



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

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

PROCESO DE TITULACIÓN

JUNIO –SEPTIEMBRE 2020

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

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

TEMA: PROCESOS ORGANIZACIONALES DEL CUERPO DE BOMBERO
MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE BABAHOYO.

EGRESADA(O):

JANNY GUISSOLA MURILLO SÁNCHEZ

TUTOR:

ING. JULY GAIBOR GAIBOR, MAE.

AÑO 2020

Introducción

Para este estudio de caso se considera el cuerpo de Bomberos, esta institución de derecho público, adscrita al Municipio del Cantón Babahoyo, presta servicios de prevención, socorro y extinción de incendio; brinda además apoyo en desastres de origen natural o causados por el hombre, interviene también en casos de emergencia, programas de prevención, inspección y asesoría a entidades públicas y privadas, para salvaguardar la seguridad de todos los habitantes del cantón y de la provincia de Los Ríos.

El cuerpo de bombero Municipal de Babahoyo está integrado por un personal de planta de 16 empleados los mismos que en mayor porcentaje están en sus cargos desde las administraciones anteriores, no manejan por falta de conocimiento y destrezas las herramientas informáticas adecuadas y requeridas que permiten que los servicios se ejecuten con eficacia y eficiencia, imposibilitando que los trámites de forma óptima.

La línea de investigación aplicada en este estudio de caso es la gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control, la sublínea es la de empresas e instituciones públicas y privadas debido que se prioriza analizar la postura de cómo los procesos organizacionales afectan el desarrollo de las funciones administrativas de los colaboradores al punto que se comienza a formar una equivocada percepción de la institución.

En el marco de la situación problemática actual se describe deficiencia de autoridad y liderazgo que imposibilita el alcance de objetivos a corto plazo, incumplimiento por parte de los subordinados de las funciones delegadas mediante el organigrama, Inadecuados canales de comunicación que propician conflictos entre colaboradores, Ambiente Laboral precario que genera falta de compromiso, acontecimientos que inciden en la satisfacción de sus usuarios.

El objetivo de este trabajo investigativo es analizar la influencia de los procesos organizacionales en el desempeño laboral mediante el diagnóstico interno del Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Babahoyo, debido a que, se evalúan los diversos aspectos conforman los procesos organizacionales y de qué manera proporcionan eficacia para alcanzar los resultados esperados, los mismos que se basan en la autoridad, poder, liderazgo, toma de decisiones, comunicación, conflicto y cambio, se busca construir una plataforma importante para la toma de decisiones que permitan aplicar procesos empresariales acoplados a las nuevas exigencias de competitividad.

Con la finalidad de presentar evidencias reales y acordes al análisis se procede a utilizar el método bibliográfico y el descriptivo mediante los cuales se espera sustentar las variables en estudio con datos verídicos extraídos de las diferentes fuentes de recolección de información. Además, se aplica el tipo de investigación cualitativa y cuantitativa debido que se plasma los resultados por medio de las herramientas de investigación como la entrevista y las encuestas tanto para clientes internos y externos con el fin de consolidar los puntos de vista y abordar a una conclusión.

Desarrollo

El Benemérito Cuerpo de Bomberos es una institución de derecho público adscrita al municipio Babahoyo que presta servicio de prevención, protección, socorro y extinción de incendios además de brindar apoyo en desastres de origen natural o causados por el hombre, la fundación de este cuerpo de bomberos, se considera desde el 16 de mayo 1876, se encuentra localizado en las calles 10 de Agosto y Pedro Carbo, siendo su perímetro de cobertura la ciudad de Babahoyo y la provincia de los Ríos.

Este estudio de caso persigue analizar la influencia de los procesos organizacionales con el desempeño laboral del cuerpo de bomberos Municipal del Cantón Babahoyo. De acuerdo a Louffat (2017), “la administración moderna define a los procesos organizacionales como un conjunto de actividades secuenciales e integradas que buscan generar valor para un cliente interno o externo, mediante la transformación de insumos en productos o servicios finales”(p. 2). Es relevante para este análisis conocer el anterior concepto que expresa datos coherentes y precisos para el desarrollo de la investigación. Por lo tanto, proceso organizacional es el conjunto de pasos que se llevan a cabo entre sus miembros, para desarrollar una planificación de actividades con objetivos claros y concisos.

Se considera pertinente evaluar la perspectiva de Pico (2006) que define como mapa de proceso, una técnica o herramienta que se utiliza para “mapear” los procesos, de tal modo que se descubra el flujo de valores que están en ellos (agregado o no); mediante estos mapas se puede detectar lo que no agrega valor y se elabora un mapa con el valor agregado solamente. Es conveniente que la entidad aplique la herramienta mencionada por el autor con la finalidad

de verificar que procesos están fomentando desperdicios, eliminarlos y reestructurar las estrategias de calidad en los servicios brindados.

“La empresa, para lograr los diferentes objetivos que se propone, debe tener una estructura organizativa que facilite la realización de las diferentes actividades que constituyen lo que se denomina procesos empresariales o procesos de negocio” (Sablich, 2007, p. 42). La postura del autor manifiesta que los distintos procesos internos efectuados en las instituciones necesitan tener como base fundamental una óptima estructura actualizada con la respectiva división de trabajo que garantice la mejora continua de los servicios ofrecidos. La institución en análisis está conformada por 16 colaboradores administrativos los mismos que están designados en los diferentes departamentos que integran la empresa.

