



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

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

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL, EN EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN
CALUMA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2024.”

AUTOR:

JONATHAN ALEXANDER MUÑOZ ZABALA

DIRECTOR:

DR. MARLON GARCÍA S.

PARES ACADÉMICOS:

LIC. ACEBO GINA MARISOL.

FIS. CARGUA SALOMÓN.

GUARANDA – ECUADOR

2025

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL, EN EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN
CALUMA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2024.”

AGRADECIMIENTO

A medida que he avanzado en este viaje académico, he aprendido muchas cosas. Ha sido un momento de reflexión sobre el camino que tanto soñé recorrer y sobre quienes me han apoyado e iluminado con su amor, apoyo y sacrificio, un esfuerzo que ha valido la pena.

En primer lugar, agradezco a Dios, quien me permitió estar en este lugar para convertirme en el profesional que tanto anhelé ser. Estoy profundamente agradecido con mi papá, hermanos, tío, abuelos, primos, amigos, y con todas aquellas personas que, con su apoyo incondicional y palabras de aliento, han sido mi mayor motivación para superar los desafíos en la persecución de mis sueños.

Asimismo, deseo expresar mi más sincero agradecimiento a mi director el Dr. Marlon García y pares académicos de tesis: la Lic. Gina Acebo y el Físico Salomón Cargua, por su valiosa orientación y sabios consejos, los cuales fueron esenciales para el éxito de esta investigación.

Finalmente, agradezco a la Universidad Estatal de Bolívar por su invaluable aporte a nuestro desarrollo profesional y por brindarnos la oportunidad de dar un nuevo paso hacia el éxito académico.

Jonathan Alexander Muñoz Zabala

DEDICATORIA

A lo largo de mi vida, he tenido la fortuna de contar con una familia que me ha brindado su apoyo incondicional en cada paso que he dado. A mi padre, Muñoz Secaira Estuardo Jhovanny, gracias por enseñarme el verdadero significado del esfuerzo, la dedicación y la perseverancia. Tu ejemplo de vida ha sido mi principal motivación y una guía constante para superar los obstáculos. A mi tío, Patricio Muñoz, cuya sabiduría y consejos me han ayudado a mantenerme firme en mis decisiones, a seguir adelante con determinación y a comprender la importancia de nunca rendirse ante las adversidades. A mi hermano, Geovanny Muñoz, por ser un compañero inquebrantable, siempre dispuesto a brindarme su apoyo y por compartir conmigo la alegría de cada logro.

A mi abuelita, Ibelia Secaira, te dedico este trabajo con todo mi amor y gratitud. Tu cariño, sabiduría y valores han sido la base de mi crecimiento personal y académico. Finalmente, quiero rendir un homenaje especial a un ser querido que dejó una huella imborrable en mi vida: mi tío, Estuardo Secaira Ocampo. A pesar de su partida, sus palabras siguen siendo una fuente de inspiración y motivación para mí: "Siéntete orgulloso de tu padre, gracias a él estás donde estás. Quiero verte graduado." Aunque la vida nos separó antes de que pudiera ver este logro materializado, su confianza en mí sigue siendo una fuerza que me impulsa a seguir adelante. Su sabiduría y fe en mi capacidad para alcanzar metas importantes me han acompañado a lo largo de mi camino académico. A través de esta tesis, cumplo con su deseo y le agradezco profundamente por ser una de las principales razones que me motivaron a alcanzar este objetivo.

Descansa en paz, siempre te recordaré con gratitud y cariño.

Jonathan Alexander Muñoz Zabala

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PARES ACADÉMICOS



UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Doc. "García Saltos Marlon Alberto ", Lic. Acebo del Valle Gina Marisol, Fis. Cargua Suarez Salomón Rodrigo en su orden Director y Pares Académico del Trabajo de Titulación "GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL, EN EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN CALUMA, PROVINCIA DE BOLÍVAR, AÑO 2024" desarrollado por Jonathan Alexander Muñoz Zabala.

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la **Carrera de Administración de Empresa**

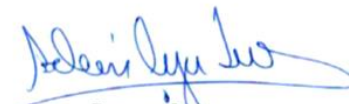
Guaranda, 3 febrero del 2025



Doc. García Saltos
Marlon Alberto
Director



Acabo del Valle Gina
Marisol
Par Académico 1



Cargua Suarez
Salomón Rodrigo
Par Académico 2

DERECHOS DE AUTOR

Yo, JONATHAN ALEXANDER MUÑOZ ZABALA, portador/res de la Cédula de Identidad No0202541447, en calidad de autor/res y titular/es de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL, EN EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN CALUMA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2024." Modalidad Proyecto de Investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi/nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo/autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.



JONATHAN ALEXANDER MUÑOZ ZABALA
Firma

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	II
AGRADECIMIENTO	III
DEDICATORIA	IV
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PARES ACADÉMICOS.....	V
INDICE DE TABLAS	X
INDICE DE FIGURAS.....	XI
INTRODUCCIÓN	1
RESUMEN.....	2
ABSTRACT.....	3
CAPÍTULO I.....	4
FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO.....	4
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	4
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.3. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	5
1.4. JUSTIFICACIÓN	5
1.5. OBJETIVOS:	6
1.5.1 <i>Objetivo General</i>	6
1.5.2 <i>Objetivos Específicos</i>	6
1.6. HIPÓTESIS	6
1.7. VARIABLES (OPERACIONALIZACIÓN)	6
1.8. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	7
CAPÍTULO II	9
MARCO TEÓRICO.....	9
2.1 ANTECEDENTES.....	9
2.2 MARCO CIENTÍFICO	11

2.2.1	<i>Gestión de Talento Humano</i>	11
2.2.2	<i>Talento humano</i>	11
2.2.3	<i>Importancia del talento humano</i>	11
2.2.4	<i>Desempeño laboral</i>	12
2.2.5	<i>La evaluación de desempeño</i>	12
2.2.6	<i>Desempeño colaborativo</i>	12
2.2.7	<i>Tipos de evaluación de desempeño</i>	13
2.2.8	<i>Métodos de la evaluación de desempeño</i>	13
2.2.9	<i>La efectividad de la gestión del talento humano en las empresas</i>	14
2.3	<i>Marco Conceptual</i>	15
2.4	<i>Marco Legal</i>	16
2.5	<i>Marco Georreferencial</i>	18
	<i>Figura 1</i>	18
CAPÍTULO III		19
METODOLOGÍA		19
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	19
3.1.1.	<i>Investigación descriptiva</i>	19
3.1.2.	<i>Investigación de campo</i>	19
3.2.	ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	20
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE DATOS	20
3.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA	20
3.5.	PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	21
CAPITULO IV		22
RESULTADOS Y DISCUSIÓN		22
4.1.	ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	22
CAPÍTULO V		31
PROPUESTA		32
5.1	TEMA	32
5.2	INTRODUCCIÓN	32
5.3	ANÁLISIS SITUACIONAL	35

5.3.1 <i>Análisis FODA</i>	36
5.4 OBJETIVOS	39
5.4.1 <i>Objetivo General</i>	39
5.4.2 <i>Objetivos Específicos</i>	39
5.5 MISIÓN	39
5.6 VISIÓN.....	39
5.7 VALORES.....	39
5.8 PERSONAL	40
5.9 FUNCIONES Y COMPETENCIAS	41
5.10 POLÍTICAS INSTITUCIONALES.....	41
5.11 SERVICIOS A LOS USUARIOS.....	42
5.12 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.....	43
5.13 DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	46
5.13.1 <i>Preselección de personal</i>	46
5.14 SELECCIÓN DEL PERSONAL.....	49
5.15 PREPARACIÓN DE LA ENTREVISTA	50
5.15.1 <i>Ingreso del personal</i>	50
5.15.2 <i>Asenso del personal</i>	50
5.15.4 <i>Procesos de incentivos</i>	51
5.16 DISEÑO DE LA PROPUESTA.....	51
5.16.1 <i>Formación continua</i>	51
5.16.2 <i>Programas de motivación</i>	65
5.16.3 <i>Comunicación interna</i>	69
5.16.4 <i>Indicadores de desempeño</i>	71
5.16.5 <i>Implementación de Evaluaciones de Desempeño</i>	74
5.16.6 <i>Monitoreo y Evaluación de Resultados</i>	76
5.16.7 <i>Socialización y Ajuste de la Propuesta</i>	78
CONCLUSIONES	80
RECOMENDACIONES	81
BIBLIOGRAFÍA	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalizaciones Variable Independiente</i>	7
Tabla 2 <i>Operacionalizaciones Variable Dependiente</i>	8
Tabla 3 <i>Género</i>	22
Tabla 4 <i>Edad</i>	23
Tabla 5 <i>Ingreso a la institución</i>	24
Tabla 6 <i>Proceso de Reclutamiento</i>	25
Tabla 7 <i>Información</i>	26
Tabla 8 <i>Expresa sus puntos de vista</i>	27
Tabla 9 <i>Evaluación de Desempeño</i>	28
Tabla 10 <i>Experiencia y conocimiento</i>	29
Tabla 11 <i>Comunicación</i>	30
Tabla 12 <i>Satisfacción</i>	30
Tabla 13 <i>Valores</i>	40
Tabla 14 <i>Personal</i>	40
Tabla 15 <i>Funciones y Competencias</i>	41
Tabla 16 <i>Políticas institucionales</i>	42
Tabla 17 <i>Servicios a los usuarios</i>	43
Tabla 18 <i>Niveles Jerárquicos</i>	44
Tabla 19 <i>Formato de Descripción de los cargos</i>	47
Tabla 20 <i>Formato de Requerimiento y análisis del puesto de trabajo</i>	48
Tabla 21 <i>Diseño del módulo 1</i>	53
Tabla 22 <i>Diseño del módulo 2</i>	57
Tabla 23 <i>Diseño del módulo 2</i>	61
Tabla 24 <i>Programas de motivación</i>	67
Tabla 25 <i>Estrategia de Comunicación Interna</i>	70
Tabla 26 <i>Indicadores de Desempeño</i>	72
Tabla 27 <i>Estrategias</i>	78

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Mapa Georreferencial</i>	18
Figura 2 <i>Género</i>	22
Figura 3 <i>Edad</i>	23
Figura 4 <i>Ingreso A La Institución</i>	24
Figura 5 <i>Proceso De Reclutamiento</i>	25
Figura 6 <i>Información</i>	26
Figura 7 <i>Expresa Sus Puntos De Vista</i>	27
Figura 8 <i>Evaluación De Desempeño</i>	28
Figura 9 <i>Experiencia Y Conocimiento</i>	29
Figura 10 <i>Comunicación</i>	30
Figura 11 <i>Satisfacción</i>	31
Figura 12 <i>Organigrama Estructural</i>	44

INTRODUCCIÓN

La gestión del talento humano es un componente esencial para el funcionamiento eficiente y sostenible de las organizaciones, especialmente en aquellas que prestan servicios vitales como el Cuerpo de Bomberos. El rendimiento del personal influye directamente en la capacidad de respuesta ante emergencias, así como en la calidad del servicio ofrecido a la comunidad. En este contexto, la presente investigación tiene como finalidad analizar cómo incide la gestión del talento humano en el desempeño laboral del personal operativo y administrativo del Cuerpo de Bomberos del Cantón Caluma, en la Provincia de Bolívar, durante el año 2024.

El estudio examina procesos clave como la selección, capacitación, motivación y evaluación del desempeño del personal, con el propósito de identificar sus efectos en la eficiencia institucional y la satisfacción laboral. Se estructura en dos capítulos principales: el Capítulo I, donde se presenta la formulación del problema, los objetivos, la hipótesis y la operacionalización de variables; y el **Capítulo II**, que desarrolla el marco teórico, incluyendo antecedentes, fundamentos científicos y conceptuales, marco legal y circunferencial, necesarios para contextualizar adecuadamente el estudio.

La investigación adopta un enfoque cualitativo con un diseño descriptivo, lo que permite una comprensión profunda de las dinámicas internas relacionadas con la gestión del recurso humano. A través de encuestas y entrevistas dirigidas al personal, se recopila información relevante que servirá de base para proponer estrategias de mejora.

Este trabajo pretende no solo optimizar el desempeño del Cuerpo de Bomberos de Caluma, sino también constituirse en un referente para otras instituciones similares. La implementación de políticas efectivas en la gestión del talento humano podría potenciar el compromiso, la motivación y la productividad del personal, elevando así el nivel de servicio y fortaleciendo la respuesta institucional ante emergencias.

RESUMEN

La gestión del talento humano desempeña un papel crucial en el desempeño laboral del Cuerpo de Bomberos del Cantón Caluma, ya que influye directamente en la eficiencia operativa y en la capacidad de respuesta ante emergencias. Este estudio analiza la relación entre la administración del personal y el rendimiento de los bomberos, considerando aspectos como selección, capacitación, motivación y evaluación del desempeño. Mediante una metodología descriptiva con enfoque cualitativo, se recopilieron datos a través de encuestas para identificar fortalezas y debilidades en la gestión del talento humano. Los hallazgos permiten proponer estrategias de mejora que optimicen el desempeño laboral y fortalezcan la capacidad institucional. La implementación de una administración eficaz del talento humano contribuirá a mejorar la calidad del servicio brindado a la comunidad.

Palabras claves: Gestión – Talento humano – Desempeño laboral – Cuerpo de Bomberos – Eficiencia operativa – Administración de personal.

ABSTRACT

Human talent management plays a crucial role in the job performance of the Caluma Fire Department, as it directly influences operational efficiency and emergency response capacity. This study analyzes the relationship between personnel administration and firefighter performance, considering aspects such as selection, training, motivation, and performance evaluation. Through a descriptive methodology with a qualitative approach, data were collected through surveys to identify strengths and weaknesses in human talent management. The findings allow for the proposal of improvement strategies that optimize job performance and strengthen institutional capacity. The implementation of effective human talent management will contribute to improving the quality of service provided to the community.

Keywords: Human talent management, job performance, Fire Department, operational efficiency, personnel administration.

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1.Descripción del Problema

En el cuerpo de bomberos del Cantón Caluma, se ha observado que la gestión de talento humano puede estar teniendo un impacto muy importante en el desempeño laboral de sus trabajadores. Ya que esta situación abarca aspectos que van desde la administración de recursos humanos hasta la efectividad operativa durante situaciones de emergencia. Por lo tanto, se evidencia la necesidad de comprender y mejorar los procesos relacionados con el talento humano, lo que permitiría optimizar la respuesta y la eficiencia en su labor diaria.

A nivel macro social, la gestión del talento humano en el cuerpo de bomberos no solo afecta a los trabajadores, sino que tiene implicaciones directas sobre la seguridad pública. Una administración ineficiente del talento humano podría traducirse en respuestas más lentas o menos coordinadas ante emergencias, lo que pondría en riesgo la vida y el bienestar de la población. Por lo tanto, mejorar estos procesos no solo beneficiaría a la organización, sino que también tendría un impacto positivo en la comunidad a la que sirve.

En un nivel meso organizacional, la forma en que se administra y desarrolla al personal dentro de la institución afecta directamente la cohesión y la eficiencia del trabajo en equipo. Los bomberos necesitan operar en un entorno altamente coordinado y eficaz, donde cada miembro del equipo sea capaz de cumplir con su rol de manera óptima. La falta de una gestión adecuada del talento humano podría generar problemas como la desmotivación, la falta de formación continua y, en última instancia, un rendimiento inferior en el trabajo colaborativo, lo cual podría comprometer la eficiencia operativa.

Finalmente, en el micro nivel, el bienestar y la capacitación individual de los bomberos son esenciales para su rendimiento en situaciones de crisis. Cada miembro del equipo debe contar con las habilidades y el conocimiento necesarios para actuar bajo presión, y esto solo es posible a través de una gestión de talento

humano que priorice tanto el desarrollo profesional como el bienestar personal. Por tanto, esta situación subraya la necesidad de optimizar los procesos relacionados con la gestión del personal para garantizar que el cuerpo de bomberos pueda cumplir con su labor de manera eficiente y efectiva.

1.2. Formulación del Problema

¿Cómo incide la gestión de talento humano en el desempeño laboral en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Caluma, Provincia Bolívar, año 2024?

1.3. Preguntas de Investigación

- ¿Cuáles son las prácticas actuales de gestión del talento humano en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Caluma?
- ¿Cuáles son los principales desafíos enfrentados por el Cuerpo de Bomberos en la gestión del talento humano?
- ¿Qué referentes bibliográficos fortalecen el proceso de investigación?

1.4. Justificación

La presente investigación sobre la gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del Cuerpo de Bomberos del Cantón Caluma es fundamental debido a la importancia de optimizar la eficiencia operativa en un organismo clave para la seguridad pública. Dado que la calidad de la gestión de personal afecta directamente el rendimiento en situaciones de emergencia, resulta indispensable analizar las prácticas actuales para identificar fortalezas y áreas de mejora.

Además, el contexto actual requiere una adecuada gestión que garantice tanto el bienestar del personal como una respuesta eficiente ante situaciones críticas. Mejorar las prácticas de gestión de personal no solo impactará la capacidad de respuesta ante emergencias, sino también el desarrollo organizacional, lo que está alineado con la línea de investigación del Desarrollo Económico y Empresarial. Una gestión adecuada contribuye al crecimiento sostenible de la organización y al fortalecimiento de su capacidad de servicio.

Por ello el estudio se justifica debido a la importancia de fortalecer la estructura organizacional del Cuerpo de Bomberos, mediante la implementación de políticas que favorezcan la profesionalización y el desarrollo de competencias del personal.

1.5.Objetivos:

1.5.1 Objetivo General

- Determinar la incidencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral del Cuerpo de Bomberos del Cantón Caluma, Provincia Bolívar, en el año 2024.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Analizar las diferentes referencias bibliográficas para comprender mejor y relacionarla con la gestión de talento humano.
- Investigar el efecto de las políticas de capacitación y desarrollo profesional en la eficiencia operativa del Cuerpo de Bomberos.
- Proponer un plan de mejora en la gestión del talento humano que optimice el desempeño laboral.

1.6. Hipótesis

La eficacia de la gestión del talento humano en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Caluma se correlaciona positivamente con el nivel de desempeño operativo y la eficiencia en la respuesta ante emergencias.

