



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LOS PROCESOS OPERATIVOS DEL CUERPO
DE BOMBEROS DE SANTA ELENA, AÑO 2024**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

Clara Melissa Tomalá Tomalá

LA LIBERTAD – ECUADOR

2024

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, “**Gestión Administrativa en los procesos operativos del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena, año 2024**”, elaborado por la **Srta. Clara Melissa Tomalá Tomalá**, egresada de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de **Licenciada en Administración de Empresas**, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:
**FREDDY ENRIQUE
TIGRERO SUAREZ**

**Lic. Freddy Tigrero Suárez, Mgtr.
Profesor tutor**

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado “**Gestión Administrativa en los procesos operativos del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena, año 2024**”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, **Clara Melissa Tomalá Tomalá** con cédula de identidad número **0928233667** declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena

Atentamente

Clara Tomalá

Tomalá Tomalá Clara Melissa

C.C. No: 0928233667

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Firmado electrónicamente por:
**FELIX FERNANDO
TIGERO GONZALEZ**

Lic. José Xavier Tomalá Uribe, MSc.
DIRECTOR DE LA CARRERA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Econ. Félix Tigero González, Mgs.
PROFESOR ESPECIALISTA



Firmado electrónicamente por:
**FREDDY ENRIQUE
TIGERO SUAREZ**

Lic. Freddy Tigero Suárez, Mgr.
PROFESOR TUTOR

Ing. Sabina Villón Perero, MSc.
PROFESOR GUÍA DE LA UIC

Lic. Julissa González González
SECRETARIA DE LA CARRERA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Índice

Resumen	9
Abstract	10
Introducción	11
Planteamiento del problema	13
formulación del problema	13
Sistematización.....	14
Objetivos	14
Justificación teórica	14
Justificación práctica	15
Idea a defender	15
Capítulo I	16
Marco Referencial	16
Revisión de la literatura.....	16
Desarrollo de teorías y conceptos.....	19
Gestión administrativa.....	19
Procesos operativos	23
Fundamentos legales	27
Constitución de la República del Ecuador	27
Reforma a la Ley de Defensa contra incendio.....	28
Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD)	29
Código Orgánico de las Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público ...	30
Capítulo II	32
Metodología	32
Diseño de la investigación.....	32
Enfoque de la investigación.....	32
Métodos de la investigación	33

	6
Población y muestra	33
Recolección y procesamiento de datos.....	34
Técnicas de investigación.....	35
Entrevista.....	35
Encuesta	35
Instrumentos	35
Guía de entrevistas	35
cuestionario	35
Validación de instrumentos	35
Capítulo III.....	37
Resultados y Discusión.....	37
Análisis de los resultados de las entrevistas	37
Análisis de los resultados de las encuestas.....	40
Resultados	56
Discusión.....	57
Propuesta	58
Conclusiones	67
Recomendaciones	67
Referencias.....	69
Apéndice.....	74

Índice de tablas

Tabla 1 Total, de trabajadores del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena	34
Tabla 2 Muestra censal del Cuerpo de Bomberos	34
Tabla 3 Edad	40
Tabla 4 Género	41
Tabla 5 Nivel de Educación.....	42
Tabla 6 Liderazgo del Cuerpo del Cuerpo de Bomberos.....	43
Tabla 7 Misión de la institución	44
Tabla 8 Recursos de la institución	45
Tabla 9 Comunicación	46
Tabla 10 Procedimientos del equipo Bomberil.....	47
Tabla 11 Intervenciones del cuerpo bomberil	48
Tabla 12 Toma de decisiones	49
Tabla 13 Actividades de prevención.....	50
Tabla 14 Capacitación del personal	51
Tabla 15 Trabajo en equipo	52
Tabla 16 Simulacros	53
Tabla 17 Supervisión	54
Tabla 18 Seguimiento	55
Tabla 19 FODA	61
Tabla 20 análisis CAME.....	62
Tabla 21 Plan de acción	65

Índice de figuras

Figura 1 Edad	40
Figura 2 Género	41
Figura 3 Nivel de Educación.....	42
Figura 4 Liderazgo del Cuerpo de Bomberos	43
Figura 5 Misión de la institución.....	44
Figura 6 Recursos de la institución	45
Figura 7 Comunicación	46
Figura 8 Procedimientos del equipo Bomberil.....	47