La entidad que forma parte del campo de investigación está conformada por secretaría general que tiene como función efectuar los documentos de autorización para el gerente general, el área de Dirección administrativa encargada de emitir facturas para pagos de gastos etc; Bueno et al. (2018) Afirman “que mediante una adecuada dirección se puede motivar, liderar, comunicar, supervisar para la toma de decisiones importantes de manera acertada” (p. 55). Es decir, se requiere que esta sección este dirigida por personas idóneas con capacidades y competencias definidas para cumplir con el rol señalado que manifieste aptitudes estratégicas que permitan el desarrollo continuo de las actividades, pero es precisamente aquello de lo que carece este departamento en la entidad, debido que existe deficiencia de autoridad e inadecuado uso de poder de los mandos superiores.

El área de comunicación en el cuerpo de Bomberos Municipal de Babahoyo realiza emisiones digitales, entrevistas de relaciones públicas y controla la página web de la entidad, colabora de distinta maneras para preservar las buenas relaciones ; Sustenta Argudo (2018) que entre los objetivos de la dirección en el proceso administrativo se encuentra el de comunicar a sus miembros cualquier tipo de información en el momento oportuno y velar que se haga por los canales apropiados. (párr.7). Desde la apreciación del autor es evidente corroborar que de forma inmediata dentro de la institución se necesita preservar de una comunicación ideal entre sus miembros para que de esta manera se realice el proceso administrativo eficiente y eficaz del cual esta presindiendo el Cuerpo de Bomberos Municipal, mientras que en la sección jurídica si se efectúa los contratos y se da seguimiento a las denuncias y demandas.

Es imprescindible resaltar el área de prevención que consta de 3 inspectores los mismos que verifican los diferentes negocios que requieren los permisos de funcionamiento pero suelen tener pequeños retrasos en sus acciones porque existe ciertos malos entendidos entre compañero debido a la deficiente distribución de actividades por el hecho de tener varias funciones a su cargo , pues además esta sección tiene a cargo brindar capacitaciones sobre el uso adecuado de extintores y cómo actuar ante catástrofes. “Un departamento de Prevención de Riesgos Laborales requiere conocimientos técnicos para abordar los riesgos con garantía de éxito, órganos técnicos que colaboren con todos los obligados” (IMF Business School, 2019, párr.1), Sin embargo es de suma relevancia para este departamentre tener profesionales destacados con habilidades y destrezas en las áreas técnicas.

Integra también al Cuerpo de Bomberos Municipal el departamento de Talento humano, Peñalver (2017) expone que de la correcta gestión del personal depende la calidad y número de colaboradores especializados, la función de esta área se encuentra en una etapa de

transformación profunda que afecta a sus objetivos, procesos e incluso, al perfil de los profesionales que la gestionan.(párr. 2) . Mediante la apreciación del autor esta sección es un instrumento clave que requiere constar en toda empresa pública con empleados comprometidos con la atención al cliente capaces de afrontar los retos de la revolución tecnológica que potencializan de manera significativa los resultados esperados.

Mientras que en el Cuerpo de Bomberos la molestia por parte de los empleados en esta institución es notoria debido a la mala gestión del departamento de Talento Humano; el responsable de este no cumple con los plazos establecidos para la elaboración de los roles de pago y envía la documentación 3 días antes de finalizar el mes, a esto se suman los errores recurrentes dentro de ellos, cálculo en exceso o reducción de sueldos, equivocaciones en pago de fondos de reserva sea este cancelado mensual o acumulados. De esta evaluación se deriva que una vez revisado el rol por el departamento financiero se devuelve el mismo haciendo hincapié en los errores cometidos causando el retraso de hasta 15 días posteriores de la fecha pactada para el pago de las remuneraciones mensuales.

La oficina de recaudación que lleva a efecto la emisión de permisos de funcionamiento, recibe las tasas de aportaciones de los distintos locales, en esta sección se ha mantenido por varios años a algunos talentos humanos con escasa formación académica con costumbres, procedimientos ambiguos de trabajos; ciertos personajes desconocen cómo manipular herramientas informáticas, por lo que se niegan a utilizarlas generando lentitud y atraso en la ejecución de las actividades; Por lo cual afirma Tejada (2003):

Que el rol a desempeñar de la gerencia además de desempeñar lo que clásicamente ha realizado (lo cual se asocia a la dirección, la toma de decisiones, la gestión, etc.), es que adquiera también conocimientos que le permitan detectar, apoyar,

impulsar, poner a prueba e incentivar el talento de sus colaboradores aplicados como una nueva alternativa de cambio organizacional; el pensamiento gerencial debe incluir una visión sobre el valor del aprendizaje y el desarrollo. (p. 117-118)

Es vital puntualizar que la mentalidad de la gerencia debe ser la de mejorar en forma continua e implementar tendencias en todos sus procesos empresariales adquiriendo nuevas estrategias de acción de tareas por más sencillas que estas sean, utilizar programas eficientes, En la actualidad todas las empresas sean estas públicas o privadas, en su afán de enfrentar a un mercado de gran demanda, realizan combinaciones para desarrollar sus actividades de manera eficiente mediante la utilización de herramientas tecnológicas vanguardistas, que permiten reducir la espera minimizando el tiempo.