1.7.Variables (Operacionalización)

Variable dependiente

- Desempeño laboral

Variable independiente

- Gestion de Talento Humano

1.8.Operacionalización de Variables

Tabla 1

Operacionalización Variable Independiente

Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Ítem	Instrumento
Gestión del talento humano	Se enfoca en las actividades tanto operativas como administrativas, proporcionando a la empresa empleados que posean competencias genéricas y habilidades técnicas transversales. La ventaja que ofrece el factor humano es difícil de imitar debido a la ambigüedad de su origen y la complejidad social que implica su integración (Ramírez, Espindola, y Ruíz (2019)).	Selección y reclutamiento	Cantidad de vacantes Personas interesadas por el puesto de trabajo Procedimiento de reclutamiento y selección	¿Cómo fue su ingreso a la institución?	Encuesta
		Capacitación personal	Total de personal capacitado Programas de capacitación Duración de capacitaciones	¿Con que frecuencia recibe capacitaciones en la institución?	
		Evaluación	Responsabilidad del personal Cooperación	¿Qué aspectos considera que deberían ser frecuentemente evaluados?	
		Habilidades	Frecuencia de evaluación Capacidad de habilidades Adecuada comunicación Retroalimentación	¿Tiene una adecuada comunicación dentro de la institución?	

Elaborado por: Jonathan Muñoz

Tabla 2*Operacionalización Variable Dependiente*

Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Ítem	Instrumentos
Desempeño laboral	Según Bautista y Cienfuegos, (2020) “Son acciones y conductas sobresalientes de un colaborador que impulsa el crecimiento de las empresas a través del logro de las metas trazadas por las organizaciones”.	Actitudes	Porcentaje de participación	de ¿¿Existe un adecuado trabajo en equipo dentro de la institución?	Encuesta
		Expectativas de empleo	Orientación de resultados		
		Cumplimiento	Nivel del salario Ambiente laboral	¿Considera que hay un adecuado ambiente laboral dentro de la institución?	
		Productividad	Alineación de objetivos Logo de metas	¿Consideras que las metas establecidas por la institución son alcanzables?	
			Uso de recursos Volumen de producciones	de ¿Cumple con las tareas asignadas a tiempo?	

Elaborado por: Jonathan Muñoz

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Según Durán y Rojas, (2023) en su artículo **LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LAS EMPRESAS ECUATORIANAS**, tiene como propósito evaluar cómo la administración del talento humano afecta el rendimiento en el trabajo. Se observa que la gestión del talento humano influye directamente en el rendimiento laboral debido a su enfoque integral y sistémico sobre el desempeño organizacional. Por lo tanto, se enfatiza la importancia de una gestión coherente del personal para la sostenibilidad y el crecimiento organizacional, influyendo directamente en la productividad alcanzada por la empresa.

La implicación de una visión sistémica y holística sugiere que las organizaciones deben adoptar enfoques integrales en la administración de su personal para maximizar la productividad y asegurar su desarrollo sostenible. Esto resalta la necesidad de invertir en prácticas de recursos humanos que no solo se centren en la eficiencia inmediata, sino también en el crecimiento y bienestar del personal, lo cual es fundamental para el éxito organizacional en el contexto actual.

En palabras de Solis & Ventura, (2019) con su trabajo titulado **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE PASCO**, cuyo objetivo es evaluar en qué medida la gestión de recursos humanos de una organización influye en el desempeño de los empleados. Los resultados muestran que dicha gestión será más eficaz con una mayor implicación y motivación de los empleados, y se convertirá en un factor clave para lograr el éxito organizacional e individual y mejorar la competitividad.

La relación positiva entre el compromiso y la motivación de los trabajadores y la eficiencia de la gestión sugiere que las instituciones deben enfocarse en estrategias que fomenten estos aspectos. Invertir en el bienestar y la motivación del personal

no solo mejora el rendimiento individual, sino que también contribuye al éxito organizacional y a una mayor competitividad. Esto destaca la necesidad de desarrollar un ambiente laboral que valore y potencie el talento humano como un recurso estratégico esencial.

De acuerdo a Yupanqui, (2022) en su investigación titulada **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO COMO ESTRATEGIA PARA EL ÓPTIMO DESEMPEÑO LABORAL: UN ESTUDIO DE REVISIÓN SISTEMÁTICA**, cuyo objetivo es realizar una revisión sistemática del desarrollo de la gestión del talento como estrategia de optimización del desempeño con el fin de diagnosticar su avance y efectividad en el sector laboral latinoamericano. Para ello utilizamos la metodología PRISMA 2020 y evaluamos 25 artículos publicados entre 2014 y 2022. Los resultados muestran que la gestión del talento como estrategia organizacional en la región tiene un alto desarrollo y efectividad en términos de desempeño laboral.

La investigación de dicho autor es significativa ya que, la misma ofrece una visión amplia y fundamentada sobre la importancia de la gestión del talento humano en América Latina. El uso de una metodología rigurosa como PRISMA 2020 añade credibilidad a los hallazgos, lo que puede ser útil para líderes y gerentes en diversas organizaciones que buscan optimizar su desempeño.

En concordancia con el Ronquillo (2022) cuya investigación es sobre **LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL CONCEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DEL CANTÓN LA TRONCAL**, tiene como propósito evaluar la gestión del talento humano del personal administrativo y operativo, así como su impacto en la productividad y el rendimiento laboral, dentro del mismo se propone un plan de mejora destinado a apoyar al equipo encargado del departamento de talento humano y a los directivos en general, con el fin de transformar las relaciones laborales mediante la cooperación entre equipos.

El estudio aporta una perspectiva útil y práctica sobre cómo la gestión del talento humano puede ser optimizada para mejorar la productividad y el desempeño laboral. Su enfoque en la cooperación y el trabajo en equipo pueden servir como

modelo para otras instituciones que busquen transformar sus relaciones laborales y potenciar su efectividad organizacional.

2.2 Marco Científico

2.2.1 Gestión de Talento Humano

En la publicación del artículo sobre la Gestión de Talento Humano de las empresas, de la Universidad de la Rioja UNIR , (2021), menciona que la gestión del talento humano es el proceso mediante el cual se atrae, desarrolla y retiene a los empleados más cualificados para alcanzar los objetivos de la organización. En esencia, consiste en administrar el capital humano de una empresa de manera estratégica.

Entendiendo aquello la gestión de talento humano se refiera a un conjunto de prácticas, procesos y estrategias que una organización implementa para atraer, desarrollar, motivar y retener a sus empleados. Su objetivo principal es maximizar el rendimiento y la productividad del personal, alineando sus habilidades y competencias con las metas y necesidades de la organización.

2.2.2 Talento humano

El término, talento humano más allá de las habilidades intelectuales, se refiere al capital intangible, humano y social de las organizaciones. Esto implica la capacidad de las personas y su motivación para mejorar y ser competentes en la realización de actividades que estén alineadas con las estrategias, objetivos y metas de la organización. En este contexto, se puede considerar que el talento humano se sustenta en tres pilares: capital intelectual, capital humano y capital social (Chávez y Vizcaíno , 2019).

El talento humano se refiere al conjunto de habilidades, conocimientos, experiencias y capacidades que poseen las personas dentro de una organización. Es un recurso fundamental para cualquier empresa, ya que son los empleados quienes generan valor, impulsan la innovación y contribuyen al logro de los objetivos organizacionales.

2.2.3 Importancia del talento humano

Gestionar de manera efectiva el talento humano en una empresa implica convertir el entorno laboral en un espacio productivo y competitivo, fomentando una cultura empresarial sólida. En otras palabras, una buena gestión del talento

humano representa una inversión clave para el crecimiento de la organización (Usap, 2023).

2.2.4 Desempeño laboral

De acuerdo a Flores, (2023) “El desempeño laboral se refiere a cómo de eficaz y eficiente un empleado realiza sus tareas en el entorno de trabajo. Se evalúa en función de la calidad, cantidad, puntualidad y otros criterios pertinentes al puesto que desempeña”. Este concepto abarca una variedad de factores que determinan la eficacia y eficiencia con las que un individuo contribuye a los objetivos de la organización.

2.2.5 La evaluación de desempeño

La evaluación de desempeño se describe igualmente como un proceso estructurado y sistemático que tiene como objetivo medir, evaluar e influir en los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el desempeño laboral, así como en el nivel de absentismo, con el propósito de determinar la productividad del empleado y su potencial para mejorar su rendimiento en el futuro (Rivero, 2019).

La evaluación del desempeño es un proceso sistemático que mide y analiza el desempeño de un empleado en relación con sus tareas y responsabilidades en la organización. Este procedimiento tiene como objetivo identificar fortalezas y áreas de mejora, ofreciendo retroalimentación para optimizar el desempeño, facilitar el desarrollo profesional y contribuir al logro de los objetivos organizacionales.

2.2.6 Desempeño colaborativo

Según su definición técnica, es realizado por varias personas que comparten ideas, conocimientos y cooperan entre sí para mejorar las tareas que están llevando a cabo, con el objetivo de lograr resultados óptimos. No obstante, el verdadero propósito del trabajo colaborativo no es solo alcanzar el mejor resultado, sino que cada miembro del equipo contribuya desde su experiencia y área de conocimiento para agregar valor al proyecto y hacerlo viable (Perez, 2023).

2.2.7 Tipos de evaluación de desempeño

2.2.7.1 Modelo de evaluación de 90°

Un modelo de evaluación de 90 grados tiene como propósito medir y analizar el rendimiento de los miembros de un equipo de trabajo desde la perspectiva de un líder. Este tipo de evaluación de desempeño es objetiva y se basa en herramientas de recolección de datos confiables, las cuales permiten obtener información precisa sobre la situación general de un colaborador (Fantino, 2023).

2.2.7.2 Modelo de evaluación de 180°

Según Crehana, (2022) “la evaluación de desempeño de 180 grados es una herramienta fundamental en recursos humanos, ya que permite medir de manera integral el comportamiento, las competencias, las habilidades y los niveles de productividad”. En este proceso, el líder o gerente evalúa el rendimiento del colaborador, y el empleado también realiza una autoevaluación. Este enfoque permite contrastar las percepciones del jefe y del empleado, proporcionando una visión más completa del desempeño, al identificar puntos en común o divergencias que pueden ayudar a mejorar el desarrollo profesional y las competencias laborales.

2.2.7.3 Modelo de evaluación de 360°

Es un esquema avanzado que permite que un empleado sea evaluado por todo su entorno, incluyendo jefes, compañeros y subordinados. Por ello, se considera una herramienta más completa para realizar una evaluación global y equitativa, ya que se analiza desde diversas perspectivas y participan personas que tienen una relación directa con el evaluado (Suquinagua, 2022).

2.2.8 Métodos de la evaluación de desempeño

2.2.8.1 Método de escala gráfica

El empleo de escalas gráficas para la evaluación del desempeño simplifica el proceso. Utilizar una escala constante permite una comparación más sencilla de los resultados. Es importante destacar que estas escalas introducen un elemento de subjetividad y claridad en la evaluación del desempeño, ya que se fundamentan en indicadores previamente definidos (Sesame, 2024).

2.2.8.2 La elección forzada

El método de elección forzada es una técnica empleada para evaluar el desempeño de los empleados en una empresa. En este enfoque, los supervisores completan un cuestionario que incluye varias preguntas sobre un trabajador, seleccionando su respuesta entre diversas opciones disponibles (Lifeder, 2021).

2.2.8.3 La entrevista individual

Se trata de una técnica de recolección de información que se lleva a cabo mediante un encuentro cara a cara entre un evaluador y un entrevistado. En el contexto laboral, las entrevistas de evaluación del desempeño son reuniones regulares que se realizan para evaluar el rendimiento de los empleados y definir objetivos para el futuro.

2.2.8.4 La satisfacción laboral

Esta se compone de diversas dimensiones que incluyen: la remuneración, las distintas tareas a realizar, las oportunidades de crecimiento y las relaciones interpersonales. Estas variables están, a su vez, claramente definidas por la interacción entre el individuo y las características del entorno laboral (Álvarez, López, & Silva, 2019).

2.2.8.5 Seguimiento

El seguimiento consiste en supervisar el avance de los empleados en relación con el cumplimiento de sus objetivos y metas. Su finalidad es identificar tanto las fortalezas como las áreas de mejora de los trabajadores, así como crear planes de desarrollo individualizados.

2.2.9 La efectividad de la gestión del talento humano en las empresas

La gestión del talento humano es un factor clave para el desarrollo de las actividades que conducen al éxito de las organizaciones. En la actualidad, el capital humano ha adquirido gran relevancia, ya que asegura la eficiencia en las operaciones empresariales. Por esta razón, la dirección y organización del talento humano desempeña un rol crucial en alcanzar el éxito dentro de las organizaciones (Gaspar, 2021).

Una gestión eficiente del talento humano asegura que los colaboradores cuenten con las habilidades y el apoyo necesarios para cumplir con sus responsabilidades, fomenta un ambiente de trabajo positivo, mejora la comunicación y facilita el

crecimiento profesional. Además, una gestión estratégica del capital humano contribuye a la adaptación de la empresa a cambios en el mercado y a mantener su competitividad.

2.3 Marco Conceptual

2.3.1 Talento humano

La combinación de competencias y destrezas de una persona suele ser lo que facilita su desarrollo dentro de la organización, aportando un valor adicional en su desempeño laboral. (Astelarra , 2023).

2.3.2 Gestión

Se refiere a cómo las organizaciones estructuran y coordinan el flujo de trabajo, las operaciones y al personal para alcanzar sus metas, su propósito central es establecer un entorno que facilite un trabajo eficiente y productivo. (Staff, 2023).

2.3.4 Desempeño

Según Rubiano & Martínez, (2024) “el desempeño es reconocido como el acto y la consecuencia de cumplir una obligación, realizar una actividad o dedicarse a una tarea”. Un buen desempeño en la gestión del talento humano resulta en un entorno laboral donde los empleados están alineados con la misión y visión de la empresa, lo que a su vez impacta positivamente en los resultados organizacionales.

2.3.5 Modelo de gestión

Se trata de perspectivas compartidas, formas de pensar y enfoques que influyen en cómo las organizaciones funcionan, se adaptan y crecen en medio de la complejidad y el cambio. Estas ideas nos animan a cuestionar los métodos convencionales, explorar nuevos estilos de liderazgo y comprender que cada organización, al igual que un ser vivo, posee su propio ritmo y carácter distintivo (RECLA, 2023).

2.3.6 Productividad

La productividad se refiere a la manera en que se emplean los factores de producción para generar bienes y servicios destinados al mercado, con el propósito de optimizar los recursos utilizados, tales como el capital humano, materiales, financieros y de capital, en el proceso productivo. Esto forma parte de

los objetivos de las organizaciones para lograr competitividad en el mercado (Ramírez, Magaña, & Ojeda, 2022).

2.4 Marco Legal

2.4.1 Constitución de la República del Ecuador

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.

Art. 227.- 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.

Art. 325.- El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.

2.4.2 Código del Trabajo

Art. 1.- Ámbito de este Código. - Los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo. Las normas relativas al trabajo contenidas en leyes especiales o en convenios internacionales ratificados por el Ecuador, serán aplicadas en los casos específicos a las que ellas se refieren.

Art. 3.- Libertad de trabajo y contratación. - El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga. Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de 24 esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente. **Art. 4.- Irrenunciabilidad de derechos.** - Los derechos del trabajador son irrenunciables. Será nula toda estipulación en contrario.

Art. 5.- Protección judicial y administrativa. - Los funcionarios judiciales y administrativos están obligados a prestar a los trabajadores oportuna y debida protección para la garantía y eficacia de sus derechos.

Art. 9.- Concepto de trabajador. - La persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra se denomina trabajador y puede ser empleado u obrero. **Art. 10.- Concepto de empleador.** - La persona o entidad, de cualquier clase que fuere, por cuenta u orden de la cual se ejecuta la obra o a quien se presta el servicio, se denomina empresario o empleador.

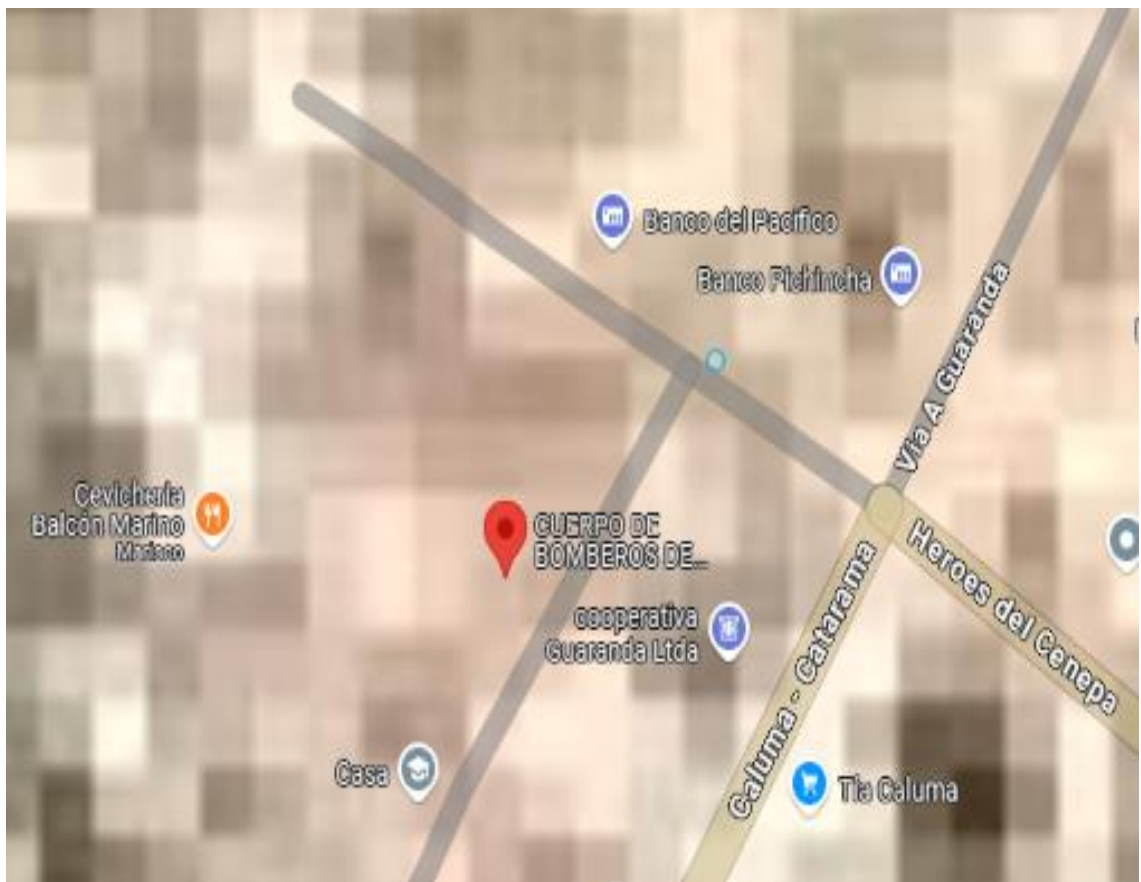
Art. 13.- Formas de remuneración. - En los contratos a sueldo y a jornal la remuneración se pacta tomando como base, cierta unidad de tiempo. Contrato en participación es aquel en el que el trabajador tiene parte en las utilidades de los negocios del empleador, como remuneración de su trabajo. La remuneración es mixta cuando, además del sueldo o salario fijo, el trabajador participa en el producto del negocio del empleador, en concepto de retribución por su trabajo.