Figura 9 Intervenciones del cuerpo bomberil.....	48
Figura 10 Toma de decisiones	49
Figura 11 Actividades de prevención	50
Figura 12 Capacitación del personal	51
Figura 13 Trabajo en equipo	52
Figura 14 Simulacros	53
Figura 15 Supervisión	54
Figura 16 Seguimiento	55
Figura 17 Logo del Cuerpo de Bomberos	59
Figura 18 Diagrama de Flujo de procesos.....	61

Índice de apéndices

apéndice 1 Matriz de consistencia.....	74
apéndice 2 operacionalización de variables	76
apéndice 3 Cronograma.....	80
apéndice 4 Carta Aval.....	82
apéndice 5 Entrevista.....	83
apéndice 6 Encuesta	85
apéndice 7 Solicitud de aprobación de tema	87
apéndice 8 solicitud de aprobación de instrumentos	88
apéndice 9 validación de instrumentos de investigación.....	89
apéndice 10 Evidencia de base de datos SPSS.....	92
apéndice 11 Certificado antiplagio	92
apéndice 12 Evidencias de tutorías.....	93
apéndice 13 Evidencias de entrevistas.....	95



Gestión Administrativa en los procesos operativos del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena, año 2024

Autor:

Tomalá Tomalá Clara Melissa

Tutor:

Lic. Freddy Tigreiro Suárez, Mgtr.

Resumen

El presente trabajo de investigación “Gestión Administrativa en los procesos operativos del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena”, tiene como objetivo principal determinar la influencia de la gestión administrativa en los procesos operativos para garantizar respuestas adecuadas en situaciones de emergencias. El problema identificado radica en cómo la gestión administrativa influye en la eficiencia y eficacia de los procesos operativos, para ello, se aplica una metodología con diseño no experimental, utilizando un enfoque mixto que combina métodos cualitativos y cuantitativos. Las técnicas que se utilizaron incluyen las entrevistas al área administrativa y encuestas a todo el personal que conforman el Cuerpo de Bomberos de Santa Elena. Para el cálculo de la población y muestra se estableció una muestra censal con 98 bomberos operativos, los mismos que fueron obtenidos a través del formulario de Google forms. Los datos cuantitativos fueron procesados con herramientas mediante el programa SPSS Statistics, los mismos que reflejaron resultados verídicos sobre la actual administración y sus procesos operativos, de los cuales sirven para poder establecer conclusiones claras. Se destaca que la institución enfrenta limitaciones en recursos económicos y operativos, lo cual afecta su desempeño; sin embargo, se identificaron fortalezas en liderazgo y trabajo en equipo que contribuyen a la mejora continua. Las áreas críticas incluyen la disponibilidad de recursos y la implementación de procedimientos operativos eficientes. Se concluye la necesidad de optimizar la gestión administrativa mediante capacitación, mejora de recursos y adopción de tecnologías modernas, garantizando un servicio más eficiente y de calidad.

Palabras claves: *gestión administrativa, procesos operativos, eficiencia, eficacia.*



Administrative Management in the operational processes of the Santa Elena Fire Department, year 2024

Author:

Tomalá Tomalá Clara Melissa

Tutor:

Lic. Freddy Tigrero Suárez, Mgtr.

Abstract

The main objective of this research work “Administrative Management in the operational processes of the Santa Elena Fire Department” is to determine the influence of administrative management on operational processes to ensure adequate responses in emergency situations. The problem identified lies in how administrative management influences the efficiency and effectiveness of operational processes. To do this, a non-experimental design methodology is applied, using a mixed approach that combines qualitative and quantitative methods. The techniques used include interviews with the administrative area and surveys of all personnel that make up the Santa Elena Fire Department. To calculate the population and sample, a census sample was established with 98 operational firefighters, which were obtained through the Google Forms form. The quantitative data were processed with tools using the SPSS Statistics program, which reflected true results about the current administration and its operational processes, which serve to establish clear conclusions. It is noted that the institution faces limitations in economic and operational resources, which affects its performance; However, strengths in leadership and teamwork were identified that contribute to continuous improvement. Critical areas include the availability of resources and the implementation of efficient operating procedures. The need to optimize administrative management through training, improved resources and the adoption of modern technologies is concluded, guaranteeing a more efficient and quality service.

Keywords: administrative management, operational processes, efficiency, effectiveness

Introducción

El presente trabajo de investigación denominado “Gestión Administrativa en los Procesos operativos del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena”, ubicado en el Cantón Santa Elena, busca medir el grado de incidencia con la relación existente entre las dos variables. Por ello, se menciona a Chiavenato (2017) quien manifiesta que “la gestión administrativa se trata siempre de escoger las acciones en función del resultado que se espera obtener y de los medios de que se dispone; es decir, de asegurar la utilización óptima de los recursos”.