En síntesis la problemática está basada en los diversos aspectos que conforman los procesos organizacionales dentro del cuerpo de Bombero de Babahoyo los mismos que inciden en la eficacia del desempeño del personal administrativo para alcanzar los objetivos propuestos, dentro de ellos procesos contextualizados en autoridad, poder, liderazgo, toma de decisiones, comunicación, conflicto y cambio. (Blogger, 2013)

De acuerdo a Villalona (2014) “ el liderazgo es aquella parte de las actividades del directivo mediante la cual se puede influir en la conducta de las personas y grupos, para que voluntariamente confluyan hacia el logro de los objetivos deseados” (párr.14). Hace referencia el liderazgo a un proceso esencial que permite direccionar los esfuerzos hacia acciones inmediatas para alcanzar las metas, dentro de esta institución los puestos son basados en la política, sin embargo, los altos mandos se encuentran capacitados para ejercer su rol mientras que los responsables dentro de los diversos departamentos no hacen cumplir aquellas actividades designadas.

La sección que más inconvenientes tiene es el departamento de compras públicas que no completa sus actividades de manera breve, sino que incurren en esperar de dos a tres meses para solicitar, receptar y completar los procesos de compras públicas los mismos que obstaculiza el desarrollo de las demás áreas e incluso afectan a los servicios prestados por la institución.

En cuanto a la estructura organizacional Según ESAN Graduate School of Business (2016) “es el almacén o el esqueleto de una organización, una expresión de cómo la organización existe en la realidad, señalándose quiénes realizan las funciones y tareas que les compete en la empresa y cómo esas personas se relacionan entre sí”(párr.2) ,Es preciso mencionar desde la perspectiva del autor que a pesar de que existe una estructura expresada gráficamente en la institución de análisis, donde se delegan las funciones, los subordinados se resisten al cumplimiento del mismo debido a que no se ejecutan acciones ejemplares por los jefes de áreas.

Con respecto a la calidad, Afirman Alonso et al (2006) “que tiene que ver con el hecho de que los clientes queden satisfechos con el producto o servicio”(p.59). Hace referencia el autor antes mencionado que de la manera eficiente que responda el servicio al usuario y a la perspectiva que ya ha tenido establecida será el grado de la satisfacción de sus necesidades. Para (Mulet, 2005) la innovación corresponde básicamente de tres tipos: comerciales, gerenciales u organizativas y tecnológicas. Los elementos mencionados por el autor con la fusión correcta de recursos disponibles potencializan la visión de constancia en el propósito de mejora de sus procesos, esfuerzo que será permanente, cotidiano que beneficia a la calidad y productividad de sus servicios.

Sustenta Rodríguez (2011)” la comunicación es el mecanismo más eficiente de coordinación e integración, en base a lo manifestado por el autor los canales de comunicación fomentan

buenas relaciones interpersonales, pero en la entidad investigada, puesto que la animosidad entre el personal es evidente y el departamento de Talento humano no gestiona las herramientas o desarrolla estrategias que permitan superar inconvenientes internos o personales y generar un ambiente de trabajo cordial que conlleve a la consecución de objetivos mutuos.

La comunicación entre las diversas áreas que conforman el cuerpo de bombero es deficiente debido a que existen problemas personales que no son atendidos de forma inmediata puesto que no poseen la madurez suficiente para solucionar los inconvenientes, a esto se suma la actitud a la defensiva y la falta de cooperación para gestionar procesos entre áreas dando origen al conflicto y enfrentamiento entre los departamentos y retrasando el desarrollo de las actividades.

Afirma, Gonzáles (2011) “la asertividad es la habilidad de expresar ideas o deseos con equilibrio entre ser amable y franco, en forma adecuada. Sin pasividad ni agresividad. Porque la pasividad evita. Y la agresividad ofende” Según el autor la comunicación asertividad es un instrumento primordial para combatir las tóxicas relaciones que destruyen el clima organizacional.

El ambiente laboral donde se desenvuelven suele ser no solamente conflictivo por problemas personales sino también la práctica de antivalores como la envidia y el egoísmo, es decir, cada cual realiza las actividades por su lado generando un ambiente poco agradable entre los dieciséis miembros que se desenvuelven en las diversas áreas, a pesar de las normas establecidas por la institución en cuanto al ambiente interno suelen existir conflictos donde se eleva el tono de voz, existen golpes en escritorio, indirectas, muy pocas veces se integran con la finalidad de compartir conocimientos o como apoyo para desenvolver actividades de forma más ágil.

Afirma Amorós (2007) “que el conflicto se refiere al proceso al que una de las partes percibe que la otra se opone o afecta negativamente sus interés, en este concepto además se debe incluir interdependencia e interacción” (p. 111). Es decir que aquellos problemas suelen efectuarse debido que los individuos en ocasiones no se desean someter a altos mandos que les realizan llamadas de atención para mejorar las actitudes de aquellos colaboradores que poseen un comportamiento poco tolerante e irrespetuoso, pero no se consigue un cambio que fomente una armonía en el ambiente dentro de la institución. Desde luego sustentan López et al (2013) que “cambio es un proceso a través del cual se pasa de un estado a otro, generándose modificaciones o alteraciones de carácter cuantitativo o cualitativo de la realidad”.