2.5 Marco Georreferencial

El cuerpo de Bomberos de Caluma, se encuentra ubicado en Ecuador provincia Bolívar ciudad Caluma entre las calles Av. Anacarsis Camacho &, Av. Segundo Figueroa.

Figura 1

Mapa Georreferencial del Cuerpo de bomberos de Caluma



Nota: Mapa Georreferencial del Cuerpo de Bomberos de Caluma, tomado de Google Maps

Fuente: (Av. Anacarsis Camacho &, Av. Segundo Figueroa – Google Maps)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación

3.1.1. Investigación descriptiva

Según Guevara, Verdesoto, & Castro, (2020) “el proceso de investigación se define como aquella modalidad que busca describir características esenciales de grupos homogéneos de fenómenos”. Emplea criterios sistemáticos que facilitan el establecimiento de la estructura o el comportamiento de los fenómenos analizados, ofreciendo información organizada y comparable con datos de otras fuentes.

La presente investigación fue de tipo descriptiva, ya que permitió explorar y analizar de forma detallada cómo gestionaba el Cuerpo de Bomberos el talento humano, proporcionando una base sólida para identificar áreas de mejora y desarrollar recomendaciones prácticas.

3.1.2. Investigación de campo

Se trata de un proceso de investigación que, mediante diferentes técnicas de recolección de datos en el campo, facilita la obtención de información sobre la realidad y su análisis sin intervenciones. Por lo tanto, la característica principal de este tipo de investigación es que se lleva a cabo directamente en el entorno donde ocurre el fenómeno, en lugar de realizarse en un laboratorio u otro tipo de lugar (Indeed, 2024) (p. 3).

La investigación de campo desempeñó un papel clave en este estudio, ya que permitió obtener una visión integral y aplicada sobre la gestión del talento humano en el Cuerpo de Bomberos. Esto facilitó la elaboración de

recomendaciones pertinentes y adaptadas al contexto institucional, orientadas a mejorar el desempeño laboral.

3.2. Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación es el cualitativo, porque es esencial para tener una comprensión profunda y contextualizada de la Gestión del talento humano en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Caluma. A través de este enfoque, se puede explorar la complejidad de las relaciones humanas y las dinámicas organizacionales, lo que resulta fundamental para formular recomendaciones efectivas y alineadas con la realidad de la institución.

3.3. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

La técnica que se utilizó para levantar la información de la presente investigación es la encuesta, la misma que será dirigida al personal técnico y operativo para poder obtener datos reales que permitan desarrollar la investigación de manera adecuada.

Encuesta: Se realizó un cuestionario dirigido a cada uno de los trabajadores del Cuerpo de Bomberos del Cantón Caluma, considerando tanto al personal técnico y operativo de esta manera se podrá conocer la opinión de todos los miembros de la institución. Así mismo obtener respuestas claras permitirá avanzar la investigación de manera clara y precisa.

Las encuestas son una técnica para recolectar datos mediante la selección de una muestra de personas, con el fin de extrapolar los resultados a un grupo más amplio de la población. Son una fuente clave de información y conocimientos para empresas, medios de comunicación, entidades gubernamentales, educadores y todos aquellos involucrados en la economía de la información (Qualtrics , 2020).

3.4. Población y Muestra

Población: La población objeto de estudio de la presente investigación es el personal técnico del departamento de talento humano del Cuerpo de Bomberos.

Muestra: La muestra son los 8 trabajadores técnicos del departamento. Como la población es finita, no se realiza ningún cálculo de muestra.

3.5. Procesamiento de la información

Para poder procesar y levantar la información se utilizó la herramienta de Google Forms, en la cual se podrá apreciar de forma clara la información, la misma que se representará en tablas y figuras estadísticas para de esta manera mejorar la comprensión en el análisis e interpretación de los resultados.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de resultados

Encuesta dirigida a los empleados del Departamento de Gestión de Talento humano del Cuerpo de bomberos del cantón Caluma

1. ¿Cuál es el sexo de los empleados del Departamento de Gestión de Talento Humano?

Tabla 3

Género

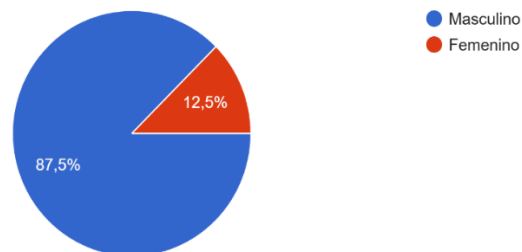
Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	7	87.5%
Femenino	1	12.5%
Total	8	100%

Elaborado por: Jonathan Muñoz

Figura 2

Género

1. ¿Cuál es el sexo de los empleado del cuerpo de Bomberos vinculado al departamento de Gestión de talento Humano?
8 respuestas



Elaborado por: Jonathan Muñoz

Análisis e interpretación: De acuerdo con el gráfico, el personal del Departamento de Gestión de Talento Humano del Cuerpo de Bomberos de Caluma está mayormente compuesto por hombres, lo que refleja un predominio del género masculino en el departamento.

2. ¿Edad?

Tabla 4

Edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
De 20 a 29 años	6	75%
De 30 a 39 años	2	25%
De 40 a 50 años	0	0%
Más de 50 años	0	0%
Total	8	100%

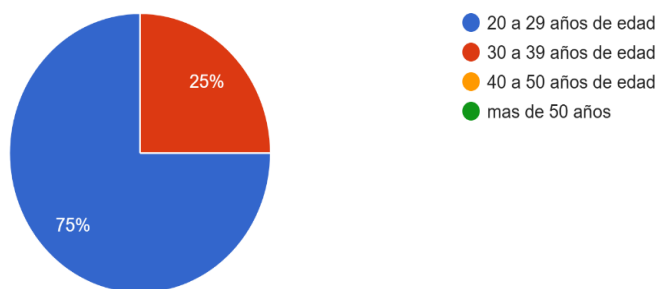
Elaborado por: Jonathan Muñoz

Figura 3

Edad

2. ¿Cuál es la edad promedio del personal del cuerpo de Bomberos relacionado al departamento de Gestión Talento Humano?

8 respuestas



Elaborado por: Jonathan Muñoz

Análisis e interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos se puede analizar en el gráfico que la edad del personal del departamento de Talento Humano tiene un promedio entre los 20 a 39 años, lo que nos indica que son un equipo joven con una visión específica para sacar adelante a la institución.

3. ¿Ingreso a la institución?

Tabla 5

Ingreso a la institución

Ingreso	Frecuencia	Porcentaje
Proceso de Selección	3	37.5%
Recomendación personal	5	62.5%
Total	8	100%

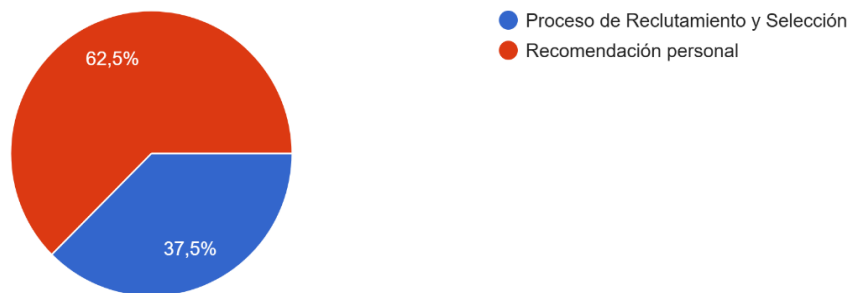
Elaborado por: Jonathan Muñoz

Figura 4

Ingreso a la institución

3. ¿Su ingreso a la institución fue realizada por?

8 respuestas



Elaborado por: Jonathan Muñoz

Análisis e interpretación: Como se puede apreciar en el gráfico la mayor parte de los trabajadores del departamento de Gestión de Talento Humano, ingresaron a la institución por recomendación personal. Esto se debe a que la institución no contaba con un proceso formal de reclutamiento e ingreso a la institución, también es importante mencionar que el personal que ingreso mediante reclutamiento lo hizo cuando se hicieron cambios dentro de la institución.

4. ¿Cómo califica el procedimiento de reclutamiento y selección que realiza el personal del cuerpo de Bomberos relacionado al departamento de Gestión de Talento Humano?

Tabla 6

Proceso de Reclutamiento

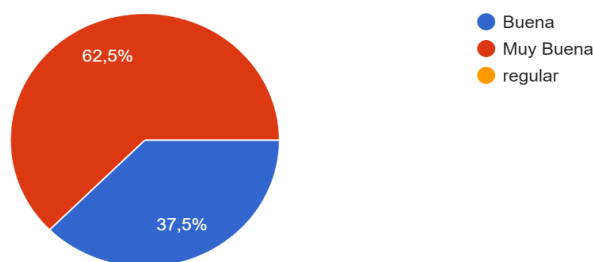
Proceso	Frecuencia	Porcentaje
Buena	3	37.5%
Muy buena	5	62.5%
Regular	0	0%
Total	8	100%

Elaborado por: Jonathan Muñoz

Figura 5

Proceso de Reclutamiento

4. ¿Cómo califica el procedimiento de reclutamiento y selección que realiza el personal del cuerpo de Bomberos relacionado al departamento de Gestión Talento Humano?
8 respuestas



Elaborado por: Jonathan Muñoz

Análisis e interpretación: De acuerdo al gráfico se puede determinar que según los trabajadores el proceso de reclutamiento y selección del personal es muy bueno, lo cual se entiende que es efectivo y llamativo para atraer a los candidatos más adecuados. Mientras que otro porcentaje considera que el proceso es bueno, dándonos a entender que existe un buen procedimiento.

5. ¿Comparte información de forma efectiva y asertiva?

Tabla 7

Información

Información	Frecuencia	Porcentaje
Siempre comunico mis ideas	4	50%
A veces comunico la información	4	%
No suelo compartir información	0	0%
Total	8	100%

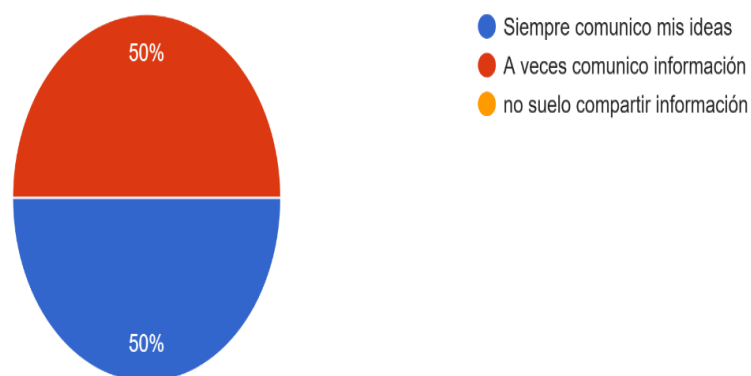
Elaborado por: Jonathan Muñoz

Figura 6

Información

5. ¿Comparte información de forma efectiva y asertiva?

8 respuestas



Elaborado por: Jonathan Muñoz

Análisis e interpretación: En cuanto a la información efectiva y asertiva, la mitad de los trabajadores del Departamento de Gestión de Talento Humano indican que siempre comunican sus ideas, mientras que la otra mitad señala que a veces comparten la información.

6. ¿Expresa sus puntos de vista con respeto a los demás?

Tabla 8

Expresa sus puntos de vista

Puntos de vista	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	87.5%
No	1	12.5%
Nunca	0	0%
Total	8	100%

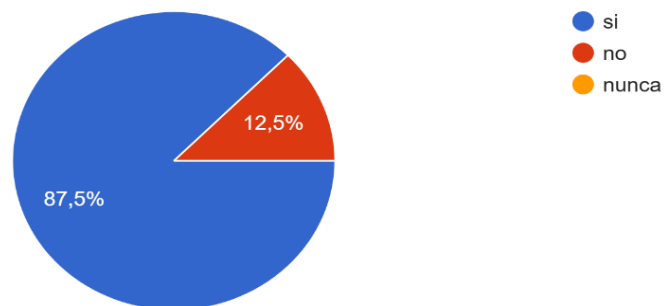
Elaborado por: Jonathan Muñoz

Figura 7

Expresa sus puntos de vista

6. ¿Expresa sus puntos de vista con respeto a los demás?

8 respuestas



Elaborado por: Jonathan Muñoz

Análisis e interpretación: Como se puede apreciar en el gráfico los empleados mencionan que, si expresan sus puntos de vista, lo que nos indica que se mantiene un ambiente laboral adecuado ya que todo el personal puede dar su punto de vista sin tener ningún inconveniente.

7. ¿Con qué frecuencia evalúan su desempeño laboral dentro del cuerpo de bomberos relacionado al departamento de Gestión de Talento Humano?

Tabla 9

Evaluación de Desempeño

Evaluación de desempeño	Frecuencia	Porcentaje
Cada mes	3	37.5%
Cada seis meses	5	65.5%
Cada año	0	0%
Total	8	100%

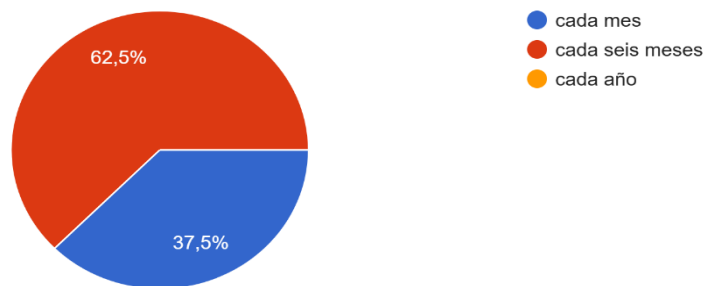
Elaborado por: Jonathan Muñoz

Figura 8

Evaluación de Desempeño

7. ¿Con qué frecuencia evalúan su desempeño laboral dentro del cuerpo de Bomberos relacionado al departamento de Gestión Talento Humano? ?

8 respuestas



Elaborado por: Jonathan Muñoz

Análisis e interpretación: En cuanto a la frecuencia de evaluación del desempeño, algunos empleados reportan que les realizan su evaluación cada seis meses, mientras que otros mencionan que es cada mes.

8. ¿Comparte su experiencia y conocimiento con el equipo de trabajo?

Tabla 10

Experiencia y conocimiento

Experiencia y conocimiento	Frecuencia	Porcentaje
Siempre comparto activamente mi experiencia	7	87.5%
A veces comparto mi experiencia y conocimientos	1	12.5%
No suelo compartir mi experiencia y conocimientos	0	0%
Total	8	100%

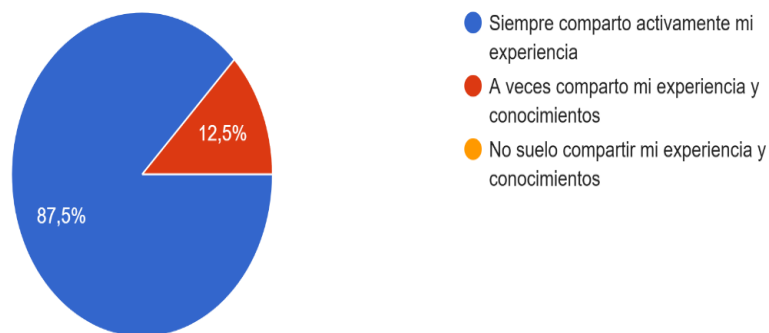
Elaborado por: Jonathan Muñoz

Figura 9

Experiencia y conocimiento

8. ¿Comparte su experiencia y conocimientos con el equipo de trabajo?

8 respuestas



Elaborado por: Jonathan Muñoz

Análisis e interpretación: En cuanto a si los empleados comparten su experiencia y conocimiento con el equipo de trabajo dentro del Departamento de Gestión de Talento Humano, la mayoría indica que siempre lo hacen de manera activa, mientras que algunos mencionan que solo lo comparten ocasionalmente.

9. ¿Tiene un canal directo de comunicación del cuerpo de Bomberos relacionado al departamento de Gestión de Talento Humano con los colaboradores?

Tabla 11

Comunicación

Comunicación	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	75%
No	1	12.5%
Tal ves	1	12.5%
Total	8	100%

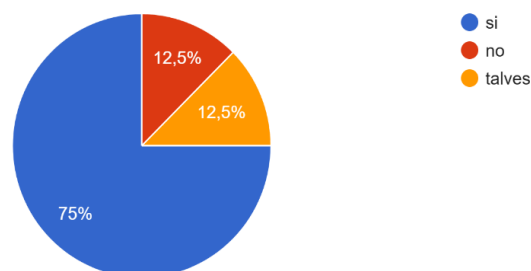
Elaborado por: Jonathan Muñoz

Figura 10

Comunicación

9. ¿Tiene un canal directo de comunicación del cuerpo de Bomberos relacionado al departamento de Gestión Talento Humano con los colaboradores?

8 respuestas



Elaborado por: Jonathan Muñoz

Análisis e interpretación: En cuanto a la existencia de un canal directo de comunicación, la mayoría de los encuestados afirma que sí lo hay, mientras que algunos responden que no o que tal vez. Esto evidencia que la institución cuenta con dicho canal, aunque podría reforzarse su accesibilidad.

10. ¿Indique que tan satisfecho está usted con el servicio del cuerpo de Bomberos relacionado al departamento de Gestión de Talento Humano?