La importancia de la investigación se enfoca en la influencia que existe en la gestión administrativa con los procesos operativos, una mala administración en los procesos operacionales puede generar errores en las operaciones de emergencia, lo que provoca problemas en los servicios que brinda el cuerpo de bomberos, de igual forma se pueden identificar áreas de mejoramiento, implementando nuevas estrategias innovadoras y optimizando los recursos disponibles.

A nivel mundial la Gestión Administrativa en los Cuerpos de Bomberos son un mecanismo clave para la eficiencia con la efectividad de respuesta durante las emergencias. En muchos países, una correcta administración no solo se enfoca en la logística y la asignación de recursos, sino también en la gestión del personal, el mantenimiento de sus equipos; así mismo de la planificación de recursos a largo plazo. Por lo tanto, una administrativa demanda una gestión más innovadora y colaborativa, garantizando respuestas rápidas durante operativos de emergencias. Se menciona que el Sistema Nacional de Información de Respuesta a Emergencias moderniza recopilación y análisis de datos de incidentes, y proporciona inteligencia en tiempo real para los departamentos de bomberos y servicios médicos de emergencia locales en todo Estados Unidos.

Por otro lado, en los países de Brasil y Argentina los procesos operativos son caracterizados por implementar secuencias organizadas con actividades de control que buscan el mejoramiento o rendimiento del tiempo de los servicios bomberiles prestados para los ciudadanos, dichos procesos deben estar alineados con los objetivos estratégicos de las instituciones de los países. Según la (Robles, 2020) el tiempo de respuesta es importante por lo que permiten una capacidad de contestación rápida ante emergencias; lo cual puede salvaguardar vidas, daños materiales y la protección del medio ambiente.

En el Ecuador las instituciones bomberiles desempeñan labores básicas para salvaguardar vidas y bienes de todo el país. En lo que respecta su organización lo realizan a través del Cuerpo de Bomberos del Ecuador. Por lo tanto, una gestión administrativa eficiente con un alto proceso operativo es primordial para garantizar una respuesta rápida y efectiva ante condiciones de emergencias como: incendios, accidentes y desastres naturales. Es por tal motivo que al investigar a fondo el tema en lugares específicos, se pueden identificar buenas prácticas, desafíos y áreas de mejoramiento que podrían ser aplicables a otros cuerpos de bomberos en diferentes cuerpos provinciales.

En Quito capital del Ecuador se han desarrollado sistemas de planificación logísticas para la optimización de respuestas a emergencias, de igual manera han implementado sistemas de inteligencia artificial para mejorar su eficiencia operativa en su entorno, también se caracterizan por su formación continua de sus bomberos operativos. Mientras que en Guayaquil han integrado un sistema administrativo para sus procesos operacionales con tecnologías avanzadas para la coordinación durante sus emergencias.

Por último, en la provincia de Santa Elena el Cuerpo de Bomberos cumple un rol importante en beneficio de la comunidad, el mismo que está conformado por 3 cantones los cuales son: Salinas. La Libertad y Santa Elena. El estudio de investigación se enfocó específicamente en el cantón Santa Elena, en el Cuerpo de Bomberos de Santa Elena que se encarga de ser un establecimiento de respuesta eficaz y humanidad para el servicio del Cantón.

Unas de las principales causas fue indagar la forma en como la Gestión Administrativa influyó en los procesos operativos de tal manera que se profundizó de manera interna y en colaboración de todos los bomberos. Al explorar, se identificaron desafíos únicos, necesidades particulares y áreas de mejora que son propias de la institución. Esto permitió establecer estrategias y soluciones óptimas a la realidad del Cuerpo de Bomberos, mejorando los recursos disponibles y fortaleciendo la capacidad de respuesta ante situaciones de emergencia. Además, los resultados y recomendaciones de esta investigación podrán servir como modelo de estudio para otros trabajos de investigación similares.