Mientras que para Robbins et al (2013):

Existen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral, desempeño de las tareas que se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio a la realización de las tareas administrativas, el civismo son las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás, aunque esta no se solicite respaldar objetivos organizaciones, tratar a los compañeros con respecto, hacer sugerencia constructiva y decir cosas positivas y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo.

Falta de productividad, esto incluye las acciones que dañan de manera activa a la organización, tales conductas incluyen el robo, daños a la propiedad de la compañía, comportándose de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia.

Por lo tanto, para la autora Desempeño Laboral es el conjunto de acciones a desarrollar de cada funcionario dentro de la organización con el fin de ejercer las labores correspondientes, estableciendo un orden con jerarquía de acuerdo al manual de funciones de cada empleador;

Pero cabe mencionar que nadie competente que tenga su propia identidad bien definida bajo principios éticos y un alto grado de profesionalismo va recurrir a realizar ordenes que atentan con la eficacia en los distintos escenarios laborales al momento de prestar atención a los clientes o por reducir burocracia o papeleos saltarse trámites en los que se debe incurrir en procesos importantes que necesitan respaldo y evidencias confiables para su posterior contraloría o auditoría interna.

Mientras que por otro lado no existen incentivos, terapias o charlas grupales que permitan subsanar y limar las perezas entre los subordinados y desarrollar el trabajo como un equipo a más de capacitaciones solicitadas por el alto mando además de la falta de compromiso por los mismos al intentar cambiar aquellas conductas que no contribuyen a generar servicios de calidad por parte de entidad. Según Tejada (2003) los elementos fundamentales que se pueden determinar en un sistema organizacional son los individuos o personas que lo constituyen y lo dinamizan, los grupos que, como conjuntos de los individuos constructores, la organización, que hace referencia a un ente social, Desde el punto de vista antes mencionado

Así mismo Sandoval (2014) afirma:

Si los procesos de cambio solamente se circunscriben a los elementos formales de la organización, pero no logran permear a las personas, posiblemente no se puedan sostener. Igual ocurriría si solamente impactan a las personas, pero los procesos permanecen sin modificación.

Sin importar el abordaje o la línea de acción que se adopte para gestionar los cambios, deben partir de un profundo conocimiento de la empresa y de sus colaboradores, Independientemente del enfoque de acción que se adopte, para que los cambios en las organizaciones se consoliden debe establecerse un intenso proceso de interacción entre 2 ámbitos esenciales de las organizaciones: sus procesos generales de gestión y las personas que laboran en ellas. (p. 168)

Se obtiene la siguiente información por medio del instrumento de estudio aplicado que es la entrevista donde se ha diagnosticado la situación problemática del Cuerpo de Bomberos del Cantón Babahoyo como un caso de altos niveles de gravedad que sí, no se toman acciones correctivas urgentes de parte de los involucrados competentes se atenta con los principios organizacionales; “Algunos de los principios de la organización más destacados son la orientación al objetivo, la jerarquía, la especialización, la responsabilidad y la cadena de mando. La organización es un subproceso administrativo” (Yanez, 2019).

Debido que el problema en el que se centra este estudio es la falta de liderazgo de las autoridades máximas y por la manera equivocada de exigir a sus empleados cuando no son autores de buenas costumbres y expresiones dentro de la institución, “No erréis; las malas conversaciones corrompen las buenas costumbres” (Reina Valera, 1960, 1Corintios 15:33);

De acuerdo a lo que puntualiza la fuente de referencia, es conveniente conocer las consecuencias que repercuten para una institución cuando el protagonista principal de la entidad no ejerce su gobierno como es ideal hacerlo, esto influye directamente a la organización y se ve reflejado en las personas que lo siguen, sus empleados; es decir se transmiten hasta tal punto que provoca a algunos, falta de compromiso, desanimo, estres , impotencia y sin número

de emociones tóxicas que en efecto proyectan un deficiente manejo y control de responsabilidades.

Otro autor fundamenta lo siguiente:

Para que las capacidades que se entrenan se transfieran más allá de los momentos formativos, es necesario llegar a los niveles de las creencias o convicciones, de los valores y de la identidad de quienes participen en el Training y que manejan consciente o inconscientemente a lo largo de su desempeño diario. De esta manera, las capacidades / habilidades pasarán a formar parte de la personalidad y se considerarán valiosas en cualquier lugar y desde cualquier estilo de liderazgo (Serra, 2020).

Según al criterio del anterior autor se analiza que para tener mayor eficiencia en las actividades que realizan los diferentes equipos de trabajo se requiere entrenarlos a tal punto que desarrollen dentro de su personalidad las habilidades y capacidades llamadas talentos que cada persona posee debido que nacemos con virtudes que debemos potenciarlas y sacar a relucir de la mejor versión.

Acontinuación un análisis en los distintos departamentos del Cuerpo de Bombero Municipal del cantón Babahoyo en base a las encuestas aplicadas a los 16 colaboradores del area administrativa en relación a la serie de problemas que se suscitan se evidencia la siguiente información: El 63% que equivale a 10 empleados aseguran que algunas veces los departamentos administrativos cumplen con eficiencia sus actividades asignadas mientras que el 25% que representa a 4 colaboradores menciona que rara vez lo hacen, además 1 empleado certifica que lo hacen casi siempre y solo un miembro de la institución corrobora que siempre los distintos departamentos del Cuerpo Municipal del cantón Babahoyo cumplen con efectividad las actividades encomendadas.