Tabla 12

Satisfacción

Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	5	62.5%
Insatisfecho	2	25%
Indiferente	1	12.5%
Total	8	100%

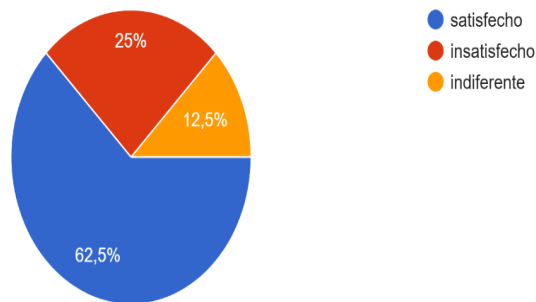
Elaborado por: Jonathan Muñoz

Figura 11

Satisfacción

10. ¿ Indique que tan satisfecho esta usted con el servicio del cuerpo de Bomberos relacionado al departamento de Gestión Talento Humano?

8 respuestas



Elaborado por: Jonathan Muñoz

Análisis e interpretación: En la pregunta sobre la satisfacción con el servicio del Cuerpo de Bomberos en relación al Departamento de Gestión de Talento Humano, la mayoría de los encuestados indica que se siente satisfecho; sin embargo, un grupo significativo se declara insatisfecho, lo que constituye un llamado de atención para la institución a fin de identificar y atender los factores que están generando descontento entre los empleados.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 Tema

Plan de mejora en la gestión del talento humano del Cuerpo de Bomberos del Cantón Caluma que optimice el desempeño laboral.

5.2 Introducción

La importancia de la gestión del talento humano en las instituciones de servicio público tiene que ver con la creación de valor para lo público; dicho valor, en el caso de los servicios, tiene como último eslabón al beneficiario-ciudadano. De acuerdo con Gómez Arias y Quintero Bayona (2023), esta gestión estratégica se realiza bajo el principio de procesos meritocráticos, a través de los cuales se emplean servidores competentes y se eleva significativamente el nivel de calidad del servicio ofrecido, aunado al mejoramiento de la satisfacción en la sociedad.

La meritocracia y la gestión del talento humano están directamente relacionadas con el desempeño de las instituciones. Las instituciones públicas logran un desempeño eficiente y eficaz, basando la selección en el mérito y las competencias. Se ha subrayado que una adecuada gestión del talento humano favorece la profesionalización del sector público y optimiza los resultados en términos de eficacia y eficiencia.

En opinión de Gómez Arias y Quintero Bayona (2023), un enfoque meritocrático mitiga la politización del empleo público, promoviendo la equidad y el profesionalismo. Los sistemas de méritos sirven de contrapeso a las injerencias políticas, lo que garantiza la objetividad de los procesos de selección y promoción. Esto refuerza la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas y garantiza que los seleccionados tienen la capacidad de hacer bien su trabajo.

El entorno del sector público requiere una gestión del talento humano adaptada a su ambigüedad e inestabilidad inherentes. A diferencia del sector privado, las instituciones públicas se enfrentan a retos específicos, como la burocracia y las fluctuaciones políticas (Gómez Arias & Quintero Bayona, 2023). Por ello, es necesario diseñar estrategias de gestión flexibles que se ajusten a estas

particularidades, asegurando la estabilidad y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

La gestión de la compensación juega un papel fundamental en la percepción de meritocracia y satisfacción laboral en el sector público. Los sistemas de incentivos y beneficios, aunque limitados por la normativa legal, deben gestionarse cuidadosamente para garantizar una percepción de equidad entre los empleados. La investigación demuestra que una remuneración adecuada aumenta la motivación, reduce la rotación y mejora el compromiso de los trabajadores con sus instituciones.

Es por eso que una gestión estratégica del talento humano, basada en principios meritocráticos, no solo mejora el desempeño institucional, sino que también promueve la profesionalización, equidad y calidad de los servicios públicos. Abordar las particularidades del sector público y gestionar eficazmente la compensación son elementos esenciales para garantizar un entorno laboral motivador y alineado con los objetivos de creación de valor público.

En la actualidad, la gestión del talento humano es muy importante para poder garantizar un adecuado desempeño laboral, es por ello que en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Caluma esta gestión tiene un impacto directo con el desempeño del personal operativo, administrativo y voluntariado. Sin embargo, se ha identificado que dentro de dicha institución existen áreas de mejora en la administración de los recursos humanos, siendo este un factor que puede limitar la capacidad del personal para responder adecuadamente a las demandas de su entorno.

Cada área de la organización es fundamental en la consecución de los objetivos corporativos; sin embargo, el talento humano requiere un enfoque especial que permita valorizar la competencia y aptitud individual de cada uno. Esto para que se logre el máximo rendimiento y puedan dar lo máximo en las tareas encomendadas. Para garantizar la productividad y el éxito empresarial, no sólo es crucial utilizar los recursos disponibles de forma eficiente, sino también garantizar la satisfacción y la motivación de los empleados con las actividades que realizan a diario (Díaz & Quintana, 2021).

Por otro lado, es importante mencionar que el desempeño laboral del personal de la institución está influenciado por diferentes factores como la formación continua, la motivación y la comunicación interna del personal. Ya que estos elementos se han convertido en debilidades que influyen en el desarrollo integral del personal tanto administrativo como operativo. En este contexto es muy importante desarrollar iniciativas que permitan lograr un mejoramiento adecuado y continuo basados en el liderazgo y compromiso de la institución, con la finalidad de cumplir con la misión institucional y alcanzar las metas establecidas.

La gestión del talento humano es fundamental en el Cuerpo de Bomberos, especialmente si se considera el clima organizacional y la satisfacción laboral. Por lo tanto, según Fabara et al. (2020), una administración que priorice la motivación, la capacitación y la comunicación interna puede mejorar significativamente la satisfacción del personal, promoviendo un ambiente de trabajo que favorezca el compromiso y la productividad. La investigación destaca que la comunicación interna y la toma de decisiones son pilares fundamentales del clima organizacional. Son factores de satisfacción laboral que dependen directamente de la adecuada gestión por parte de las respectivas Unidades Administrativas de Talento Humano: un enfoque estratégico de las relaciones laborales y sentido de pertenencia necesarios para el óptimo desempeño del personal tanto administrativo como operativo.

Fabara et al. (2020) Añaden que la estructura organizativa del Cuerpo de Bomberos, dividida entre áreas administrativas y operativas, plantea retos específicos. Problemas relacionados con las relaciones laborales, el reconocimiento y la participación pueden surgir si no se gestionan adecuadamente. Por lo tanto, una integración efectiva entre ambas áreas, promovida por una gestión del talento humano sensible a estas particularidades, es crucial para garantizar un funcionamiento eficiente de la institución.

Aunque la normativa del Ministerio de Trabajo no incluye a los cuerpos de bomberos, enfatiza la relevancia de medir el clima organizacional. Esto significa que las Unidades de Talento Humano tienen la obligación de desarrollar herramientas especiales para evaluar la satisfacción laboral y la creación de un

ambiente de trabajo favorable, acorde con las particularidades del sector, fortaleciendo la cohesión institucional.

Por lo tanto, la gestión del talento humano en el Cuerpo de Bomberos contribuye al desarrollo integral de la institución, al poner en orden el clima organizacional, la satisfacción laboral, la integración estructural y la evaluación continua para una mayor eficiencia en el servicio a la ciudadanía. Su impacto va más allá del aspecto administrativo, reflejándose en la calidad del trabajo realizado en beneficio de la comunidad.

Con los antecedentes anteriores, se presenta la propuesta de mejora para cada uno de los procesos de la Gestión del Talento Humano del Cuerpo de Bomberos del cantón Caluma.

5.3 Análisis Situacional

Según las encuestas realizadas, la gestión actual del talento humano en el Cuerpo de Bomberos de Caluma presenta características de un personal predominantemente masculino, con un equipo bastante joven cuya edad fluctúa entre los 20 y 39 años. Esto sugiere que el personal tiene el potencial de adaptarse a nuevas estrategias. Además, se plantea la necesidad de reforzar políticas inclusivas para garantizar una representación equitativa de ambos géneros en el departamento.

Uno de los aspectos más relevantes del diagnóstico es la forma de ingreso al departamento. La mayoría de los empleados ingresaron por recomendación, lo que pone en evidencia la falta de un proceso formal de reclutamiento y selección. Esto subraya la necesidad de implementar mecanismos meritocráticos que aseguren equidad y transparencia en la incorporación de nuevos talentos.

El análisis del proceso actual de reclutamiento revela que, aunque la mayoría de los encuestados califica el proceso como muy bueno, aún existe margen de mejora en cuanto a la estandarización y documentación de los procedimientos. Esto garantizará que los altos niveles de percepción positiva sean sostenibles y reproducibles en futuras contrataciones.

En cuanto a la comunicación interna, los resultados muestran un equilibrio entre aquellos que siempre comparten sus ideas y los que lo hacen de manera ocasional. Este balance resalta la necesidad de fortalecer los canales y dinámicas de comunicación efectiva, con el fin de crear un ambiente laboral armonioso y propiciar el logro de los objetivos institucionales.

Respecto a la expresión de opiniones, la mayoría afirma que lo hace con respeto a sus compañeros, lo que refleja un ambiente positivo. Sin embargo, algunos mencionan que intercambian conocimientos y experiencias solo de manera ocasional, lo que representa una oportunidad para fomentar un aprendizaje organizacional más continuo.

En cuanto a la evaluación del desempeño, la mayoría de los trabajadores señala que esta se realiza semestralmente, mientras que una proporción menor indica que se efectúa mensualmente. Aunque ambas frecuencias son aceptables, se recomienda estandarizar los criterios de evaluación para asegurar coherencia en la retroalimentación y el seguimiento del desempeño.

En relación a la comunicación formal dentro del Departamento de Gestión de Talento Humano, la mayoría de los empleados perciben que se realiza de manera adecuada. Sin embargo, un pequeño grupo considera que la efectividad de esta comunicación podría mejorar, por lo que sería útil implementar mecanismos más accesibles, como la retroalimentación continua.

Por último, en cuanto a la satisfacción con el servicio prestado por el Departamento de Gestión de Talento Humano, la mayoría de los empleados expresa satisfacción, pero un número significativo señala insatisfacción. Esto pone en evidencia que es necesario identificar y abordar los factores que contribuyen al descontento, como las condiciones de trabajo, el reconocimiento y las oportunidades de desarrollo profesional.

La formación y la educación se convierten en tareas cruciales para el desarrollo del capital humano. Aunque no se diga explícitamente, la juventud del equipo y el hecho de que ciertos procesos carezcan de formalidad en sus procedimientos apuntan a competencias técnicas y de liderazgo que deben ser consolidadas a través de procesos de formación continua.

La mala comunicación, la falta de motivación de algunos empleados o la ausencia de procedimientos definidos sobre algunos puntos clave ofrecen, a su vez, posiciones de partida para diseñar un plan de mejora que apunte a la optimización de los rendimientos de trabajo y al adecuado desarrollo del talento humano dentro de una institución de acuerdo con sus fines y objetivos.

5.3.1 Análisis FODA

5.3.1.1 Fortalezas

- Equipo joven y dinámico: El rango de edad de los empleados refleja una plantilla llena de energía, adaptabilidad y voluntad de mejora.
- Alto nivel de colaboración interna: La mayoría del personal comparte activamente experiencias y conocimientos, contribuyendo al aprendizaje continuo.
- Evaluaciones periódicas del rendimiento: La mayoría de los empleados son evaluados cada seis meses, lo que supone un seguimiento constante del rendimiento laboral.
- Ambiente de trabajo respetuoso: La mayoría de los empleados expresan sus opiniones con respeto, lo que permite una comunicación constructiva dentro del equipo.
- Reconocimiento de procedimientos eficaces: Más de la mayoría califica de «muy bueno» el proceso de contratación y selección, lo que es un indicio positivo de buena gestión.

5.3.1.2 Oportunidades

- Formalización de la contratación: La ausencia de un proceso estructurado puede verse como una oportunidad para desarrollar políticas de ingreso basadas en competencias que mejoren la equidad y la transparencia.
- Optimización del canal de comunicación: Aunque existe un canal directo de comunicación, éste puede potenciarse con las tecnologías actuales para mejorar la eficiencia del flujo de información.
- Se pueden instituir programas de formación técnica, ya que el equipo joven deja el campo libre para la implantación de programas de formación orientados a determinadas competencias que deben utilizarse para mejorar el rendimiento.
- Aumento de la satisfacción laboral: Identificar las raíces de la insatisfacción puede impulsar estrategias correctoras y mejorar el bienestar del personal.
- Integración de las mujeres en el equipo: El bajo porcentaje de mujeres representa una oportunidad para promover la equidad de género en el departamento.

5.3.1.3 Debilidades

- Dependencia de las recomendaciones personales: Más de la mitad del personal es reclutado de esta manera, lo que limita la profesionalización en el proceso de selección.
- La formación no es continua: Aunque no hay pruebas ni evidencias de un plan de mejora profesional, esto podría afectar en última instancia a la calidad de los servicios prestados.
- La comunicación interna es algo incoherente: Sólo la mitad de los miembros del personal manifestaron o expresaron alguna vez sus ideas; por mejorar en lo que respecta al asertividad y la expresión efectiva entre los sectores internos.
- La satisfacción laboral parcial refleja defectos relativos a las prestaciones, el clima organizativo o el liderazgo.
- Evaluaciones poco frecuentes: Aunque algunos empleados son evaluados mensualmente, la mayoría lo son semestralmente, lo que puede reducir la capacidad de respuesta a problemas inmediatos.

5.3.1.4 Amenazas

- Desmotivación potencial: La escasa satisfacción laboral podría desencadenar un aumento de la rotación de personal o una disminución de la productividad.
- Resistencia al cambio: Los nuevos procesos a implantar, como la formalización de la contratación, pueden enfrentarse a barreras culturales o estructurales dentro de la institución.
- Falta de diversidad en el equipo: El predominio masculino podría limitar la diversidad de perspectivas y enfoques en la toma de decisiones estratégicas.
- Competencia externa: Las instituciones con mejores condiciones laborales pueden atraer a los talentos más cualificados, dejando al departamento en desventaja.
- Falta de infraestructura tecnológica: La ausencia de herramientas avanzadas para la gestión del talento humano puede ralentizar la modernización y obstaculizar la implantación de procesos innovadores.

Este análisis pone de relieve áreas que requieren atención prioritaria, como la comunicación interna, la formalización de procesos y la satisfacción laboral. También pone de relieve las oportunidades de mejora y los puntos fuertes que pueden aprovecharse para optimizar el rendimiento general del equipo abordando estratégicamente las amenazas identificadas.

5.4 Objetivos

5.4.1 Objetivo General

Diseñar un plan de mejora en la gestión del talento humano que contribuya al incremento del desempeño laboral en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Caluma.

5.4.2 Objetivos Específicos

- Identificar áreas de mejora en la gestión del capital humano del Cuerpo de Bomberos de Caluma.
- Establecer los mecanismos necesarios para favorecer la constante capacitación, motivación y comunicación interna entre el personal del Cuerpo de Bomberos.
- Crear un sistema de seguimiento y evaluación del desempeño laboral en relación con la gestión del talento humano.

5.5 Misión

Salvar vidas y proteger los bienes inmuebles con acciones oportunas y eficientes, en la lucha contra el fuego, rescates y salvamentos, atender en caso de emergencias por desastres naturales y antrópicos. Promover de una adecuada manera de normalización y capacitación a la ciudadanía del servicio de prevención de incendios.

5.6 Visión

El Cuerpo de Bomberos de Caluma al año 2026 contará con infraestructura con estándares establecidos por la ley debidamente equipada y personal capacitado en prevención, mitigación y combate de incendios, y otros eventos adversos, basado en un servicio efectivo con altos índices de calidad y calidez, promoviendo una cultura de participación ciudadana, dentro de un ambiente altamente profesional y ético, con abnegación y disciplina como nos caracteriza.

5.7 Valores

Tabla 13

Valores

Valores del Cuerpo de Bomberos del Cantón Caluma	
Abnegación	Consiste en el sacrificio espontáneo o por medio de la voluntad de los propios intereses, deseos e incluso de la misma vida en favor de otros o de todos.
Disciplina	Es la observancia de las reglas de conducta y funcionamiento interno establecidas jerárquicamente por una organización para sus miembros, así como la sanción de las inobservancias.
Valentía	Actitud y determinación con la cual un individuo hace frente y responde ante una situación de peligro, miedo o riesgo.
Humanismo	En el sentido amplio, significa valorar al ser humano y la condición humana. En este sentido, está relacionado con la generosidad, la compasión y la preocupación por la valoración de los atributos y las relaciones humanas.
Trabajo en equipo	Coordinación del talento humano en la consecución de metas y objetivos de la Entidad.
Responsabilidad	Cumplimiento de las obligaciones de la Institución, para la consecución de la misión y objetivos estratégicos, para alcanzar la visión de la Entidad.
Honestidad	La honestidad es el valor que nos permite vivir una vida congruente, es decir, que lo que pensamos, sentimos y hacemos está en sincronía, de manera especial los servidores públicos.
Transparencia	Es la característica de una gestión o proceso, basada en valores éticos fundamentales universales como la honestidad, integridad, responsabilidad y eficacia.

Fuente: (Plan Estratégico Cuerpo de Bomberos Cantón Caluma)

5.8 Personal

Tabla 14

Personal

N°	Apellidos y Nombres	Rango
1	Mestanza José Abdón	Teniente coronel
2	Laje Cruz Amarilis Angélica	Bombero
3	Armijos Bósquez Job David	Sargento
4	Bonilla Carrillo Guido Hernán	Suboficial
5	Cisneros Jiménez Luis Abel	Sargento
6	Suarez Lara Sirilo Virgilio	Sargento
7	Morales Velasco Robinson Xavier	Bombero
8	Peña Peña Mario Vicente	Sargento
9	Recalde Vega Víctor Oswaldo	Sargento

Fuente: (Plan Estratégico Cuerpo de Bomberos Cantón Caluma)

5.9 Funciones y Competencias

Tabla 15

Funciones y Competencias

N°	Funciones y Competencias
1	Ejecutar los servicios de prevención, protección y extinción de incendios, así como socorrer en desastres naturales y emergencias, además de realizar acciones de salvamento.
2	Actuar, según los protocolos establecidos para el efecto, en forma coordinada con los diferentes órganos del Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos.
3	Estructurar y ejecutar campañas de prevención y control de desastres naturales o emergencias, orientadas a la reducción de riesgos, en coordinación con el ente rector nacional.
4	Diseñar y ejecutar planes y programas de capacitación para prevenir y mitigar los efectos de desastres naturales y emergencias, en coordinación con los Gobiernos Autónomos Descentralizados metropolitanos o municipales y con el ente rector nacional de gestión de riesgos.
5	Incentivar la participación, involucrar a la comunidad y realizar campañas para la prevención y reacción adecuada ante riesgos naturales y antrópicos.
6	Cumplir y hacer cumplir las leyes y demás normativa vigente en el ámbito de sus competencias.