Planteamiento del problema

Sin duda, la problemática en cualquier estudio debe ser explorada con la finalidad de brindar una solución relevante, siendo esto parte esencial de cualquier investigación, entonces se puede acotar que “el Planteamiento del problema, consiste en expresar en forma coherente, la situación de un fenómeno observando la realidad, mediante la formulación de objetivos, desarrollo de las correspondientes preguntas de investigación; así como, la justificación, la delimitación y la viabilidad”. (Bauce, 2016)

A nivel de América Latina, La gestión administrativa es fundamental para el desarrollo y competitividad de las empresas, en donde muchas instituciones enfrentan desafíos significativos debido a sus gestiones administrativas deficientes y una debida innovación de sus procesos. Entonces, la implementación de estrategias administrativas avanzadas ha demostrado ser fundamental para el mejoramiento de los procesos operativos.

En Ecuador es esencial la gestión administrativa en los procesos de las instituciones de Bomberos que prestan servicios a la comunidad, por lo que afrontan desafíos constantes a escala nacional, a través de la utilización de técnicas avanzadas y fases de proceso de gestión traen consigo resultados favorables mediante la obtención de información de los objetivos planteados por las instituciones.

En la provincia de Santa Elena es importante la gestión administrativa y un control operativo en el Cuerpo de Bomberos específicamente en la “compañía 18 de agosto”, puesto que estas instituciones son públicas que prestan servicios a la comunidad garantizando una respuesta rápida y efectiva antes y durante las emergencias. El objetivo del estudio fue describir y analizar los procesos operativos. Así mismo luego del análisis, se pretende proponer estrategias de mejoramiento para los procesos y capacitación del personal bomberil.

formulación del problema

¿Cómo influye la gestión administrativa en los procesos operativos del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena?

Sistematización:

- ✓ ¿Cuál es la situación actual de la gestión administrativa del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena?
- ✓ ¿Cuáles son los factores de la gestión administrativa que afectan los procesos operativos del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena?
- ✓ ¿De qué manera la gestión administrativa fortalece los procesos operativos del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena?

Objetivos

- ✓ Determinar el nivel de influencia de la gestión administrativas en los procesos operativos del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena.
- ✓ Describir la situación actual del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena.
- ✓ Identificar los factores de la gestión administrativa que afecten en los procesos operativos del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena.
- ✓ Proponer un plan de mejora que fortalezca los procesos operativos del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena.

Justificación teórica

Para la **justificación teórica** de la investigación se cuenta con argumentos relevantes para la gestión administrativa, lo que permitió plantear estrategias y acciones que mejoren los procesos operativos del Cuerpo Bomberil de Santa Elena. Para la debida exploración de los conceptos de la investigación, se buscó en fuentes como: biblioteca física y virtual, Google académico, Scielo, Redalyc, los mismos que aportaron información importante de la investigación.

Por lo tanto , es pertinente destacar los aportes de Chiavenato (2006), quien indica que “La gestión administrativa es la realización de acciones, con el objeto de obtener resultados, de manera eficaz y económica y trata siempre de escoger las acciones en función de los resultados”. Además, Peña et al. (2022), manifiestan que la gestión administrativa es un objeto clave para que la asociación cumpla con los objetivos planteados, una vez que se implementa una estrategia se puede realizar la debida ejecución y potencialización del servicio y de la misma manera ayuda a contribuir en su calidad.

Justificación práctica

En la **justificación práctica** este tema de estudio despierta interés en los expertos ya que se presenta la situación actual del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena, el mismo que pertenece al cantón Santa Elena, Se fundamenta que a través del análisis se identificaron oportunidades de mejoras como fortalezas y debilidades de la administración en los procesos operativos.

La implementación de la administrativa en los procesos busca mejorar y enfrentar los desafíos, donde este enfoque ayudará a optimizar los procesos administrativos, disminuyendo costos operativos y tiempos de respuesta, lo cual es esencial para mejorar la eficiencia operativa del cuerpo bomberil. Además, la gestión administrativa permitió establecer objetivos claros y medibles que estén alineando entorno a los esfuerzos de los miembros que conforman las metas comunes y alcanzables.

Idea a defender

La gestión administrativa podría mejorar los procesos operativos del cuerpo de bomberos de Santa Elena.

La estructura del trabajo comprende el siguiente contenido:

El capítulo I, describe el marco teórico donde se evidencia de manera bibliográfica por medio de la búsqueda en los libros digitales y trabajos de titulación que se relacionan con los conceptos de las variables y sus indicadores que son la gestión de Calidad y Productividad

El capítulo II, expone la siguiente parte del trabajo de investigación denominada la metodología, en donde se detalla que métodos, que técnicas, cual fue la muestra, la recolección de datos, para avanzar con el trabajo y poder brindar los resultados deseados.