Mientras un porcentaje del 56% que representa a 9 colaboradores de la institución en estudio expresan que los jefes de los diferentes departamentos administrativos exigen a veces con un buen trato el cumplimiento de las actividades solicitadas. Desde luego el 75% que equivale a 12 colaboradores los cuales señalan que la gestión de los distintos procesos del departamento de Talento Humano es muy mala; es decir este resultado evidencia lo que se especulaba en base a los problemas señalados anteriormente por causa del ineficiente manejo del personal de esta área, debido a una serie de retrasos que perjudican el desarrollo normal de las actividades y a su vez afectan el desempeño de los colaboradores; mientras solo 1 persona menciona que la gestión de procesos en esta sección es buena.

Por su parte el 81% que equivale a 13 empleados de la institución que expresan que no se sienten motivados para el desarrollo de sus actividades por partes de los altos mandos del Cuerpo de Bomberos Municipal del cantón Babahoyo, mientras que 2 individuos dicen que si se sienten motivados y una sola persona dice que a veces se siente motivaba a trabajar.

El último indicador proyecta el 94% que equivale a 15 colaboradores de la institución que el perfil de su autoridad máxima no es el de un líder ejemplar, pero se requiere indagar de manera exhaustiva para un mejor entendimiento el concepto de que:

Un buen líder es siempre un ejemplo de profesionalismo. Al final, el liderazgo por sí solo debe ser inspirador y, por lo tanto, su modo de actuar debe ser admirado y al mismo tiempo debe inspirar a todos aquellos que trabajan contigo.

Pero es lamentable comprobar que un 6% que representa es una sola persona menciona que si presenta el perfil de líder ejemplar ; El caso aquí es señalar que en mayor proporción los empleados alegan que sus máximas autoridades no son ejemplo a seguir debido que llegan

tarde, se ausentan de sus cargos o por ultimo no suelen presentarse al trabajo por largos periodos de tiempo causando que los procesos organizacionales se detengan o se desorganicen y provocan varios conflictos que resultan en desmotivación laboral.

Conclusiones

Se evidencia mediante la sincronización oportuna de los instrumentos de investigación que los procesos organizacionales si influyen al desarrollo de las funciones administrativas de los colaboradores al punto que se comienza a formar una equivocada percepción de la institución por la insatisfacción de sus empleados revelada mediante las encuestas realizadas.

Mediante las fuentes teóricas escudriñadas se obtiene el criterio que un buen líder es la fuente de inspiración y motivación de su equipo de trabajo debido al ejemplo de vida que proyecta a sus espectadores al momento de la toma de decisiones, de resolver mediante la comunicación asertiva los desacuerdos entre empleados y proyectarles en mente los emergentes desafíos a superar siempre y cuando con objetivos medibles a alcanzar.

Se considera que es un reto para cualquier empresa en esta temporada promover y constar con un personal especializado en psicología especialmente en el departamento de Talento Humano, pero es base esencial para mantener resultados efectivos con respecto a incitar y persuadir al personal a cambiar de mentalidad de mediocridad y falta de competencias a una renovada y productiva.

Bibliografía

- Yanez, D. (2019). Obtenido de lifeder.com: <https://www.lifeder.com/principios-organizacion/>
- Alonso, E., Ocegueda, V., & Castro, E. (2006). *Teorías de las Organizaciones*. México: Umbral.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional*. Lima: Universidad Católica de Santo Toribio de Mogrovejo. Escuela de Economía.
- Argudo, C. (26 de enero de 2018). *Empremde Pyme*. Obtenido de empredepyme.net/la-direccion-en-el-proceso-administrativo.html
- Blogger. (14 de julio de 2013). *Administración*. Obtenido de <http://lissjennip.blogspot.com/2013/07/procesos-organizacionales.html>
- Borea, F. (01 de Septiembre de 2005). *La Toma de Decisiones: Un modelo de Análisis Integrador*. Recuperado el 04 de Diciembre de 2019, de Ciencia Red: Universidad de la Matanza: <http://www.cienciared.com.ar/ra/usr/4/26/m0.pdf>
- Brunet, L. (1997). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Editorial Trillas.
- Bueno, R., Ramos, M., & Berrelleza, C. (2018). *Elementos básicos de Administración*. México: UAS/DGEP.
- Confereración Empresarial de Madrid. (2018). *La innovación: Un factor Calve para la competitividad de las empresas*. Madrid: Dirección General de Investigación. Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid.
- Daft, R. L. (2010). *Teoría y diseño organizacional*. México: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V., .
- ESAN Graduate School of Business. (20 de julio de 2016). *Diseño organizacional vs estructura organizacional*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/07/disenio-organizacional-versus-estructura-organizacional/>