Fuente: (Plan Estratégico Cuerpo de Bomberos Cantón Caluma)

5.10 Políticas institucionales

El Cuerpo de Bomberos del Cantón Caluma se guía por diferentes políticas, las mismas que le permiten orientarse sobre las acciones fundamentales y el cumplimiento de la misión de la institución. Por lo que se menciona las siguientes

Tabla 16

Políticas institucionales

N°	Políticas institucionales
1	Estimular la práctica de los valores del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Caluma entre los colaboradores de la misma.
2	Promover la gestión de servicio de calidad, oportuno, continuo y de amplia cobertura.
3	Fortalecer el desarrollo del Cuerpo Bombero voluntario y rentado que garanticen el cumplimiento del servicio a la ciudadanía.
4	Fortalecer la presencia e imagen del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Caluma en las diferentes zonas de su competencia.
5	Fortalecer y consolidar la gestión del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Caluma.
6	Promover la cultura de mejora continua dentro de la institución.
7	Procurar el desarrollo del talento humano y la mejora del clima laboral.
8	Impulsar la planificación participativa dentro de la institución.
9	Estimular modalidades de alianzas público-privadas que permitan mejorar la eficiencia en la provisión de bienes y ofrecimiento del servicio.

Fuente: (Plan Estratégico Cuerpo de Bomberos Cantón Caluma)

5.11 Servicios a los usuarios

Tabla 17*Servicios a los usuarios*

Tipo de Servicios	Detalle
Capacitación en temas de prevención y mitigación.	Talleres dirigidos a comunidades Talleres dirigidos a unidades educativas Talleres dirigidas a locales comerciales Talleres dirigidas a las instituciones públicas y privadas.
Tasas de servicio por prevención de incendio	Permiso de construcción Permiso de funcionamiento Permisos ocasionales – eventos públicos Permiso de ocupación y habitualidad
Atención pre hospitalaria	Primeros auxilios Traslado de las víctimas a los centros de salud más cercano
Atención de incendios forestales y estructurales	Prevención Capacitación, Combate
Conatos de incendios	Capacitación a los primeros respondientes
Rescates	Montaña, aguas rápidas y espacios confinados Activación del equipo Búsqueda y rescate
Labor social	Abastecimiento de agua Limpieza de calzadas Mingas comunitarias Servicio ambulatorio

Fuente: (Plan Estratégico Cuerpo de Bomberos Cantón Caluma)

5.12 Organigrama estructural

La estructura administrativa y operativa del Cuerpo de Bomberos del Cantón Caluma, se encuentran en función a lo establecido en el Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público, la Ley de Defensa Contra Incendios y sus reglamentos en lo que fuese aplicable y no contravenga leyes con jerarquía superior, y demás leyes conexas.

El Cuerpo de Bomberos del Cantón Caluma para poder cumplir sus objetivos debe contar con los siguientes niveles jerárquicos.

1. Nivel de proceso gobernante, el cual está a cargo del Comité de Administración y Planificación.
2. Nivel directivo y ejecutivo, el cual está a cargo del jefe del Cuerpo de Bomberos.
3. Nivel Técnico – Operativo el mismo que está a cargo de del Subinspector de Estación del Cuerpo de Bomberos y demás personal por lo tanto el remunerado como el voluntario.

Tabla 18

Niveles Jerárquicos

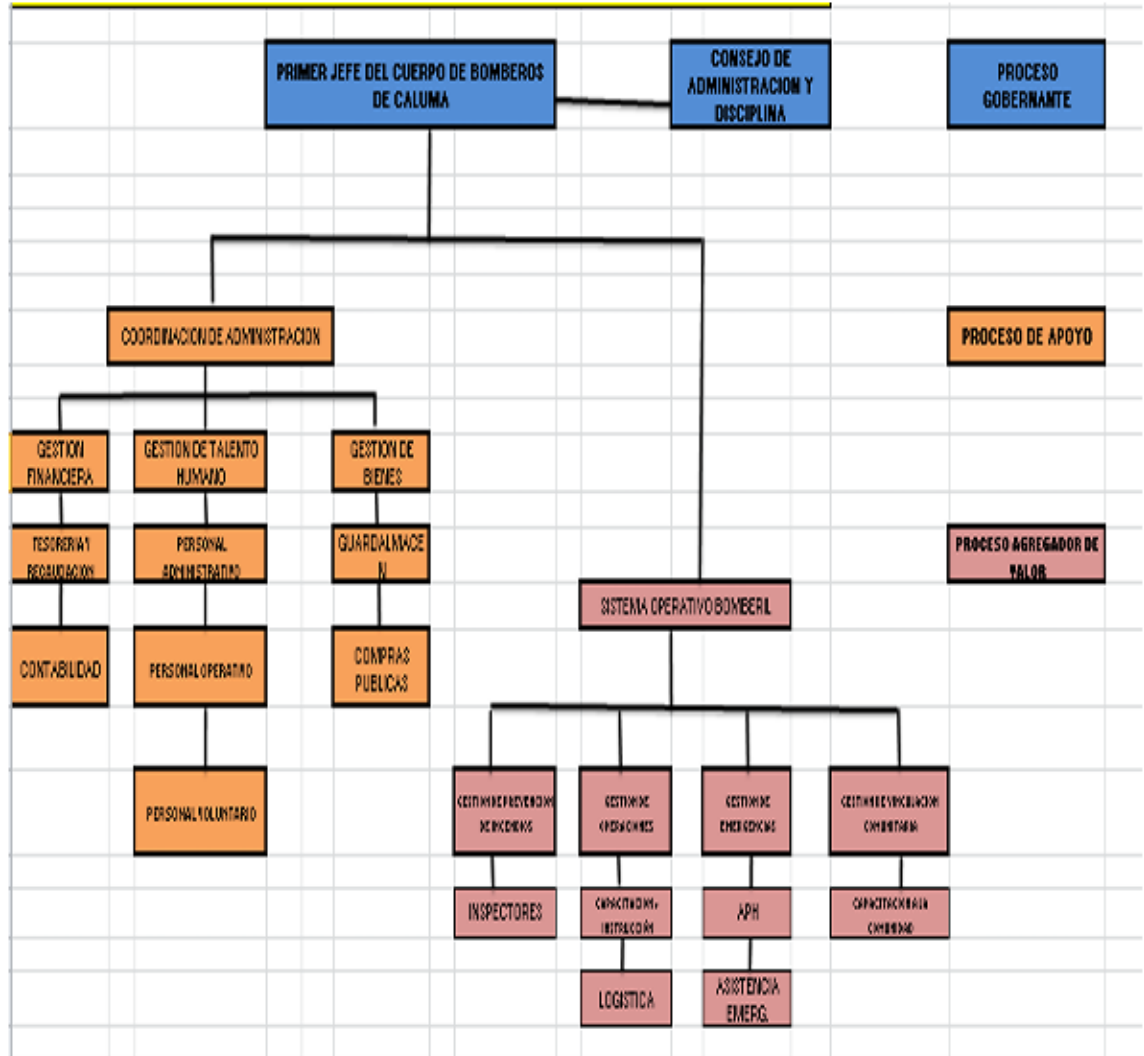
Nivel	Rol	Grados
Directivo	Conducción y mando	Jefe de Bomberos Subjefe de Bomberos
	Coordinación	Inspector de Brigada
Técnico Operativo	Supervisión Operativa	Subinspector de Brigada
	Ejecución Operativa	Bombero 4 °
		Bombero 3 °
		Bombero 2 °
		Bombero 1 °

Fuente: (Plan Estratégico Cuerpo de Bomberos Cantón Caluma)

Figura 12

Organigrama estructural

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Fuente: (Plan Estratégico del Cuerpo de Bomberos Cantón Caluma)

5.13 Descripción de puestos

5.13.1 Preselección de personal

Dentro del cuerpo de bomberos del Cantón Caluma cuando se presenta la necesidad de cubrir una vacante, no se solicita un formato específico con las necesidades del cargo, sino que las personas interesadas deben cumplir con los requisitos establecidos por la institución para de esta manera buscar el perfil profesional que cubra dicha vacante. Considerando que el reclutamiento según Rivera, (2019) “se trata de un conjunto de técnicas y procedimientos diseñados para atraer a candidatos potencialmente calificados y aptos para ocupar posiciones dentro de la organización”.

Por otra parte, el reclutamiento se refiere a la búsqueda y recopilación de personas interesadas en participar en un proceso de selección para un puesto específico. El objetivo es seleccionar a la persona más adecuada que cumpla con los requisitos establecidos por la organización o descritos en el perfil del puesto (Bolaños, 2020).

Con lo anteriormente expuesto al tener conocimiento que la institución no cuenta con un formato para la preselección del personal, se propone implementar un formato de descripción de cargos y requerimiento de análisis del puesto de trabajo, los cuales permitirán a los especialistas reclutar al candidato idóneo para el puesto de trabajo.

Tabla 19

Formato de Descripción de los cargos

Identificación	
Denominación del cargo	Compras públicas
Nivel	Administrativo
Grado	
Dependencia	Compras Públicas
Cargo a quien reporta	
Jerarquización del Cargo	<pre> graph TD J[Jefatura] --> S[Secretaria] S --> TH[Talento Humano] TH --> C[Contabilidad] </pre>
Propósito	

Tiene como propósito gestionar y supervisar el proceso de adquisición de bienes y servicios necesarios para el funcionamiento eficiente de la institución.

- Descripción de funciones**
- Planificación de Compras
 - Buscar proveedores
 - Licitaciones y Contrataciones
 - Negociación
 - Control del presupuesto
 - Cumplimiento de la Normativa
 - Informes

Escolaridad

Tercer nivel

Conocimientos esenciales

Conocimientos legales y normativos

Gestión Administrativa

Evaluación y selección

Finanzas y presupuesto

Ética y transparencia

Elaborado por: Jonathan Muñoz

Tabla 20

Formato de Requerimiento y análisis del puesto de trabajo

Requerimientos del puesto de trabajo

Título Universitario	Para la vacante se requiere un título de tercer o cuarto nivel en áreas de Administración de Empresas, Contabilidad, Comercial y otros campos relacionados con la Administración.
Experiencia	Debe tener mínimo 1 año de experiencia en temas relacionados con las compras públicas, gestión de contratos entre otros.
Habilidades Técnicas	Es importante que el postulante tenga dominio de software de gestión administrativa y herramientas como Excel, Word entre otras para la elaboración de informes y procesamiento de la información.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none">• El postulante debe tener la capacidad para negociar

Interpersonales	con los diferentes proveedores y a la vez gestionar relaciones comerciales efectivas.
	<ul style="list-style-type: none"> • El postulante debe tener habilidades comunicativas sólidas, para que pueda interactuar en diferentes ámbitos.
Ética	y
Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Tener la capacidad para trabajar bajo presión y cumplir con las actividades en los tiempos establecidos.

Fuente: (Cuerpo de Bomberos del Cantón Caluma)

5.14 Proceso del personal

Para el Proceso de ingreso al nuevo personal en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Caluma, es fundamental tener en cuenta dos aspectos importantes. En primer lugar, el personal operativo debe cumplir con los requisitos establecidos por la institución. Esto incluye ser mayor de edad, no superar los 22 años, y poseer un título de tercer nivel en educación superior en Ciencias de Fuego o en tecnología relacionada. En Segundo lugar, se requiere un certificado que acredite que el nuevo personal no ha sido destituido ni dado de baja en entidades como las Fuerzas Armadas, la Policía Nacional, el Cuerpo de Agentes Penitenciarios, cuerpos de seguridad del cantón entre otros.

Al tener conocimiento de cómo se realiza la selección del personal dentro de la institución se propone lo siguiente:

La selección de personal es un procedimiento en el que una empresa, o una entidad que actúa en lugar del departamento de recursos humanos, se ocupan de elegir a los candidatos más adecuados para uno o varios puestos. Según autores desde una perspectiva teórica, este proceso implica tomar decisiones fundamentales para la organización, por lo que no debe dejarse al azar, sino que debe integrarse en una política y directrices definidas por la propia empresa (Charry, 2020).

Al comprender lo que menciona el autor la selección del personal debe ser un proceso honesto, en el cual se valore y priorice los estudios, conocimiento, experiencia y habilidades de cada uno de los postulantes, para ello se sugieren

utilizar el formato de (Tabla 20. Descripción de los cargos). Con la cual se espera que cada aspirante cumpla con los requisitos solicitados para el cargo para finalmente culminar con la entrevista.

5.15 Preparación de la entrevista

Para poder iniciar con la entrevista es importante que los postulantes tengan conocimiento de los siguientes aspectos:

- El entrevistador debe tener conocimiento del puesto al que está postulando y tener claro el formato con el cual se va a elegir al personal.
- De la misma manera el entrevistador debe estar familiarizado con el contenido del currículum de cada uno de los candidatos.
- Debe conocer todos los aspectos referentes al puesto del trabajo, mientras que el candidato al puesto deberá también planificar la entrevista y prefijar unas líneas generales sobre los temas a tratar.
- Tanto el entrevistado como el entrevistador deben contar con el tiempo suficiente para realizar la entrevista.
- Los documentos con los que debe asistir el entrevistado a la entrevista son los siguientes: currículum vitae, el formato lleno, exámenes médicos y las pruebas psicotécnicas.

5.15.1 Ingreso del personal

Los aspirantes que han superado el proceso de selección deberán participar en el programa de formación, el cual se basará en el plan de estudios aprobado por el ente rector nacional de gestión de riesgos. Esta formación se llevará a cabo en las escuelas y/o academias de bomberos acreditadas por dicho ente nacional.

5.15.2 Asenso del personal

El artículo 226 del Código de Entidades de Seguridad y Orden Público enumera los procedimientos relativos a los ascensos, fijados en función de las necesidades, por grado y con base en el mérito institucional. Estos ascensos deben incluirse en los presupuestos y están sujetos a los requisitos que establezca la ley. Esto corresponde a la decisión de un ascenso por parte del jefe del cuerpo de bomberos del cantón Caluma, quien lo otorgará con base en el informe de la comisión de calificaciones y ascensos.

5.15.3 Cronogramas de capacitaciones

Los cursos de capacitaciones administrativas del cuerpo de bomberos del cantón Caluma durante el año es el siguiente.

Área de talento humano

- Planificación de talento humano
- Sistemas de gestión de talento humano

Área administrativa logística

- Uso y control de vehículos del estado
- Fundamentos de registro y control contable de los inventarios

Compras Públicas

- Procesos de contratación pública en el exterior
- Establecimiento de procedimientos para cada tipo de proceso contractual

Área Financiera

- Baja de bienes, contratación física de existencias y de bienes de larga duración (codificación).
- Contabilidad gubernamental.

5.15.4 Procesos de incentivos

El proceso de incentivos se lleva a cabo de manera regular entre el personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Caluma, reconociendo sus méritos en actividades relacionadas con el área de talento humano. Para implementar acciones administrativas relacionadas con la contratación pública, es necesaria la autorización de la máxima autoridad. De este modo, se podrán entregar mecanismos de reconocimiento, como trofeos e insignias, al personal que haya destacado en su labor y haya sido recomendado por su desempeño.

5.16 Diseño de la propuesta

5.16.1 Formación continua

La formación continua es un proceso indispensable en los cuerpos de bomberos debido a la constante actualización que exigen las demandas físicas y cognitivas. Según Chizewski et al. (2021), algunos programas optimizan el rendimiento físico y las habilidades necesarias para enfrentarse a situaciones reales. La influencia

positiva de esta mejora mejorará el rendimiento operativo, reducirá los riesgos y reforzará la seguridad de los bomberos y de las comunidades a las que sirven.

En esta línea, Enmato et al. (2020) Subrayan la necesidad de preservar las funciones cognitivas óptimas en vista de que las actividades de extinción de incendios afectan a la atención, el procesamiento de la información y la memoria de trabajo. El entrenamiento continuo mediante simulacros de alta presión y ejercicios mentales permite a los bomberos construir estrategias que contrarrestan el impacto del estrés y la fatiga, lo que les permite tomar decisiones eficaces durante situaciones críticas.

Sin embargo, para actividades específicas de alta intensidad y corta duración relacionadas con las tareas de extinción de incendios, Beitia et al. (2022) Se centraron en la necesidad de resistencia anaeróbica. Así, con una preparación física específica, se puede aumentar la capacidad de trabajo y reducir la fatigabilidad. Este tipo de preparación física permite una actualización de los aspectos técnicos, incluyendo la adaptación adecuada a las nuevas tecnologías y procedimientos, garantizando su uso seguro en las formas modernas. Por otro lado, no elimina el hecho de que la formación también podría canalizarse hacia áreas como la mejora de las relaciones interpersonales entre compañeros.

Cabe mencionar que la formación constante también favorece la gestión del estrés y la resiliencia profesional. Chizewski et al. (2021) Destacan cómo las oportunidades constantes de desarrollo profesional promueven una mayor motivación y compromiso del personal, lo que permite desarrollar un entorno de trabajo más seguro y eficaz.

El programa se desarrollará a través de un enfoque modular y progresivo, permitiendo a los participantes adquirir, reforzar y consolidar conocimientos en tres áreas clave: competencias técnicas, habilidades sociales y gestión administrativa.

