

PROTOCOLO INTERNO PARA LA MEJORA CONTINUA DEL CLIMA LABORAL EN EL BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE CRNEL. MARCELINO MARIDUEÑA



DICIEMBRE 2025

Tnte. Crnel. (B) Jacinto Galarza Monserrate
**JEFE DEL BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS
MARCELINO MARIDUEÑA**



INTRODUCCIÓN

El clima laboral es un componente esencial para el funcionamiento eficiente de cualquier institución, especialmente en organizaciones de alta responsabilidad social y operativa como el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Crnel. Marcelino Maridueña. La dinámica diaria, la presión asociada a las emergencias y las exigencias administrativas pueden generar tensiones que, de no gestionarse adecuadamente, afectan el desempeño, la motivación y el bienestar del personal. Por ello, contar con un protocolo específico permite establecer lineamientos claros que orienten la convivencia, la comunicación y la salud laboral dentro de la institución.

Además, un protocolo de mejora del clima laboral garantiza un marco formal que promueve relaciones de trabajo basadas en el respeto, la equidad y la participación. Este instrumento facilita la identificación temprana de problemas organizacionales, conflictos interpersonales o factores que generen estrés, proponiendo mecanismos de intervención que resguarden tanto la integridad del personal operativo como la estabilidad del personal administrativo. De esta manera, se fortalecen las capacidades internas para resolver situaciones de manera oportuna y transparente.

Finalmente, la implementación de un protocolo aporta a la sostenibilidad institucional, ya que un ambiente laboral sano se traduce en mayor compromiso, mejor coordinación entre áreas y una respuesta más eficaz ante emergencias y tareas administrativas. Un clima laboral positivo no solo beneficia a los servidores, sino también a la comunidad que confía en el trabajo de nuestra institución. Por ello, establecer y aplicar un protocolo de mejora continua es una necesidad estratégica y un pilar fundamental de la gestión organizacional moderna.

PROTOCOLO INTERNO PARA LA MEJORA CONTINUA DEL CLIMA LABORAL EN EL BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE CRNEL. MARCELINO MARIDUEÑA

1. OBJETIVO GENERAL

El presente protocolo tiene como finalidad establecer un sistema integral, permanente y participativo para diagnosticar, intervenir y mejorar el clima laboral del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Crnel. Marcelino Maridueña, considerando las particularidades del trabajo operativo y las dinámicas administrativas. Busca garantizar un ambiente laboral saludable fundamentado en valores institucionales, principios del servicio público y derechos laborales.

2. ALCANCE

Este protocolo aplica obligatoriamente a todas las unidades y dependencias del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Crnel. Marcelino Maridueña, incluyendo personal operativo, administrativo y servicios auxiliares.

3. VALORES, EJES RECTORES Y PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

Los valores del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Marcelino Maridueña determinan la identidad, la cultura y el comportamiento e interacción entre los servidores públicos y trabajadores con la ciudadanía o usuarios, los mismos que se detallan a continuación:

Respeto: Reconocer los deberes y derechos y obligaciones de los usuarios internos y externos.

Compromiso: Convicción personal en torno a los beneficios que trae el desempeño responsable de las tareas a su cargo para cumplimiento de la Misión, Visión y Objetivos Institucionales y la puesta práctica de los valores de la misma.

Responsabilidad: Cumplir los deberes y competencias del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Marcelino Maridueña, realizando de manera correcta las actividades encomendadas y excelente desempeño en su gestión.

Integridad: Cualidad para comportarse apropiadamente ante el deber.

Solidaridad: Actitud de fraternidad para identificarse con las personas afectadas por condiciones adversas.

Perseverancia: Disposición de respuestas con actitud de entrega, colaboración y espíritu de atención.

Trabajo en Equipo: Actitud de participación en forma conjunta de todos sus miembros en la ejecución de actividades para la consecución de un objetivo común.



Los ejes rectores que regulan las relaciones laborales dentro del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Crnel. Marcelino Maridueña son:

CERO TOLERANCIA A LA VIOLENCIA



Frente a cualquier acto de violencia, hostigamiento o acoso laboral. Ninguna conducta que atente contra la integridad de las personas será justificada ni minimizada. Se establecerán mecanismos de prevención, detección y sanción que aseguren que toda forma de agresión sea rechazada.

IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

Se garantiza el derecho de todos los servidores de la institución a un trato igualitario y libre de discriminación por motivos de género, edad, etnia, orientación sexual, religión, ideología, discapacidad, condición socioeconómica u otras características.