- Escobar, L. (2017). Conocimiento y proceso organizacional en Unidades de información de Maracaibo- Venezuela. *Revista Venezolana de Información, Tecnología y conocimiento*, 51-67.
- Gómez, C. A. (2002). Liderazgo: conceptos, teorías y hallazgos relevantes. *Cuadernos hispanoamericanos de psicología*, 61-77. Recuperado el 04 de Diciembre de 2019, de Cuadernos hispanoamericanos de psicología: https://www.unbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos_hispanoamericanos_psicologia/volumen2_numero2/articulo_5.pdf
- González, S. (2011). *Habilidades de comunicación escrita: Asertividad + persuasión + alto impacto*. Estados Unidos de América: Grupo Nelson.
- IMF Business School. (21 de Noviembre de 2019). *Blog de prevención de riesgos laborales*. Obtenido de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/especial-master-prevencion/como-trabaja-departamento-prevencion-riesgos-laborales/>
- López, D., Restrepo, d. O., & López Velásquez, G. (2013). Resistencia al cambio en organizaciones modernas. *Scientia et Technica Año XVIII, Vol. 18, No 1*, 149-156.
- Louffat, E. (2017). *Diseño Organizacional basado en procesos*. Perú: Cengage Learning .
- Ministerio de Fomento. (Mayo de 2005). *Modelos para implantar la mejora continua en la gestión de empresa de transporte por carretera*. Recuperado el 04 de Diciembre de 2019, de La gestión por proceso: omento.es/NR/rdonlyres/9541ACDE-55BF-4F01-B8FA-03269D1ED94D/19421/CaptuloIVPrincipiosdelagestindelaCalidad.pdf
- Mulet, J. (2005). La innovación, concepto e importancia económica. *Sexto Congreso de economía de Navarra*, 21-36.
- Ortego, M. d., López, S., & Álvarez, L. (2011). *Ciencias Psicosociales I*. Santander: Universidad de Cantabria.

- Peñalver, A. (15 de Septiembre de 2017). *El blog de Antonio Peñalver* . Obtenido de [https://antoniopenalver.blogspot.com/2017/09/las-12-tendencias-mas-relevantes-de.html?utm_source=feedburner&utm_medium=email&utm_campaign=Feed:+BlogDeAntonioPealver+\(Blog+de+Antonio+Pe%C3%B1alver\)](https://antoniopenalver.blogspot.com/2017/09/las-12-tendencias-mas-relevantes-de.html?utm_source=feedburner&utm_medium=email&utm_campaign=Feed:+BlogDeAntonioPealver+(Blog+de+Antonio+Pe%C3%B1alver))
- Pico, G. (2006). El mapa de procesos: Elementos fundamentales de un sistema de gestión de calidad para empresas de servicios en Venezuela. *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, 291-309.
- Reina Valera. (1960). Obtenido de BibleGateway: <https://www.biblegateway.com/passage/?search=1%20Corintios%2015%3A33-34&version=RVR1960>
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Rodríguez, D. (2011). *Gestión Organizacional*. Santiago de Chile: Ediciones UC.
- Sablich, C. (2007). Obtenido de Modulo de administración y dirección de empresas: <http://www.elmayorportaldegerencia.com/Documentos/Administracion/%5BPD%5D%20Documentos%20-%20Administracion%20y%20Direccion%20de%20empresas.pdf>
- Sandoval, J. (Abril de 2014). Los procesos de cambio organizacional y la generación de valor. *Estudios Gerenciales*, 162–171. doi:<https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.04.005>
- Santos, A. H. (1991). *Conflictos de Trabajo, Diccionario Jurídico Mexicano*. México: Porrúa-UNAM.
- Señaris, L. (2016). *Comunicar en la empresa: Del Porqué al Cómo*. Asturias: Federación Austriana de Empresarios.
- Serra, G. (25 de Agosto de 2020). *Gestión del Talento*. Obtenido de Falta de liderazgo: <https://institutoaltorendimiento.com/gestiondeltalento/inicio/falta-de-liderazgo/>

Tejada, A. (2003). Los modelos actuales de gestión en las organizaciones, gestión de talento, gestión del conocimiento y gestión por competencia. *Redalyc.org*, 20. Recuperado el 17 de Agosto de 2020, de <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=21301208>

Villalona, N. (18 de Mayo de 2014). *Master Executive en Dirección de Empresas, Tecnológicas e Industriales*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/05/18/direccion-y-liderazgo/>

ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL



Anexo 1 Entrevista

Entrevista: dirigida a la Directora Administrativa del cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Babahoyo.

Tema: Procesos Organizacionales del Cuerpo de Bombero Municipal de la ciudad de Babahoyo.

Objetivo: Analizar la influencia de los procesos organizacionales con el desempeño laboral del cuerpo de bomberos Municipal del Cantón Babahoyo.

- 1. ¿Considerando la planificación general del Cuerpo de Bombero Municipal de la ciudad de Babahoyo? ¿Cuáles son las situaciones positivas y negativas que presenta?**
- 2. ¿Cree usted que se cumplen las actividades administrativas de manera efectiva?**
- 3. ¿Cuáles son las acciones correctivas que se ejecutan cuando los subordinados incumplen con sus obligaciones?**
- 4. ¿Usted cree que los miembros de esta organización tienen un comportamiento enmarcado a los valores y políticas establecidos por la institución?**
- 5. ¿Qué criterio tiene sobre la gestión en los procesos de los departamentos de compra y recaudación del Cuerpo de Bomberos Municipal?**
- 6. ¿Cree usted que el departamento proyecta una buena imagen ante su jefe y los usuarios? ¿Por qué?**
- 7. ¿Usted cree que la manera de cómo se efectúan los procesos organizacionales en esta institución benefician el desempeño laboral?**
- 8. ¿Según su perspectiva cuales son los factores organizacionales que puedan estar afectando el desempeño laboral?**



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL



Anexo 2 Cuestionario de encuesta

Tema: Procesos Organizacionales del Cuerpo de Bombero Municipal de la ciudad de Babahoyo.