5.16.1.1 Módulo 1: Competencias Técnicas

El módulo se desarrollará durante tres meses, con sesiones intensivas de 16 horas mensuales. Cada clase se organiza de forma estratégica para abordar temas prioritarios, garantizar una formación integral y evaluar el progreso mediante métodos prácticos y teóricos. La siguiente tabla detalla el diseño de las sesiones:

Tabla 21

Diseño del módulo 1

Clase	Tema	Duración	Materiales a Utilizar	Metodología	Evaluación
1	Introducción a las Técnicas de Rescate	4 horas	Manuales de rescate, diapositivas, videos demostrativo s, cuerdas, arneses y equipo básico de rescate.	Exposición teórica introductoria, seguida de demostraciones prácticas en aula.	Preguntas de opción múltiple al finalizar la sesión para evaluar comprensión de conceptos básicos.
2	Técnicas de Rescate en Espacios Confinados	4 horas	Equipo de protección personal (EPP), cilindros de aire, cámaras de video para espacios cerrados, muñecos de práctica.	Demostración práctica con escenarios simulados y participación activa de los asistentes.	Evaluación práctica: simulacro supervisado para medir la aplicación de protocolos aprendidos.
3	Rescate en Alturas	4 horas	Arneses, poleas, cuerdas de escalada,	Taller práctico en campo con equipos reales, seguido de una	Ejercicio práctico: montaje de un sistema de

			mosquetones, rescate en tableros grupal sobre alturas en rígidos de los desafíos tiempo rescate. comunes. controlado.
4	Evaluación Inicial de Emergencias	4 horas	Estación de Taller Estudio de primeros interactivo con caso: análisis auxilios, kits simulaciones y resolución médicos de escenarios de una básicos, de emergencia. situación de tarjetas de emergencia evaluación. planteada.
5	Atención de Emergencias Químicas	4 horas	Trajes de Clase teórica Examen protección con apoyo teórico- química, audiovisual y práctico: manuales una reconocimient específicos, demostración o de materiales de supervisada materiales simulación del uso de peligrosos y no tóxicos. trajes y medidas protocolos. inmediatas aplicables.
6	Atención Pre hospitalaria Avanzada	4 horas	Maniqués Taller práctico Simulacro para RCP, con maniqués práctico: DEA y equipos ejecución de (desfibrilador médicos, bajo maniobras externo supervisión de avanzadas de automático), instructores reanimación kits certificados. cardiopulmona avanzados de r (RCP) y uso primeros de DEA. auxilios.
7	Manejo de	4 horas	Torniquetes, Demostración Ejercicio

	Hemorragias y Heridas Graves		vendajes, material de simulación de heridas, guantes médicos.	práctica con interacción directa en el manejo de lesiones graves.	práctico: aplicación correcta de torniquetes y vendajes bajo supervisión.
8	Uso de Equipos de Rescate Especializado	4 horas	Camillas de rescate, herramientas hidráulicas, equipos de corte, detectores de movimiento.	Taller práctico en el manejo y mantenimiento de herramientas especializadas.	Prueba técnica: montaje y desmontaje de equipos en un entorno simulado.
9	Coordinación y Comunicación en Rescate	4 horas	Radios de comunicación, mapas de evacuación, manuales de planificación operativa.	Taller grupal con simulaciones de escenarios que requieran trabajo en equipo y comunicación efectiva.	Evaluación grupal: simulacro en equipo con análisis posterior del desempeño y comunicación interna.
10	Planificación y Simulación Integral	4 horas	Todo el equipo previamente utilizado, cronómetros, fichas de evaluación, cámaras para grabación del	Ejecución de un simulacro integral que abarque los temas aprendidos durante el módulo.	Evaluación integral: análisis del simulacro con retroalimentación detallada de los instructores.

simulacro.

Elaborado por: Jonathan Muñoz

El módulo abarca cuatro áreas clave:

- **Técnicas de Rescate:** estrategias específicas para actuar en alturas, espacios confinados y emergencias químicas.
- **Atención de Emergencias:** énfasis en la evaluación rápida y eficaz de situaciones críticas.
- **Primeros Auxilios Avanzados:** manejo especializado de heridas graves, hemorragias y reanimación cardiopulmonar.
- **Manejo de Equipos Especializados:** formación en el uso correcto y seguro de herramientas técnicas.

El plan combina talleres teóricos y prácticos, priorizando la interacción activa de los participantes con escenarios simulados. Esto permite aplicar los conocimientos en situaciones realistas, mejorando tanto las habilidades técnicas como la toma de decisiones bajo presión.

Se utilizarán indicadores medibles, como la reducción del tiempo de respuesta en simulacros y el desempeño técnico individual. Además, los resultados de evaluaciones teóricas y prácticas retroalimentarán el diseño de futuras sesiones formativas.

5.16.1.2 Módulo 2: Habilidades Sociales y Comunicativas

Este módulo tiene como objetivo fomentar una comunicación efectiva dentro del equipo, fortaleciendo la cohesión grupal y la resolución de conflictos internos. A continuación, se presenta la planificación detallada de las sesiones, que incluyen la duración, los materiales a utilizar, la metodología aplicada y las formas de evaluación, respetando la estructura solicitada.

Tabla 22

Diseño del módulo 2

Clase	Tema	Duración	Materiales a Utilizar	Metodología	Evaluación
1	Introducción a la Comunicación Efectiva	4 horas	Diapositivas, manuales de comunicación, hojas de trabajo, grabadoras para ejercicios de escucha activa.	Exposición teórica sobre los principios básicos de la comunicación efectiva, seguida de dinámicas grupales.	Evaluación diagnóstica: cuestionario sobre conocimientos previos de comunicación efectiva.
2	Inteligencia Emocional y Autocontrol	4 horas	Hojas de trabajo sobre emociones, videos explicativos, material para dinámicas de autocontrol (pelotas, tarjetas).	Dinámicas grupales para el desarrollo de la inteligencia emocional, análisis de emociones y autocontrol.	Observación directa: evaluación del manejo emocional durante las dinámicas.
3	Técnicas de Retroalimentación	4 horas	Guías de retroalimentación, videos	Talleres prácticos donde los participantes	Evaluación práctica: aplicación de

	Constructiva		demostrativos, realizarán retroalimentación en escenarios fichas para sesiones de n en simulados, con ejercicios de retroalimentación con base en retroalimentación de los evaluación. casos simulados. instructores.
4	Escucha Activa y Empatía	4 horas	Grabadoras, Ejercicios de Evaluación hojas de role-play, continua: trabajo, videos donde los análisis de la sobre escucha participantes efectividad en la activa, practican escucha activa a entrevistas escucha activa través de simuladas. y empatía en grabaciones. conversaciones.
5	Liderazgo Participativo y Colaborativo	4 horas	Casos de Análisis de Evaluación estudio, casos de grupal: material para estudio, desempeño en simulaciones discusión el liderazgo de liderazgo, grupal sobre durante las fichas de liderazgo simulaciones, evaluación de participativo, análisis del liderazgo, simulaciones de enfoque videos escenarios. colaborativo. explicativos.
6	Resolución de Conflictos Internos	4 horas	Material sobre Talleres Evaluación resolución de prácticos de práctica: conflictos, resolución de resolución de simulaciones conflictos conflictos en de conflictos, mediante la simulacro, con hojas de simulación de observación y trabajo sobre situaciones análisis grupal. negociación. reales y

				discusión grupal.	
7	Comunicación Asertiva en el Trabajo en Equipo	4 horas	Guías de comunicación asertiva, videos de ejemplo, fichas de evaluación de comunicación.	Ejercicios grupales para fortalecer la comunicación asertiva, análisis de casos específicos de comunicación.	Evaluación de desempeño: observación de interacciones en equipo y retroalimentación sobre la comunicación asertiva.
8	Dinámicas de Cohesión Grupal	4 horas	Material para dinámicas de integración, juegos colaborativos, videos sobre trabajo en equipo.	Dinámicas lúdicas grupales y ejercicios de integración, discusión sobre las barreras para una cohesión efectiva.	Observación directa: análisis de la participación activa y la cohesión grupal durante las dinámicas.
9	Estrategias de Comunicación para la Resolución de Conflictos	4 horas	Manual de estrategias de resolución de conflictos, estudios de casos, fichas de evaluación de resultados.	Simulaciones de resolución de conflictos mediante la aplicación de estrategias de comunicación efectiva.	Evaluación final: análisis del uso de estrategias comunicacional es en situaciones de conflicto simuladas.
10	Evaluación Integral de Habilidades	4 horas	Material para evaluación final,	Ejercicio final de integración de todas las	Evaluación final: desempeño en

Sociales y Comunicativas	grabaciones de simulacros, guías de simulacros de observación.	habilidades, mediante simulacros de situaciones reales y retroalimentación grupal.	un simulacro integral que combine todos los aspectos trabajados en el módulo.
-----------------------------	--	--	---

Elaborado por: Jonathan Muñoz

El módulo cubre tres áreas clave:

- Inteligencia emocional: desarrollo de la capacidad para reconocer y gestionar las emociones propias y ajenas, promoviendo la empatía y el autocontrol.
- Técnicas de feedback constructivo: centradas en proporcionar comentarios productivos que fomenten el crecimiento personal y grupal.
- Liderazgo participativo: reforzar las habilidades de liderazgo en un entorno de colaboración, valorando la toma de decisiones conjunta.

El enfoque será principalmente práctico: utilizando dinámicas de grupo, incluyendo ejercicios de role-play para dar la oportunidad de poner en práctica estos conceptos de forma simulada; y utilizando casos prácticos que permitirán a los participantes reflexionar sobre experiencias reales de trabajo en equipo y comunicación.

La evaluación se realizará en pasos sucesivos mediante cuestionarios, observación directa, ejercicios prácticos y análisis de simulaciones. Ello permitirá observar los progresos en las habilidades sociales y de comunicación tanto a nivel individual como de grupo. La retroalimentación continua durante los ejercicios proporcionará una base sólida para el seguimiento de la mejora de los participantes.

La estructura del módulo se centra en la creación de un entorno de aprendizaje en el que primen la interacción práctica y el análisis reflexivo mediante simulaciones de situaciones cotidianas a las que los participantes podrían enfrentarse en su

entorno laboral. Se fomentará la colaboración en todo momento, promoviendo el aprendizaje activo y la cohesión del grupo.

Se presta especial atención al fortalecimiento de las relaciones interpersonales en un esfuerzo por mejorar la dinámica de equipo, la resolución de conflictos y la eficacia organizativa.

5.16.1.3 Módulo 3: Gestión Administrativa y Procesos

El objetivo de este módulo es profesionalizar el proceso de reclutamiento y selección del personal, implementar procesos formales en la gestión administrativa, y mejorar el manejo de datos de desempeño. A continuación, se presenta el detalle de las actividades que se llevarán a cabo en cada clase, la duración, los materiales a utilizar, la metodología empleada y las formas de evaluación.

Tabla 23

Diseño del módulo 2

Clase	Tema	Duración	Materiales a Utilizar	Metodología	Evaluación
1	Introducción a la Gestión Administrativa y Procesos	4 horas	Diapositivas, manuales sobre gestión administrativa, cuestionarios introductorios.	Exposición teórica sobre la gestión administrativa y procesos organizacionales, seguida de discusión en grupo.	Evaluación diagnóstica: cuestionario sobre conocimientos previos en gestión administrativa y procesos.
2	Profesionalización del Reclutamiento y Selección	4 horas	Guías de procedimientos de selección, software de gestión de reclutamiento o, fichas de entrevistas, videos	Taller práctico con el uso del software de gestión de reclutamiento, análisis de casos de selección.	Evaluación práctica: uso del software para seleccionar perfiles y evaluación de la calidad del proceso.

3	Implementación de Procesos Administrativos Formales	4 horas	explicativos. Procedimientos formales institucionales, plantillas de informes, ejemplos de normativas.	Sesión teórica sobre normativas institucionales seguida de la implementación de procesos en casos prácticos.	Evaluación práctica: implementación de procesos administrativos en simulación de escenarios laborales.
4	Gestión de Datos de Desempeño: Herramientas y Técnicas	4 horas	Software de gestión de desempeño, plantillas para la evaluación de desempeño, videos sobre herramientas de análisis.	Taller práctico sobre la utilización de herramientas tecnológicas para gestionar y analizar datos de desempeño.	Evaluación práctica: análisis de datos de desempeño en simulacro utilizando el software de gestión.
5	Elaboración de Informes Técnicos	4 horas	Manuales sobre elaboración de informes técnicos, ejemplos de informes previos, plantillas de informes.	Explicación sobre las normativas para la elaboración de informes técnicos y práctica de redacción de informes.	Evaluación práctica: redacción de un informe técnico basado en un caso práctico del área administrativa.
6	Análisis y Mejora de Procesos Administrativos	4 horas	Herramientas de análisis de procesos, ejemplos de informes de análisis de procesos.	Dinámicas de análisis grupal de procesos administrativos previos y propuesta de mejoras en los mismos.	Evaluación grupal: análisis de un proceso administrativo y propuesta de mejora basado en un caso práctico.
7	Software de Gestión Administrativa: Capacitación	4 horas	Software de gestión administrativa, manuales	Capacitación avanzada en el uso de software administrativo,	Evaluación práctica: ejecución de procesos

	Avanzada		de usuario, con simulaciones de procesos administrativos.	simulaciones de procesos reales.	administrativos complejos mediante el software de gestión.
8	Casos Prácticos: Aplicación de los Conocimientos Adquiridos	4 horas	Casos de estudio, software de gestión, recursos para elaboración de informes.	Análisis de casos prácticos reales y aplicación de conocimientos en procesos de selección y gestión administrativa.	Evaluación de casos prácticos: análisis y resolución de casos prácticos en grupo, con informe final.
9	Monitoreo y Seguimiento de Procesos Administrativos	4 horas	Software de seguimiento, informes previos, plantillas de análisis de procesos.	Taller práctico de monitoreo y seguimiento de los procesos administrativos implementados, análisis de resultados.	Evaluación continua: monitoreo de la implementación de procesos administrativos y seguimiento de resultados.
10	Evaluación Final y Cierre del Módulo	4 horas	Materiales de evaluación final, casos prácticos, informes sobre procesos administrativos.	Evaluación final mediante simulacro de procesos administrativos, revisión y retroalimentación grupal.	Evaluación final: evaluación integral de los conocimientos adquiridos a través de un examen práctico.

Elaborado por: Jonathan Muñoz

El módulo cubre tres áreas:

- **Reclutamiento y selección del personal:** Estrategias y herramientas profesionales para mejorar el proceso de selección, buscando atraer y retener el talento adecuado para la organización.
- **Implantación de procesos administrativos formales:** Creación de procedimientos institucionales formales, desde la contratación hasta la gestión de recursos humanos, de manera que se garantice la eficiencia organizativa.
- **Gestión de datos de rendimiento:** Capacitación en la recolección, manejo y análisis de datos de desempeño mediante la aplicación de tecnologías y técnicas modernas para el análisis de datos.

La metodología será híbrida, combinando clases presenciales con clases virtuales para garantizar la inclusión de todo el personal. Las clases se desarrollarán a través de talleres prácticos donde los participantes interactúen con las herramientas de gestión administrativa, realizando simulaciones que repliquen situaciones reales de trabajo. Las sesiones virtuales se complementarán permitiendo a los participantes acceder a recursos y herramientas digitales desde sus dispositivos. Además, se utilizarán casos prácticos en los que los participantes resolverán situaciones reales basadas en los contenidos trabajados en clase.

Se realizarán evaluaciones durante el módulo para asegurar que los participantes van por el buen camino. Se utilizarán casos prácticos para evaluar la aplicación efectiva de los conocimientos adquiridos, especialmente en la implantación de procesos administrativos y en la gestión de datos de rendimiento. Los participantes deberán resolver los casos utilizando las herramientas y técnicas aprendidas durante las sesiones. Al final del módulo se realizará una evaluación final, que incluirá un examen práctico para establecer la capacidad de aplicar los conocimientos en una situación simulada, promoviendo una evaluación exhaustiva de los contenidos presentados.

Una metodología activa completa es la clave en este módulo. Se asegurará la participación en ejercicios prácticos y también en la aplicación directa de herramientas tecnológicas para la gestión administrativa, que es la contratación. El análisis de casos prácticos proporcionará una excelente oportunidad para la

reflexión sobre los enfoques de los procesos de gestión, discutiendo similitudes y diferencias, estableciendo así propuestas de mejora. A través de este enfoque, se ayuda a los participantes en la adquisición no sólo de conocimientos, sino también de una aplicación práctica directamente vinculada a sus puestos de trabajo.

El presente módulo garantizará que los participantes desarrollen, dentro de una organización, competencias relevantes en los procesos de administración, contratación y gestión del rendimiento. La combinación de clases presenciales y virtuales, sumada al uso de herramientas tecnológicas de avanzada, posibilitará una formación integral, con capacidad de flexibilidad de acuerdo a las necesidades surgidas del personal y las demandas dentro del contexto organizacional.

5.16.2 Programas de motivación

Los programas de motivación personal juegan un papel muy importante en el fortalecimiento de las dimensiones psicológicas que impulsan el comportamiento organizacional. Según Deroncele Acosta et al. (2021), la motivación como configuración intersubjetiva dinamiza factores como la autoeficacia creativa, la autoconfianza y el empoderamiento psicológico. Estos indicadores, al mostrar comportamientos desfavorables en contextos laborales evaluados, justifican la implementación de programas dirigidos a revertir esta situación a través de estrategias específicas.

Como señalan Deroncele Acosta et al. (2021), la creencia del individuo en su capacidad para producir con éxito resultados creativos es un pilar esencial para entornos laborales de alta exigencia. A su vez, la motivación por el autoaprendizaje adquiere relevancia al facilitar la identificación de áreas de mejora y fomentar la incorporación constante de nuevos conocimientos y habilidades. Ambos procesos están directamente relacionados con un desempeño más eficiente y satisfactorio en las funciones directivas.

Complementariamente, Ríos Ríos (2024) destaca la retroalimentación y la autonomía como elementos esenciales para aumentar la satisfacción laboral. Los programas centrados en la retroalimentación incluyen sistemas eficaces de evaluación del desempeño, espacios de diálogo y reconocimiento público. Estos

mecanismos promueven un mayor sentido de valor y pertenencia en el empleado, fortaleciendo su compromiso organizacional.

Del mismo modo, los programas de autonomía se orientan hacia la responsabilidad y la flexibilidad en la organización del trabajo. Ríos Ríos (2024) sostiene que el control de las decisiones y de las tareas laborales es capaz de elevar no sólo la motivación sino también la satisfacción general, lo que, a su vez, influye en la productividad y la eficiencia. Tales programas fomentan la iniciativa y la creatividad, inspirando a los individuos a alcanzar los objetivos de la organización con independencia e iniciativa.

Los resultados de los programas de motivación se reflejan en la mejora del rendimiento, el aumento de la satisfacción laboral y la reducción de la rotación de personal, ya que los trabajadores satisfechos y capacitados tienen un mayor compromiso y menos intención de abandonar la organización. Esto, a su vez, permite una optimización de los recursos debido a la reducción de los costes relacionados con la búsqueda y formación de nuevos trabajadores y la consolidación de un entorno de trabajo más estable y productivo.

Por ello, la puesta en marcha de programas de motivación se convierte en una estrategia clave para consolidar el rendimiento laboral y asegurar un clima organizacional positivo. La presente propuesta se estructura en torno a programas que respondan a las necesidades del personal, alineados con los objetivos institucionales y enfocados al reconocimiento, desarrollo profesional y bienestar integral de los colaboradores.