RESPECTO A LA DIGNIDAD Y A LA INTEGRIDAD FÍSICA Y MORAL



El BCBMM reconoce que la dignidad humana es un valor esencial en el ámbito laboral. Se prohíben expresamente conductas que lesionen la integridad física, psicológica o moral de los servidores, incluyendo insultos, humillaciones, amenazas, hostigamientos o cualquier acción que vulnere el respeto debido entre servidores.

TRATO CORTÉS Y DIGNO EN TODAS LAS RELACIONES LABORALES

En todas las instancias y jerarquías, las relaciones laborales deben regirse por el respeto, la cortesía y el reconocimiento mutuo. La comunicación asertiva, el diálogo respetuoso y la resolución pacífica de conflictos son elementos indispensables para fortalecer un ambiente de trabajo armónico, inclusivo y productivo.



LIBRE DESARROLLO DE LA PERSONALIDAD



El espacio laboral debe ser un entorno que fomente el desarrollo integral y auténtico de cada persona, permitiendo que los trabajadores expresen sus capacidades, opiniones y talentos sin temor a represalias o discriminaciones.

IMPARCIALIDAD Y OBJETIVIDAD EN LA INVESTIGACIÓN



Los procesos de investigación sobre casos de discriminación, violencia o acoso laboral se realizarán bajo principios de imparcialidad y objetividad, sin favoritismos ni prejuicios hacia las partes involucradas.

Principios: Son aquellos sobre los que se sustentan las reglas fundamentales que guían nuestra conducta y decisiones como Benemérito Cuerpo de Bomberos de Crnel. Marcelino Maridueña:

Abnegación: Actitud voluntaria para ayudar a las personas sin esperar nada a cambio.

Disciplina: Actitud para acatar las normas, protocolos, lineamientos y procedimientos que rigen las actividades que realiza la organización.

Ética: Correcto comportamiento moral.

Diálogo: Es un fundamento para la convivencia, la democracia y la resolución pacífica de conflictos.

Transparencia: Es un pilar fundamental de la gestión pública, garantizando la apertura en la comunicación, la presentación de la información, difusión de los actos y la rendición de cuentas.

Eficacia: La organización y la función administrativa deben estar diseñadas para garantizar el ejercicio de sus competencias y la obtención de los objetivos, fines y metas institucionales propuestas, debiendo para ello planificar y evaluar su gestión permanentemente.

Eficiencia: El cumplimiento de los objetivos y metas Institucionales se realizarán con el mayor ahorro y optimización, así como el uso racional de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros.



4. MARCO JURÍDICO

LEY ORGÁNICA DE SERVICIO PÚBLICO – LOSEP

PRINCIPIOS, ÁMBITO Y DISPOSICIONES FUNDAMENTALES

Artículo 1.- Principios. La presente Ley se sustenta en los principios de: calidad, calidez, competitividad, continuidad, descentralización, desconcentración, eficacia, eficiencia, equidad, igualdad, jerarquía, lealtad, oportunidad, participación, racionalidad, responsabilidad, solidaridad, transparencia, unicidad y universalidad que promuevan la interculturalidad, igualdad y la no discriminación.

Artículo 4.- Servidoras y servidores públicos.- Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público.

DEL RÉGIMEN INTERNO DE ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

Artículo 22.- Deberes de las o los servidores públicos.- Son deberes de las y los servidores públicos:

- d) Cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos...*
- g) Elevar a conocimiento de su inmediato superior los hechos que puedan causar daño a la administración;*
- h) Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe. Sus actos deberán ajustarse a los objetivos propios de la institución en la que se desempeñe y administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas de su gestión;*

Artículo 23.- Derechos de las servidoras y los servidores públicos. Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos:

- l) Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar;*
- q) Recibir formación y capacitación continua por parte del Estado, para lo cual las instituciones prestarán las facilidades;*
- v) A recibir capacitación continua y permanente en temas o materias que mejoren el ambiente laboral y el fortalecimiento de las aptitudes y actitudes de los servidores públicos, así como la erradicación y prevención de toda forma de acoso, violencia o discriminación por razones de edad, entre otros aspectos.*

ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DEL BENEMÉRITO CBMM

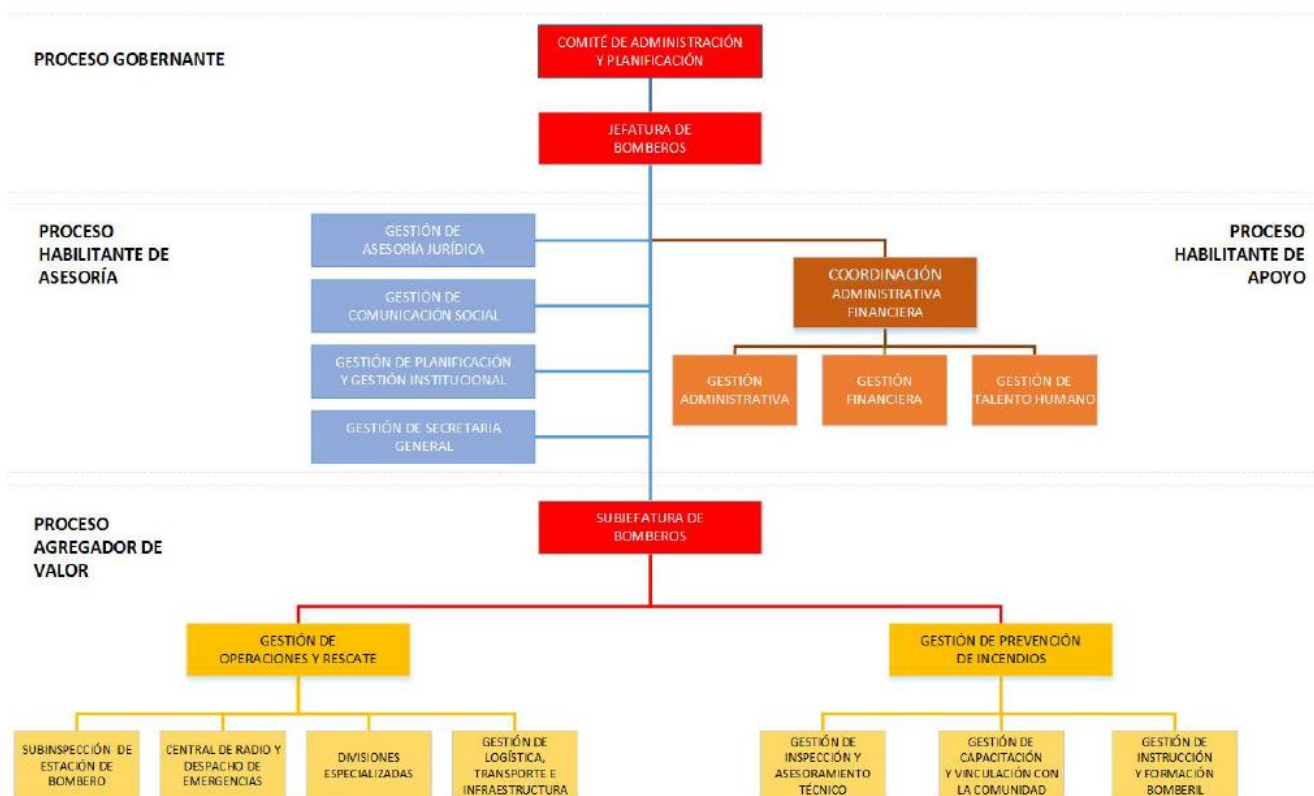
Aprobado mediante RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA Nro. BCBMM-2025-002-RES



Artículo 2.- Misión: Brindar protección a la ciudadanía a través de la prevención de incendios y atención oportuna y efectiva en el combate de incendios, atención pre-hospitalaria, rescates y otros, a través de la intervención de su talento humano técnicamente capacitado a fin de proporcionar un excelente servicio salvaguardando las vidas y propiedades de la ciudadanía en general.

Artículo 3.- Visión: Ser reconocidos como una entidad de referencia en el ámbito cantonal, provincial y nacional, idóneo en la formación técnica de los bomberos capaces de proporcionar respuestas inmediatas y efectivas en la atención de emergencias, promoviendo una cultura de participación ciudadana en la prevención de incendios, revalorizando la conciencia individual y colectiva.

CAPÍTULO III - ESTRUCTURA ORGÁNICA INSTITUCIONAL



La Estructura Organizacional por Procesos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Crnel. Marcelino Maridueña se alinea con su misión, visión, valores, principios y objetivos estratégicos, sustentada conforme al ordenamiento jurídico, en la cartera de productos, servicios y procesos, como instrumentos de gestión compatibles con la demanda y satisfacción de los clientes internos y externos, realizados con eficiencia y eficacia, basado en el mejoramiento continuo de los procesos y con el propósito de asegurar el ordenamiento orgánico para una respuesta efectiva de los servicios de prevención, protección, extinción de incendios, salvamento, rescate y atención de emergencias en el Cantón Marcelino Maridueña.