Objetivo: Analizar la influencia de los procesos organizacionales con el desempeño laboral del cuerpo de bomberos Municipal del Cantón Babahoyo.

Encuesta: dirigida a empleados administrativos del cuerpo de Bomberos Municipal.

1. ¿Con qué frecuencia los departamentos administrativos cumplen sus actividades designadas?

Siempre ()

Casi siempre ()

Algunas veces ()

Rara vez ()

Nunca ()

2. ¿Cómo califica las relaciones laborales entre el personal y los jefes de los distintos departamentos?

Muy buena ()

Buena ()

Regular ()

Mala ()

Muy mala ()

3.¿Los Jefes de los distintos departamentos administrativos exigen con un buen trato el cumplimiento de las actividades solicitadas?

Si ()

No ()

A veces ()

4. ¿Qué nivel de satisfacción usted manifiesta conforme a las tareas que debe efectuar dentro de su departamento?

Muy satisfecho ()

Medianamente satisfecho ()

Satisfecho ()

Insatisfecho ()

Muy insatisfecho ()

5. ¿Cómo cuantifica usted en esta institución la gestión de los distintos procesos del departamento de Talento Humano?

Muy buena ()

Buena ()

Regular ()

Mala ()

Muy mala ()

6.¿Con qué frecuencia se impulsa el compañerismo y trabajo en equipo en esta institución?

Siempre ()

Casi siempre ()

Algunas veces ()

Rara vez ()

Nunca ()

7. ¿Qué opina con respecto a la remuneración que recibe de esta institución?

Muy buena ()

Buena ()

Regular ()

Mala ()

Muy mala ()

8. ¿Con qué frecuencia se da una comunicación asertiva entre los jefes y subordinados?

Siempre ()

Casi siempre ()

Algunas veces ()

Rara vez ()

Nunca ()

9. ¿Se siente motivado por parte de los altos mandos de esta institución para el desarrollo de sus actividades?

Si () No () A veces ()

10. ¿Considera que el perfil de sus máximas autoridades es de un líder ejemplar?

Si () No ()



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMÁTICA
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

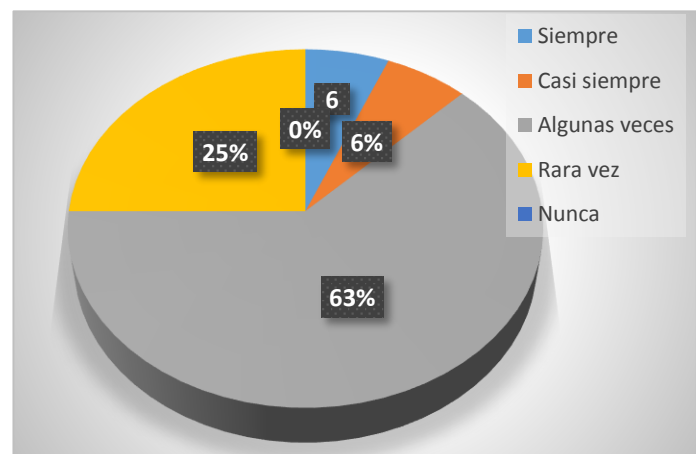


Anexo 3 Resultados obtenidos

En este trabajo se aplica la herramienta de investigación del cuestionario preguntas de encuesta para el personal administrativo del Cuerpo de Bomberos Municipal del cantón Babahoyo.

1. ¿Con qué frecuencia los departamentos administrativos cumplen con eficiencia sus actividades designadas?

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	1	6%
Casi siempre	1	6%
Algunas veces	10	63%
Rara vez	4	25%
Nunca	0	0%
TOTAL	16	100%

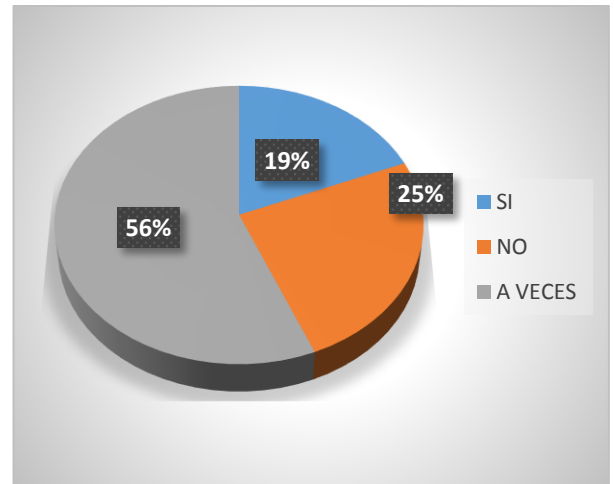


Análisis

Este gráfico presenta que el 63% que equivale a 10 empleados aseguran que algunas veces los departamentos administrativos cumplen con eficiencia sus actividades asignadas mientras que el 25% que representa a 4 colaboradores menciona que rara vez lo hacen, además 1 empleado certifica que lo hacen casi siempre y solo un miembro de la institución corrobora que siempre los distintos departamentos del Cuerpo Municipal del cantón Babahoyo cumplen con efectividad las actividades encomendadas.

2. ¿Los Jefes de los distintos departamentos administrativos exigen con un buen trato el cumplimiento de las actividades solicitadas?