El capítulo III, detalla los resultados del trabajo, es decir de todos los datos obtenidos a través de los instrumentos utilizados los cuales se analizan de manera textual y grafica con la finalidad de terminar con las conclusiones y recomendaciones del trabajo de titulación.

Por último, se mencionan las conclusiones a las que se pudo llegar mediante todo el proceso de investigación y algunas recomendaciones que son de gran aporte para mejorar los procesos operativos del establecimiento en donde se realizó el tema de investigación.

Capítulo I

Marco Referencial

Revisión de la literatura

A continuación, se detalla de forma breve trabajos relacionados al tema de investigación, de manera que sirven como antecedentes aportando de forma relevante al conocimiento y criterio investigativo, a su vez, brinda dicha información actualizada sobre la gestión administrativa y los procesos operativos. Considerando que cada país tiene diversas actividades y maneras de realizar el trabajo se establece la siguiente información primordial para el desarrollo de la investigación.

El autor Contento (2023) en su tesis titulada “la gestión administrativa y su incidencia en el desarrollo organizacional de la librería éxito de la ciudad de Riobamba” el propósito de la siguiente investigación fue evaluar el efecto de la gestión administrativa en el desarrollo organizacional de la empresa, por lo que se identificaron factores y características que definen a dicha gestión con la correcta y efectiva realización de sus tareas.

La investigación desarrollada utilizo el método hipotético-deductivo que permitió identificar la problemática de estudio, comprobando una hipótesis empírica-teórica para establecer una conclusión clara de la investigación. Se utilizo la técnica del estudio no probabilístico total. Para la recolección de datos se aplicó instrumentos como la encuesta directa a todos los clientes internos en la empresa Librería Éxito de la ciudad de Riobamba, evaluándose los criterios de los colaboradores, respecto a la situación actual.

Como resultado de la presente investigación, se identificó que hay grandes falencias en los conocimientos básicos de la empresa, tales como, el conocimiento de la jerarquía empresarial y el proceso de comunicación interna. Por ello se deben generar nuevas estrategias que se adapten a los cambios del mercado y su entorno, de modo que los colaboradores también estén preparados para dichos cambios.

Muñoz (2023) En su trabajo de investigación ”Gestión administrativa y su incidencia en los procesos operativos en la empresa Indumaster S.A” La presente investigación tuvo como objetivo describir la gestión administrativa y su incidencia en los procesos operativos en la empresa Indumaster S.A.

La metodología utilizada en este estudio se da por medio de los tipos de investigación que son la cualitativa y cuantitativa, también se aplica los métodos deductivo e inductivo, así

mismo se aplicó la técnica de encuesta a 160 personas que mediante los resultados obtenidos se permite deducir que se debe mejorar los procesos desarrollados en cada una de las diferentes áreas que conforma la empresa y orientar sus actividades hasta la optimización.

Se concluye con los resultados de la investigación, donde existen debilidades en la gestión administrativas y procesos operativos. Por esta razón se plantea el desarrollo y divulgación de un artículo científico para promover los resultados sobre los procesos operativos en correspondencia a los procesos administrativos.

Ojeda et al. (2021) en su tesis titulada “Procesos operativos y su relación en la gestión administrativa de la empresa INVERSIONES ALISMAR SAC, LIMA 2021” El objetivo principal de esta investigación fue determinar la relación existente entre los procesos operativos y la gestión administrativa de la empresa, donde la investigación tuvo un enfoque cuantitativo con nivel de estudio descriptivo y correlacional, se utilizó el método tipo aplicada, no experimental y transversal.

La población en la investigación se conformó por 20 empleados y 83 clientes, siendo un total de 103 personas, así mismo la muestra fue censal. Para el proceso de resultados y datos estadísticos se utilizó cuestionario con una escala de Likert, el cual se obtuvo una confiabilidad de 0,938 de Alfa de Cronbach.

Los resultados de la investigación se concedieron con el objetivo general y específicos planteados, asimismo las hipótesis propuestas fueron aprobadas logrando los valores de correlación, la hipótesis general y específicas con valores moderados.

Quiroga (2021) presentó en su tesis titulada “la gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la cantera Rigot S.A. de la ciudad de Guayaquil” el objetivo de esta investigación se enfocó en la gestión administrativa como la causante de un buen o mal desempeño laboral ya que existen indicadores de gestión fácilmente medibles que proporcionan mucha y variada información sobre todo los aspectos a considerarse en la administración de las organizaciones, además en la empresa objeto de estudio se evidencian la falta de planes de desarrollo laborales así como también el hecho de que los colaboradores encuentren plenitud en actividades, desconociendo sus funciones y reglamentos; así como sus deberes como sus responsabilidades con la empresa.