Tabla 24

Programas de motivación

Programa	Objetivo	Estrategias	Indicador de Éxito
Desarrollo y Crecimiento Profesional	Potenciar las capacidades del personal mediante procesos formativos alineados a las exigencias operativas del Cuerpo de Bomberos.	<p>Capacitaciones especializadas: Cursos trimestrales en rescate avanzado, manejo de equipos tecnológicos y gestión del estrés en emergencias.</p> <p>Becas de formación continua: Convenios con instituciones educativas para acceder a diplomados y certificaciones profesionales.</p> <p>Plan de carrera estructurado: Diseño de rutas de crecimiento interno con requisitos y logros necesarios para ascensos.</p>	Participación del 90% del personal en actividades formativas durante el primer año.
Bienestar Integral y Salud Ocupacional	Mejorar el bienestar integral del personal mediante prácticas que aseguren su salud física y mental.	<p>Actividades de salud preventiva: Jornadas médicas trimestrales con chequeos generales, evaluaciones psicológicas y monitoreo de la condición física.</p> <p>Programas de apoyo psicológico: Creación de un servicio permanente para manejo del estrés, traumas y fortalecimiento de resiliencia.</p> <p>Fomento de actividades deportivas y recreativas: Torneos internos, gimnasios funcionales y dinámicas grupales para trabajo en equipo y relajación.</p>	Reducción del 15% en ausentismo laboral asociado a problemas de salud en dos años.
Fortalecimiento del Sentido de Pertenencia	Consolidar la identificación del personal con los valores y la misión del Cuerpo de Bomberos.	<p>Jornadas de integración: Actividades lúdicas y dinámicas grupales para mejorar la cohesión y las relaciones interpersonales.</p> <p>Comunicación interna</p>	Incremento del 25% en los resultados de la medición del clima organizacional

		<p>efectiva: Publicación de boletines informativos con logros individuales y colectivos para fomentar la transparencia y el orgullo institucional.</p> <p>Eventos conmemorativos: Celebración de aniversarios institucionales, reconocimientos por años de servicio y homenajes a colaboradores destacados.</p>	anual.
<p>Incentivos Laborales</p>	<p>Establecer un sistema de incentivos enfocado en recompensar logros y estimular la mejora continua.</p>	<p>Incentivos económicos y no económicos: Bonos por cumplimiento de metas, equipos especializados y acceso a servicios exclusivos.</p> <p>Flexibilidad laboral: Implementación de horarios adaptables y descansos adicionales según resultados alcanzados.</p> <p>Competencias internas: Organización de desafíos entre equipos para evaluar eficiencia operativa, innovación y colaboración.</p>	<p>Mejora del 30% en el rendimiento evaluado mediante indicadores de desempeño.</p>

Elaborado por: Jonathan Muñoz

El cuadro resume los objetivos, estrategias e indicadores clave de cada programa de forma esquemática, lo que permite comprender y evaluar más fácilmente las iniciativas propuestas. Se da prioridad a la claridad en la organización de la información, centrándose en los resultados esperados y en la mejora continua del rendimiento del personal.

5.16.3 Comunicación interna

La comunicación interna es uno de los factores determinantes en la consolidación de la cultura organizacional y el éxito de cualquier institución. Según Guerrero Alvarado et al. (2022), esta herramienta, al transmitir la filosofía, los valores y la visión organizacional, genera cohesión entre los miembros de la entidad, fortaleciendo el sentido de pertenencia y la identidad compartida. Además, facilita la alineación del equipo con los objetivos estratégicos, asegurando que todos los actores involucrados trabajen en la misma dirección hacia el logro de metas comunes.

Según Castro Martínez et al. (2022), durante las situaciones críticas, la comunicación interna adquiere mayor relevancia. En el ámbito hospitalario, su implantación efectiva permitió gestionar el teletrabajo, fidelizar a la plantilla y abordar problemas emergentes como la salud mental de los trabajadores. Esta respuesta oportuna y clara, además de reducir la incertidumbre, favoreció la cohesión del equipo y reforzó los lazos entre empleados y directivos.

La motivación y el compromiso de los trabajadores dependen de una comunicación interna transparente y accesible. Según Villacorta Méndez et al. (2023), cuando los empleados sienten que se les escucha y se valoran sus opiniones, aumenta su confianza en la organización, lo que mejora su rendimiento y favorece la retención del talento. Además, una comunicación clara ayuda a comprender las expectativas y los retos, lo que reduce el estrés y fomenta un ambiente de trabajo positivo.

Por lo tanto, esta propuesta necesita una estrategia de comunicación interna sólida y estructurada que proporcione el mejor soporte para transmitir información de forma eficaz dentro de la organización, mejorando la transparencia institucional y motivando la participación proactiva de su personal. Así, la comunicación en este contexto sería concebida como un proceso transversal, apuntando a la consolidación de la confianza organizacional y promoviendo la integración de los colaboradores en los objetivos estratégicos de la institución.

Tabla 25

Estrategia de Comunicación Interna

Ejes de la Estrategia	Acciones Propuestas
Comunicación Vertical y Transparencia Organizacional	Publicaciones mensuales, físicas y digitales, sobre avances, reconocimientos y novedades institucionales. Encuentros bimensuales entre mandos directivos y personal operativo. Canales de retroalimentación virtuales para sugerencias y reclamos
Comunicación Horizontal y Fomento de la Cohesión Grupal	Reuniones trimestrales interdepartamentales para intercambio de experiencias y soluciones conjuntas. Sistema virtual para compartir noticias, logros y actividades. Dinámicas grupales y jornadas de convivencia que permitan la integración grupal.
Comunicación de Logros y Reconocimientos	Informes trimestrales que destaquen avances y logros. Si los logros son personales se reconocen colectivamente. Espacios mensuales en boletines y reuniones para reconocimiento de colaboradores destacados. Paneles físicos con indicadores de progreso.
Comunicación Bidireccional y Retroalimentación Constructiva	Evaluaciones semestrales para recoger opiniones del personal sobre el plan de gestión a través de encuestas. Presentación de resultados de evaluaciones y ajustes de estrategias a través de reuniones. Sesiones de diálogo abierto que se utilicen como espacios para intercambio de ideas y soluciones consensuadas.
Indicadores de Evaluación	
Frecuencia y alcance: Número de boletines, reuniones realizadas y participación del personal.	
Satisfacción del personal: Resultados de encuestas sobre claridad y utilidad de la información.	
Retroalimentación implementada: Porcentaje de sugerencias integradas.	
Incremento de la participación: Nivel de involucramiento registrado.	

Elaborado por: Jonathan Muñoz

5.16.4 Indicadores de desempeño

Los indicadores de desempeño son herramientas de medición esenciales para evaluar el progreso de una organización en términos de sus objetivos estratégicos (Incacutipa Limachi, 2021). Estos indicadores permiten cuantificar variables asociadas al éxito organizacional, proporcionando una evaluación objetiva del desempeño. Esta medición facilita la identificación de avances y deficiencias, asegurando la alineación de las acciones con los objetivos establecidos y promoviendo la toma de decisiones informadas.

Siguiendo a Flores et al. (2021), dicha información permitirá a las organizaciones realizar hechos objetivos y verificables que, a su vez, podrán ofrecer medidas correctivas oportunas optimizando los recursos. Este análisis posibilita, además, la reestructuración de procesos y programas, promoviendo la eficiencia operativa y el logro efectivo de los resultados propuestos.

Asimismo, los indicadores permiten evaluar el impacto de las acciones implementadas, midiendo su efectividad y eficiencia. A través de esta medición, las organizaciones pueden ajustar estrategias y evaluar la pertinencia de los proyectos desarrollados (Incacutipa Limachi, 2021). De este modo, se impulsa un enfoque basado en resultados que promueve la mejora continua y asegura el uso óptimo de recursos tanto materiales como humanos.

Es claro que los indicadores de desempeño promueven la transparencia organizacional y la rendición de cuentas ante los grupos de interés. Comunicar los avances y resultados fortalece la confianza de empleados, clientes y accionistas, consolidando un compromiso organizacional basado en la objetividad y la responsabilidad. En consecuencia, los indicadores se configuran como herramientas imprescindibles para la gestión eficiente y el éxito sostenible de la organización.

Tabla 26

Indicadores de Desempeño

Categoría	Indicador	Definición	Fórmula	Frecuencia de Medición	Meta
Formación Continua	Participación en programas formativos	Porcentaje del personal que completa los módulos de formación.	$(\text{Número de participantes en los módulos} / \text{Total de personal programado}) \times 100$	Trimestral	90% de participación anual
	Evaluación del desempeño post-formación	Nivel de mejora en habilidades técnicas, sociales y administrativas evaluado mediante pruebas.	$(\text{Promedio de mejora post-formación} / \text{Nivel base inicial}) \times 100$	Semestral	Incremento del 25% en desempeño general
Programas de Motivación	Reducción del ausentismo laboral	Disminución del ausentismo relacionado con problemas de salud física y mental.	$[(\text{Ausentismo inicial} - \text{Ausentismo final}) / \text{Ausentismo inicial}] \times 100$	Semestral	Reducción del 15% en dos años
	Satisfacción con el clima organizacional	Nivel de mejora en el ambiente laboral medido a través de encuestas anuales.	$(\text{Puntaje actual} - \text{Puntaje base}) / \text{Puntaje base} \times 100$	Anual	Incremento del 25% en satisfacción laboral
	Cumplimiento de metas individuales y grupales	Porcentaje de cumplimiento de objetivos operativos y profesionales vinculados al sistema de incentivos.	$(\text{Número de metas cumplidas} / \text{Total de metas establecidas}) \times 100$	Trimestral	30% de mejora en rendimiento evaluado
Comunicación Interna	Alcance y frecuencia de canales de comunicación	Número de publicaciones, reuniones y actividades	$(\text{Acciones realizadas} / \text{Acciones programadas})$	Trimestral	100% de acciones ejecutadas

		implementada según lo planificado.	$\times 100$		
	Retroalimentación implementada	Proporción de sugerencias o comentarios del personal integrados en estrategias de mejora.	$(\text{Sugerencias implementadas} / \text{Total de sugerencias válidas}) \times 100$	Semestral	70% de sugerencias aplicadas en el primer año
	Satisfacción con la calidad de la comunicación	Porcentaje del personal que percibe claridad, utilidad y oportunidad en la información recibida.	$(\text{Número de respuestas positivas} / \text{Total de encuestas aplicadas}) \times 100$	Anual	80% de satisfacción en el primer año
Gestión del Desempeño	Frecuencia de evaluaciones de desempeño	Porcentaje del personal evaluado con la periodicidad establecida (mensual y semestral).	$(\text{Número de evaluaciones realizadas} / \text{Total programadas}) \times 100$	Semestral	100% de evaluaciones ejecutadas
	Nivel de desempeño promedio	Incremento del desempeño global del personal evaluado a través de herramientas objetivas.	$[(\text{Puntaje actual} - \text{Puntaje inicial}) / \text{Puntaje inicial}] \times 100$	Semestral	20% de mejora global en desempeño en un año

Elaborado por: Jonathan Muñoz

El diseño de indicadores de desempeño garantiza la alineación entre los objetivos planteados y los resultados esperados. Cada indicador ha sido estructurado para evaluar, con precisión y frecuencia, los avances en formación continua, programas motivacionales, comunicación interna y gestión del desempeño. La combinación de métricas cuantitativas y cualitativas proporciona un sistema robusto de medición que permite la toma de decisiones basadas en datos y facilita la mejora continua.

5.16.5 Implementación de Evaluaciones de Desempeño

Se desarrollará un sistema formal de evaluación del desempeño basado en indicadores previamente definidos y adaptados a cada función. Las evaluaciones serán periódicas y tendrán en cuenta métricas cuantitativas -cumplimiento de objetivos y eficiencia en las tareas realizadas- y cualitativas -compromiso, trabajo en equipo y liderazgo-. Los resultados obtenidos servirán para decidir promociones, incentivos y un perfil específico de necesidades formativas. Asimismo, se habilitarán espacios de feedback individualizados donde los evaluados recibirán orientaciones precisas para la mejora continua de su desempeño.

Se desarrollarán herramientas especiales que se adecuen a las particularidades del Cuerpo de Bomberos, teniendo en cuenta la naturaleza de las funciones operativas y administrativas involucradas. La matriz de evaluación se basará en KPIs de forma cualitativa y cuantitativa: tiempo de respuesta, eficacia durante emergencias, condición física, observancia de normas de seguridad y relaciones interpersonales, entre otros. Éstos se organizarán mediante escalas ponderadas que denoten los niveles de cumplimiento y los aspectos a mejorar.

Para asegurar la validez y confiabilidad de los instrumentos, se aplicará un proceso piloto a un grupo reducido de personal para identificar inconsistencias y realizar los ajustes necesarios. Posteriormente, los instrumentos definitivos se aplicarán de manera uniforme en la organización.

5.16.5.1 Evaluación Trimestral del Personal

La evaluación del rendimiento se realizará trimestralmente para garantizar un seguimiento continuo y la detección a tiempo de desviaciones del rendimiento. Se aplicarán tres tipos de evaluaciones complementarias:

- **Autoevaluación:** Cada miembro evaluará su desempeño con base en indicadores establecidos, fomentando la reflexión crítica y el autoconocimiento.
- **Evaluación por los supervisores:** Los responsables directos analizarán el desempeño de su equipo a través de la observación

directa y de los datos obtenidos en el cumplimiento de las tareas y responsabilidades asignadas.

- **Evaluación 360°:** Se recogerán las percepciones del entorno de trabajo, incluyendo compañeros y subordinados, para identificar aspectos relacionados con el trabajo en equipo, el liderazgo y la comunicación.
- Las evaluaciones serán sistematizadas a través de herramientas digitales que permitan el registro, análisis y visualización de los resultados. Esto permitirá comparar el desempeño de los empleados en diferentes períodos y obtener un diagnóstico integral de su evolución.

5.16.5.2 Retroalimentación y Planes de Desarrollo Individual

A partir de los resultados obtenidos en estas evaluaciones, se dará un proceso estructurado de retroalimentación personalizada. Este espacio será formativo, resaltando las fortalezas, señalando las debilidades con un enfoque constructivo. Los líderes de equipo darán recomendaciones claras y establecerán compromisos firmes con cada evaluado.

Paralelamente, se diseñarán Planes de Desarrollo Individual, que incluirán actividades específicas como capacitación técnica, talleres de liderazgo, entrenamiento físico o programas de actualización profesional. Estos planes estarán alineados con las necesidades detectadas y las competencias requeridas por la organización.

5.16.5.3 Monitoreo y Seguimiento de Resultados

El impacto continuo de la evaluación será realizado por la unidad de gestión del talento humano a través de la implementación de indicadores de mejora sobre el impacto de las acciones correctivas tomadas, además de los avances en el desempeño de los colaboradores.

Se elaborarán informes trimestrales que reflejen los resultados obtenidos, las tendencias de mejora y las áreas críticas que requieren intervenciones adicionales. Los informes serán la base para la toma de decisiones estratégicas y la optimización de los procesos de gestión del talento humano.

5.16.5.4 Evaluación Global Anual y Ajustes

Se realizará una evaluación global al final de cada año para medir el impacto acumulado de las acciones implementadas y validar la eficacia del plan. Durante esta fase, se analizará la relación del desempeño individual con los resultados organizacionales, lo que facilitará la identificación de buenas prácticas y la redefinición de estrategias para ciclos futuros.

Los hallazgos obtenidos servirán para proponer ajustes a los instrumentos de evaluación, criterios de desempeño y actividades de capacitación, consolidando un proceso de mejora continua.

5.16.6 Monitoreo y Evaluación de Resultados

Se realizará un seguimiento sistemático del proceso de implementación en cuanto a su cumplimiento y efectividad. Se aplicará un esquema de control de gestión que incluya la recogida y análisis de datos, así como la comparación de los resultados obtenidos en relación con los indicadores de rendimiento establecidos. La evaluación final se desarrollará a través de un informe integral que muestre los logros alcanzados, los retos identificados y las áreas de oportunidad para futuras intervenciones.

5.16.6.1 Sistema de Monitoreo Continuo

Se establecerá un mecanismo de monitoreo, basado en la recolección sistemática y periódica de datos relacionados con los indicadores de desempeño definidos en la etapa de planificación. Estos indicadores de desempeño incluirán variables cualitativas y cuantitativas asociadas a: eficiencia operativa, cumplimiento de tareas, tiempo de respuesta a emergencias, desarrollo de competencias y satisfacción laboral.

La información se obtendrá mediante el uso de herramientas digitales que permitan la automatización de procesos y la generación de informes en tiempo real. Además, se realizarán observaciones directas y entrevistas estructuradas con el personal para obtener datos complementarios que enriquezcan el análisis.

5.16.6.2 Análisis de Resultados y Desviaciones

Una vez recopilada la información, se analizará mediante técnicas de benchmarking, contrastando los resultados obtenidos con indicadores de desempeño previamente determinados. El análisis de herramientas estadísticas y

cuadros de mando integral facilitará la visualización de tendencias, avances y desviaciones.

El análisis pondrá de relieve las tendencias de progreso, los factores que influyen y las posibles limitaciones en el proceso de implementación. Cualquier anomalía identificada será analizada para identificar su origen y establecer medidas paliativas para reducir su impacto en la consecución de los objetivos del proyecto.

5.16.6.3 Informes Trimestrales de Avance

Se elaborarán informes trimestrales en los que se resumirán los resultados del seguimiento y se ofrecerá una visión general de los avances. Dichos informes incluirán

- Nivel de cumplimiento de los indicadores de rendimiento.
- Análisis de deficiencias y problemas detectados.
- Medidas correctoras adoptadas junto con los resultados obtenidos.
- Buenas prácticas identificadas durante el proceso.

Los informes serán presentados a la alta dirección del Cuerpo de Bomberos, que validará los resultados y dará nuevas directrices para alinear el resultado con los objetivos estratégicos de la organización.

5.16.6.4 Evaluación Final Integral

Al final del período de implementación se desarrollará una evaluación final, en forma de informe integral, que resuma los logros alcanzados, los retos enfrentados y las áreas de oportunidad para futuras intervenciones. Se incluirá un análisis comparativo entre la situación inicial y los resultados obtenidos, mostrando evidencias del impacto del plan en la mejora del desempeño laboral y la gestión del talento humano.