5. PLAN DE ACCIÓN PARA LA MEJORA DEL CLIMA LABORAL

Acciones inmediatas de aplicación general

- ✓ Saludar y despedirse de forma cortés al ingresar o salir de cualquier área de la institución.



- ✓ Dirigirse con respeto tanto a los superiores como a los compañeros de labores, a los usuarios y a los proveedores, sin elevar excesivamente el tono de voz.
- ✓ No escuchar música ni audios dentro de las dependencias del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Crnel. Marcelino Maridueña, ni en las oficinas, ni en los vehículos de rescate y emergencia. En el caso de videoconferencias dispuestas por la institución se hará uso de audífonos para no interrumpir las labores de los demás.
- ✓ Expresar con respeto y exclusivamente ante el superior inmediato, las molestias referentes a la relación laboral con algún compañero, salvo que el inconveniente se haya suscitado con éste, entonces se dirigirá la queja ante la máxima autoridad institucional.
- ✓ Se prohíbe las faltas de respeto entre compañeros dentro de la institución o mientras se porte el uniforme, sin que sea válida ninguna excusa para justificar un enfrentamiento entre compañeros.
- ✓ Se prohíbe utilizar temas personales o familiares para confrontar a cualquier miembro de la institución dentro de las instalaciones o vehículos institucionales, así como en eventos en los que se esté representando al BCBMM.
- ✓ Es obligatorio respetar la jerarquía dentro de la institución, a fin de respetar la estructura orgánica establecida en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos con que cuenta la institución.

5.1 SISTEMA CONFIDENCIAL DE DENUNCIAS

El sistema confidencial de denuncias constituye un mecanismo institucional diseñado para garantizar que todo el personal, tanto operativo como administrativo, pueda reportar situaciones que afecten el clima laboral, la convivencia, la seguridad emocional o el desempeño de las funciones públicas, sin temor a represalias.

Este sistema busca preservar la integridad del denunciante y asegurar que cada caso sea atendido con seriedad, profesionalismo y confidencialidad absoluta.

Canales habilitados para la recepción de denuncias

1. Correo institucional oficial para denuncias internas

Un buzón digital exclusivo, administrado únicamente por Talento Humano o jurídico.

administracion@bomberosmarcelinomariduena.gob.ec

2. Reporte directo ante Talento Humano o Asesoría Jurídica

El personal podrá presentar su denuncia de manera verbal o escrita ante Talento Humano o Jurídico, conservando estrictamente la confidencialidad y protegiendo los datos sensibles involucrados.



Principios del sistema

❖ **Investigación imparcial:**

Todo caso será investigado sin favoritismos, prejuicios o vínculos con las partes. De ser necesario, Talento Humano solicitará apoyo del área jurídica.

❖ **Prohibición absoluta de represalias:**

Cualquier acto de retaliación, directa o indirecta, contra el denunciante será considerado falta susceptible de sanción administrativa.

❖ **Respuesta oportuna:**

La institución se compromete a actuar dentro de plazos razonables para analizar, investigar y dar solución a cada denuncia.

5.2 CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

El fortalecimiento profesional es un pilar clave para construir un clima laboral positivo. Un personal capacitado se siente más seguro, motivado y valorado, lo cual favorece la productividad, la cooperación y la excelencia institucional.

Capacitaciones clave: Además de las capacitaciones regulares, relativas a las actividades propias de cada puesto, se gestionarán procesos formativos que fortalezcan las capacidades de los servidores en los siguientes temas:

- Atención al usuario y comunicación institucional
- Manejo de conflictos y relaciones laborales
- Ética y transparencia institucional
- Liderazgo
- Manejo del estrés acumulado por emergencias críticas

Beneficios esperados

- ❖ Mayor motivación y compromiso
- ❖ Reducción de errores operativos y administrativos
- ❖ Mejora de la cohesión y trabajo en equipo
- ❖ Crecimiento profesional continuo

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Aprobado por:	Tnte. Crnel. (B) Jacinto Galarza Monserrate	JEFE DE BOMBEROS BCBMM	
Revisado por:	Mgs. María Paula Santos Moreira, ABG.	COORDINADORA DE ASESORÍA JURÍDICA	
Elaborado por:	Ing. (B) Zaida Peralta	COORDINADORA ADMINISTRATIVA FINANCIERA (E)	