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	3	19 %
NO	4	25 %
A VECES	9	56 %
TOTAL	16	100 %

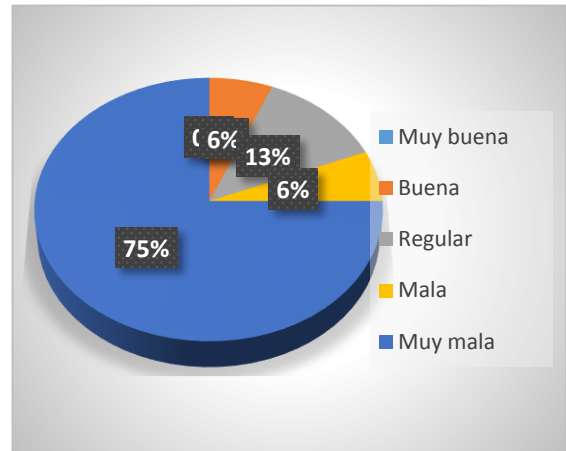


Análisis

Este gráfico indica que un porcentaje del 56% que representa a 9 colaboradores de la institución en estudio expresan que los jefes de los diferentes departamentos administrativos exigen a veces con un buen trato el cumplimiento de las actividades solicitadas.

3. ¿Cómo cuantifica usted en esta institución la gestión de los distintos procesos del departamento de Talento Humano?

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy buena	0	0
Buena	1	6%
Regular	2	13%
Mala	1	6%
Muy mala	12	75%
TOTAL	16	100%

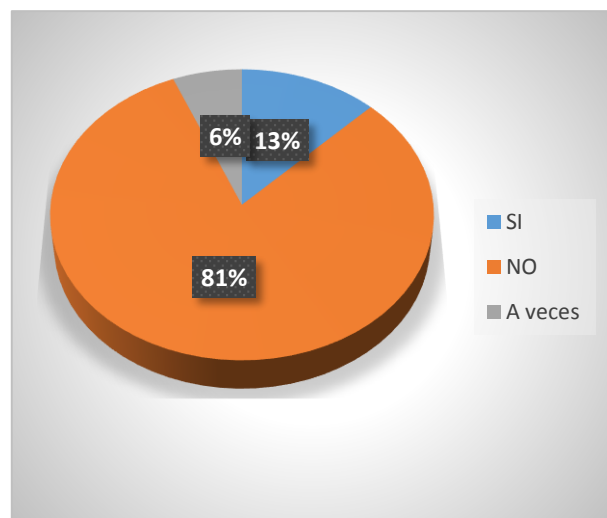


Análisis

Este gráfico representa en porcentaje el 75% que equivale a 12 colaboradores los cuales señalan que la gestión de los distintos procesos del departamento de Talento Humano es muy mala; es decir este resultado evidencia lo que se especulaba en base a los problemas señalados anteriormente por causa del ineficiente manejo del personal de esta área, debido a una serie de retrasos que perjudican el desarrollo normal de las actividades y a su vez afectan el desempeño de los colaboradores; mientras solo 1 persona menciona que la gestión de procesos en esta sección es buena.

4. ¿Se siente motivado por parte de los altos mandos de esta institución para el desarrollo de sus actividades?

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	2	13 %
NO	13	81 %
A veces	1	6 %
TOTAL	16	100 %

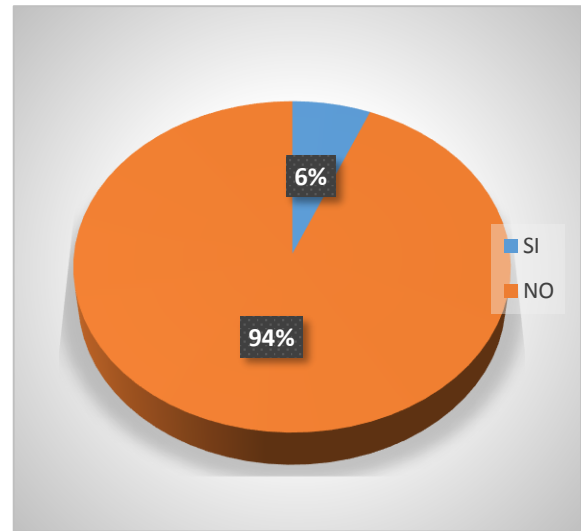


Análisis

Este gráfico presenta el porcentaje de 81% que equivale a 13 empleados de la institución que expresan que no se sienten motivados para el desarrollo de sus actividades por partes de los altos mandos del Cuerpo de Bomberos Municipal del cantón Babahoyo, mientras que 2 individuos dicen que si se sienten motivados y una sola persona dice que a veces se siente motivaba a trabajar.

5. ¿Considera que el perfil de sus máximas autoridades es de un líder ejemplar?

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	1	6 %
NO	15	94 %
TOTAL	16	100 %



Análisis

Este gráfico señala en porcentaje de 94% que equivale a 15 colaboradores de la institución que el perfil de su autoridad máxima no es el de un líder ejemplar, mientras un 6% que representa es una sola persona menciona que si presenta el perfil; El caso aquí es señalar que en mayor proporción los empleados alegan que sus máximas autoridades no son ejemplo a seguir debido que llegan tarde, se ausentan de sus cargos o por último no suelen presentarse al trabajo por largos periodos de tiempo causando que los procesos organizacionales se detengan y provocan varios conflictos que resultan en desmotivación laboral.