- El informe final deberá incluir:
- Cumplimiento total de las metas y objetivos propuestos.
- Eficacia de las acciones emprendidas.
- Contribución del plan al mejoramiento del clima organizacional y al desarrollo profesional del personal.
- Recomendaciones precisas para la sostenibilidad y mejora continua del Sistema de Gestión del Talento Humano.

5.16.6.5 Retroalimentación y Propuestas de Mejora Continua

La evaluación final será la base de un proceso estructurado de retroalimentación que involucre a todas las partes. Las lecciones aprendidas se documentarán en el desarrollo de propuestas de mejora continua orientadas a la consolidación de todas las áreas críticas puestas de manifiesto durante su implementación.

5.16.7 Socialización y Ajuste de la Propuesta

Los resultados parciales y finales del plan se socializarán con todos los actores involucrados mediante reuniones de retroalimentación. Este proceso permitirá ajustar las estrategias implementadas de acuerdo con las observaciones y necesidades emergentes, asegurando la sostenibilidad y mejora continua del plan de gestión del talento humano.

Tabla 27

Estrategias

Proceso	Descripción	Sesiones o criterios
Estrategias de Socialización	La propuesta será presentada a través de sesiones informativas organizadas por niveles jerárquicos. Se realizarán reuniones con el personal operativo, administrativo y directivo.	Presentación de los objetivos, metodología, indicadores de desempeño y beneficios esperados.
		Conversatorios abiertos para resolver inquietudes y aclarar conceptos.
		Entrega de documentos resumidos y recursos visuales.
		Recogida de opiniones y observaciones a través de formularios y herramientas digitales.
Procesamiento de Retroalimentación	La información obtenida será analizada para detectar sugerencias, críticas y puntos de conflicto.	Viabilidad técnica y económica de las propuestas de ajuste.
		Impacto potencial en el cumplimiento de los objetivos del plan.
		Consistencia con la estructura

		metodológica y los indicadores establecidos.
Ajustes y Validación	Se realizarán los ajustes necesarios en el plan, garantizando coherencia interna. La versión ajustada será presentada para su validación final.	Revisión técnica para asegurar alineación con los objetivos estratégicos.
		Análisis de impactos de los ajustes en tiempos, recursos y resultados.
		Aprobación formal por parte de las autoridades competentes.
Comunicación de los Ajustes	Se comunicará la versión final del plan a todo el personal a través de canales oficiales (reuniones de seguimiento y circulares). Se reforzará la importancia de la participación continua en la mejora del desempeño.	

Elaborado por: Jonathan Muñoz

CONCLUSIONES

- La gestión de talento humano tiene un impacto significativo en el desempeño laboral de los trabajadores del cuerpo de bomberos del cantón Caluma, lo cual se evidencia al analizar las prácticas actuales de dicha gestión en donde se puede observar que una inadecuada administración puede llevar a una disminución en la efectividad operativa durante las situaciones de emergencia.
- Además, se identificó que las políticas de capacitación y desarrollo profesional son fundamentales para mejorar la eficiencia operativa del personal bombero. Ya que los resultados indican que los bomberos que reciben una formación adecuada muestran un desempeño superior en sus funciones, lo que resalta la necesidad de establecer un programa sistemático de capacitación.
- Finalmente, es importante mencionar que el plan de mejora en la gestión del talento humano incluye estrategias específicas para optimizar el desempeño laboral que permitirán realizar evaluaciones de desempeño periódicas, programas de motivación que fomenten un ambiente colaborativo entre todo el personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Caluma.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda la implementación de un programa de capacitación continua para el Cuerpo de Bomberos del Cantón Caluma, que incluya formación física, técnica y de competencias interpersonales. Este plan estructurado garantizará que los bomberos estén preparados tanto física como psicológicamente, mejorando su desempeño y capacidad de respuesta ante emergencias.
- También es recomendable implementar un sistema de evaluación de forma trimestral que permita el rendimiento individual y colectivo del personal, lo que brindara una retroalimentación constructiva para el desarrollo del personal técnico, administrativo y voluntariado.
- Finalmente, se sugiere establecer canales efectivos de comunicación dentro del cuerpo de bomberos, para asegurar que todo el personal este alineado con los objetivos de la institución.

BIBLIOGRAFÍA

- Académico, R. d. (2020). *Reglamento de Régimen Académico* . Quito.
- Álvarez, L., López, L., & Silva, N. (16 de junio de 2019). *Satisfacción laboral en una organización human care de la Bahía de Guayaquil*. Obtenido de <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/322/216>
- Astelarra , M. (21 de febrero de 2023). *Talento Humano*. Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/talento-humano-miren-usoa-astelarra-olamendi>
- Bautista, R., & Cienfuegos, R. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. Obtenido de https://riva.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788
- Beitia, P., Stamatis, A., Amasay, T., & Papadakis, Z. (2022). Predicting Firefighters' Physical Ability Test Scores from Anaerobic Fitness Parameters & Mental Toughness Levels. *nternational Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(22).
- Bolaños, A. (07 de junio de 2020). *Eficacia y eficiencia en los procesos de reclutamiento y selección de personal*. Obtenido de <https://revistas.umariana.edu.co/index.php/RevistaBiumar/article/view/2331/2563>
- Castro Martínez, A., Diaz Morilla, P., & Torres Martín, J. L. (2022). Comunicación interna, bienestar y felicidad organizacional en instituciones hospitalarias españolas durante la crisis de la COVID-19 / Internal communication, wellbeing and happiness at work in Spanish hospital institutions during the COVID-19 crisis. *Revista Internacional De Relaciones Públicas*,, 143-162.
- Charry, S. (2020). *Selección de personal*. Obtenido de <http://52.0.229.99/bitstream/20.500.11839/8066/1/287856-2020-III-GTH..pdf>

- Chávez, E., & Vizcaíno , A. (17 de abril de 2019). *Talento humano: una contribución a la competitividad organizacional*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5718/571864086001/html/>
- Chizewski, A., Box, A., Kesler, R. M., & Petruzzello, S. J. (2021). High Intensity Functional Training (HIFT) Improves Fitness in Recruit Firefighters. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(24).
- Crehana. (16 de agosto de 2022). *Formato de evaluación de desempeño 180 grados en Excel para RR. HH*. Obtenido de <https://www.crehana.com/business/descargables/evaluacion-desempeno-180-ejemplo/>
- Deroncele Acosta, A., Anaya Lambert, Y., López Mustelier, R., & Santana González, Y. (2021). Motivación en empresas de servicios: Contribuciones desde la intervención psicosocial. *Revista Venezolana De Gerencia*, 56(94), 568-584.
- Díaz, G., & Quintana, M. (2021). *La gestión del talento humano y su influencia en la productividad de la organización*. Obtenido de https://gestionjoven.org/revista/contenidos_22_1/Vol22_num1_3.pdf
- Durán, J., & Rojas , H. (11 de septiembre de 2023). *Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral en las empresas ecuatorianas*. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/3554/7827>
- Ecuador, C. d. (2008). *Constitución del Ecuador* . Quito .
- Empresas, C. d. (2020). *Plan Estratégico de la Carrera de Administración de Empresas*. Guaranda.
- Fabara, G., Jaramillo, C., & Falcón, R. (2020). Clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de Ambato - Empresa Pública. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(6), 77-89.
- Fantino, J. (16 de noviembre de 2023). *Evaluación 90 grados: ¿qué es y cómo aplicarla en empresas de +200 empleados?* Obtenido de <https://www.crehana.com/blog/desempeno/evaluacion-90-grados/>

- Flores Flores, A. J., Lavín Verátegui, J., & Castillo Hernández, L. (2021). El capital estructural y relacional en el desempeño organizacional del sector público en el estado de Tamaulipas (México): Un análisis factorial exploratorio y correlacional usando Rho de Spearman. *Acta universitaria*, 31.
- Flores, A. (03 de noviembre de 2023). *¿Cómo transformar el desempeño laboral en resultados efectivos?* Obtenido de <https://www.crehana.com/blog/desempeno/desempeno-laboral/>
- Gaspar, M. (12 de agosto de 2021). *La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8042592.pdf>
- Gómez Arias, G., & Quintero Bayona, B. (2023). Talento humano y meritocracia en instituciones públicas del departamento Norte de Santander. *Revista Científica Profundidad Construyendo Futuro*, 19(19), 1-11.
- Guerrero Alvarado, M., Sotelo González, J., & Cabezuelo Lorenzo, F. (2022). La comunicación interna como herramienta estratégica constructora y transmisora de la cultura organizacional. *aDResearch ESIC International Journal of Communication Research*, 27(27).
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (01 de julio de 2020). *Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción)*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7591592.pdf>
- Hemmatjo, R., Hajaghazadeh, M., Allahyari, T., Zare, S., & Kazemi, R. (2020). The Effects of Live-Fire Drills on Visual and Auditory Cognitive Performance among Firefighters. *Annals of global health*, 86(1).
- Incacutipa Limachi, C. (2021). El diagnóstico de la gestión pública y la necesidad de implementar indicadores de desempeño organizacional conmensurables. *Revista De Investigaciones Interculturales*, 1(1), 30-37.
- Indeed. (09 de marzo de 2024). *Técnicas de investigación de campo: qué son y para qué sirven*. Obtenido de <https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/tecnicas-investigacion-campo>

- Lifeder. (02 de febrero de 2021). *Método de elección forzada* . Obtenido de <https://www.lifeder.com/metodo-de-eleccion-forzada/>
- Perez, S. (18 de marzo de 2023). *¿Qué es el trabajo colaborativo?* Obtenido de <https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/que-es-trabajo-colaborativo>
- Qualtrics . (2020). *Qué es una encuesta* . Obtenido de <https://www.qualtrics.com/es/gestion-de-la-experiencia/investigacion/que-es-una-encuesta/>
- Ramírez, G., Magaña, D., & Ojeda, R. (2022). *Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica.* Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-63882022000200189
- Ramírez, R., Espindola , C., & Ruíz , G. (2019). *Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico.* Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=s0718-07642019000600167&script=sci_arttext
- RECLA. (22 de junio de 2023). *Modelos de gestión: Innovando la forma en que las organizaciones operan.* Obtenido de <https://recla.org/blog/modelos-de-gestion/>
- Reglamento de la Unidad de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas, G. E. (2018). *Reglamento de la Unidad de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática.* Guaranda.
- Rios Rios, R. (2024). Nivel de Motivación y su Relación con la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(4), 13574-13587.
- Rivera, L. (15 de julio de 2019). *Reclutamiento y selección del personal empresarial.* Obtenido de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/65/81>

- Rivero, Y. (10 de abril de 2019). *Evaluación del desempeño: tendencias actuales*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1025-02552019000200159&script=sci_arttext&tlng=en
- Ronquillo, E. (02 de febrero de 2022). *Gestión del talento humano y su incidencia en la productividad y desempeño laboral de los empleados del caonsejo cantonal de protección de derechos del Cantón La Troncal*. Obtenido de <https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5910/1/EDDY%20ANTONIO%20RONQUILLO%20SOL%c3%8dS.pdf>
- Rubiano, S., & Martínez, J. (09 de abril de 2024). *El desempeño académico como un comportamiento en el proceso de enseñanza aprendizaje*. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/10941/16082/>
- Sesame. (13 de junio de 2024). *Cuáles son las escalas que tiene una evaluación de desempeño* . Obtenido de <https://www.sesamehr.es/blog/escalas-evaluacion-desempeno-laboral/>
- Solis, A., & Ventura, A. (2019). *Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huariaca*. Obtenido de http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1634/1/T026_72637921_T.pdf
- Staff, C. (29 de novirmbre de 2023). *¿Qué es la gestión? Definición, tipos, habilidades y carreras*. Obtenido de <https://www.coursera.org/mx/articles/management>
- Superior, L. O. (2018). *Ley Organica de Educación Superior* . Quito.
- Suquinagua, A. (2022). *Propuesta de un modelo de evaluación de desempeño de 360 grados para presentaciones Pedro Araneda Ferrer* . Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/23402/4/UPS-CT010068.pdf>
- UNIR . (18 de marzo de 2021). *Qué es la gestión del talento humano en empresas*. Obtenido de <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/gestion-talento-humano/>

Usap. (12 de diciembre de 2023). *Talento humano: ¿Qué es y cuál es su importancia?* Obtenido de <https://www.usap.edu/blog/que-es-talento-humano/>

Villacorta Méndez, J. E., Colina Ysea, F. J., Pantigoso Leython, N., & Valverde Alva, W. E. (2023). Habilidades directivas y comunicación organizacional interna. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 8(16), 32-54.

Yupanqui, R. (12 de noviembre de 2022). *Gestión del talento humano como estrategia para el óptimo desempeño laboral: Un estudio de revisión sistemática.* Obtenido de

<https://www.innovasciencesbusiness.org/index.php/ISB/article/view/119/9>

1

ANEXOS

Cronograma Tentativo

Actividad	Mes	SEP.				OCT				NOV				DIC			
	Semana	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Inscripción del estudiante en la UCI			■	■													
Aprobación de la denuncia del tema				■	■												
Elaboración del anteproyecto					■	■	■										
Entrega del anteproyecto a la UCI							■	■									
Desarrollo del proyecto de investigación								■	■	■	■	■	■	■	■		
Recepción del proyecto de investigación															■	■	
Emisión de la calificación del trabajo															■	■	
Elaboración y entrega del informe del proceso de titulación															■	■	

Presupuesto

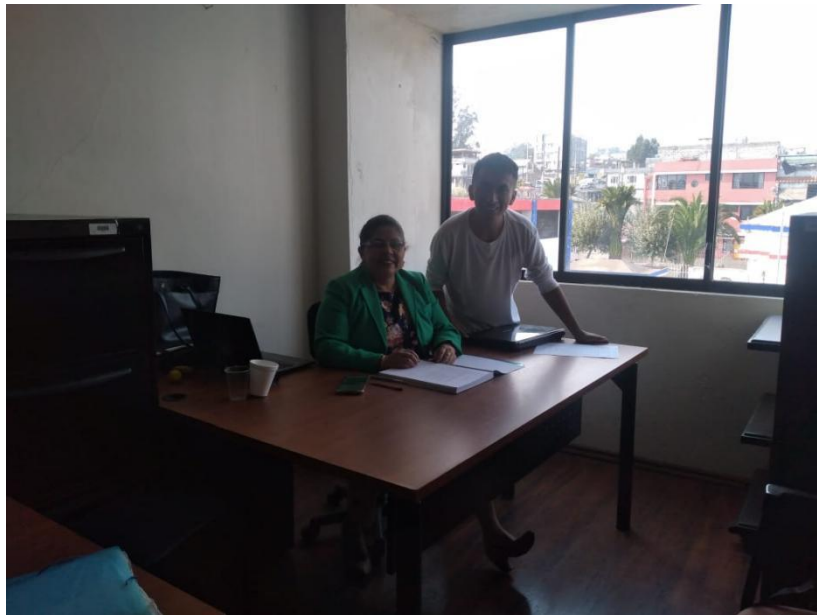
Tabla 28

Presupuesto



N°	Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Total
1	Computadora	1	\$500,00	\$500,00
2	Impresiones	200	\$0,15	\$30,00
3	Anillados	2	\$2,00	\$4,00
4	Carpetas	3	\$0,50	\$2,00
5	Copias	50	\$0,05	\$2,50
6	Empastados	2	\$15,00	\$30,00
7	Transporte	10	\$10,00	\$100,00
		Total		\$668,50

Elaborado por: Jonathan Muñoz

Visitas a la Institución y Encuestas



Carta de aceptación de la organización donde se aplicará el trabajo de titulación

**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN CALUMA**
Fundada el 4 de septiembre de 1980 con acuerdo Ministerial No. 1313 R.O.1313
R.O. N° 308 ACUERDO N° 1260 - 18- mayo-1999
RUC: 0260003190001 

Caluma, 22 de agosto de 2024
Oficio Nro.159-CBC-2023 OF.

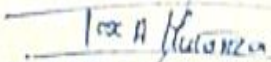

Sr.
Jonathan Alexander Muñoz Zabala,
**ESTUDIANTE DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR UEB DE LA CARRERA
DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**
Guaranda.-

De mi consideración:

Con relación a la comunicación S/N de fecha 21 de agosto del 2024, suscrito por usted, en la cual solicita se le autorice ejecutar un trabajo investigativo curricular a efectos de que realice su Tesis de Grado, previo la obtención del Título de Licenciado en Administración de Empresas. Al efecto, debo manifestar que no existe impedimento alguno para que pueda ejercer su pedido esto es: realice el respectivo trabajo investigativo en el Cuerpo de Bomberos Caluma durante el periodo 2024 - 2025; una vez que ha sido **aceptada y autorizada** la solicitud en referencia, se puede ratificar, señalando que para tal efecto proceda a realizar su trabajo requerido y que la persona encargada del departamento de Talento Humano es el Abogado Clever Leonardo Toapanta Toapanta, quien ejerce el cargo de Asesor Jurídico con encargo además de la Unidad Administrativa de Talento Humano, confiriendo así su número de teléfono el 0958743359 y correo electrónico abclevertopanta2009@hotmail.com, para que coordine cualquier gestión previa a la obtención de cualquier información en su gestión. Aclarando que la presente aceptación para su trabajo investigativo pre profesionales no implica relación laboral alguna.

Atentamente,

ABNEGACION Y DISCIPLINA.


Tcnl. (B) José Abdón Mestanza
**PRIMER JEFE CUERPO DE
BOMBEROS DE CALUMA**
C/c Archivo 

Certificación de Trunitin

Guaranda, 18 de febrero del 2025

CERTIFICADO

A petición de la parte interesada:

Que, el estudiante: **JONATHAN ALEXANDER MUÑOZ ZABALA** PRESENTÓ SU TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR TITULADO: "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL, EN EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN CALUMA, PROVINCIA DE BOLIVAR, AÑO 2024", para el respectivo análisis TURNITIN, el mismo que refleja un 7% de similitud que se considera pertinente dentro de los parámetros establecidos en el reglamento de la Unidad de Integración Curricular de la Universidad.

Es todo cuanto puedo informar para los fines pertinentes.

Atentamente



Dr. GARCÍA SALTOS MARLON ALBERTO

DIRECTOR

7% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cá...

Filtrado desde el informe

- Trabajos entregados
- Fuentes de Internet

Fuentes principales

- 0% Fuentes de Internet
- 7% Publicaciones
- 0% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alerta de integridad para revisión

- Texto oculto**
43 caracteres sospechosos en N.º de página
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