Se consideró un estudio en el área administrativa y operaciones ya que dicho espacio está conformado por 20 personas laborando, los mismos que se encargan de tramitar los

procedimientos así mismo de ejecutar los procedimientos establecidos dentro de la empresa. Se calcularon varios indicadores según la metodología Balanced Scorecard o cuadro de mando integral, además de realizar una encuesta utilizando las escalas e ítems del cuestionario de Bienestar Laboral General de Blanch, de donde se obtuvo resultados de que la gestión administrativa y operativa de la empresa en estudio, es satisfactoria en cuanto a su eficiencia.

Castro (2021) en su tesis titulada “Sistema de control interno operativo para mejorar la gestión administrativa en la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL, Chiclayo 2018” El objetivo principal de la investigación fue elaborar un sistema de control interno operativo para mejorar la gestión administrativa.

La metodología es de tipo descriptivo, con un diseño no experimental transversal, la recolección de información fue de muestreo no probabilístico, se realizó mediante un cuestionario y análisis documental, así mismo se tabuló en el programa SPSS 25 para obtener las tablas con las respectivas figuras donde fue aplicado a 16 trabajadores.

Los resultados del estudio permitieron probar que la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL necesita de un adecuado ambiente de control, además los factores influyentes en la gestión administrativa son: falta de conocimiento de la misión y visión, no aplican el ROF (Reglamento de Organización de Funciones) y la falta de definición de objetivos organizacionales. Se concluye que el diseño del sistema de control interno operativo permitirá mejorar la gestión administrativa de la empresa, el mismo que mediante el monitoreo de indicadores de desempeño con el cumplimiento de las políticas y normas.

Torres (2017) En su trabajo de investigación “Los Procesos del Planteamiento Estratégico y su incidencia en la Gestión Administrativa en los Gobiernos locales de la Provincia de Huánuco periodo 2015” El propósito de la investigación consistió en la realización de un análisis del proceso de planeamiento estratégico y su incidencia en la gestión administrativa. Por lo cual fue necesario la definición de la normatividad del planeamiento estratégico en los gobiernos locales y los componentes de la gestión administrativa en las dimensiones de desarrollo socioeconómico, plan operativo institucional y la ejecución del presupuesto.

Metodológicamente, el trabajo se aborda desde la perspectiva de los tipos de estudio descriptivo – transversal, con la aplicación de un diseño de investigación no experimental

donde la población estuvo formada por 45 funcionarios que laboran en las 12 municipalidades distritales de la provincia de Huánuco, en este caso por el tamaño de la población no fue necesario determinar muestra alguna. Se aplicó un cuestionario de encuestas compuesto de 23 preguntas y orientado a conocer el estado actual del planeamiento estratégico y su incidencia en la gestión administrativa.

Los resultados indican que la gestión administrativa en las municipalidades elabora sus planes de desarrollo concertado, motivado principalmente por el cumplimiento de la normatividad, más que como herramienta de gestión que guiara los procesos de ejecución presupuestal. Asimismo, se ha encontrado que elaboran sus planes operativos de manera deficiente, toda vez que en muchos casos no se alinean con los planes estratégicos instituciones. Finalmente, el control estratégico es bajo, razón por el cual en la ejecución de obras no se sigue de acuerdo con lo programado en el presupuesto analítico, la ejecución de los gastos no respeta la programación debido a las deficiencias del expediente técnico, desorden administrativo. En general, se cuestiona su eficiencia, eficacia y economía en la ejecución del presupuesto.

Desarrollo de teorías y conceptos

Gestión administrativa

Mendivel et al. (2020) mencionan que se deduce que el concepto de gestión administrativa se refiere a las formas, estrategias y mecanismos diseñados con el fin de hacer cumplir los objetivos de una empresa, por lo que es primordial tener claro lo que queremos lograr como resultado del trabajo en la compañía.

Según Riffo San Martín (2019), define el concepto como:

“los avances de la gestión administrativa en toda organización tienen como punto esencial [...] su capital humano; de allí se puede planear, organizar, ejecutar y controlar, dando resultados cónsonos con las metas propuestas por la organización. Es decir, la dedicación del ser humano por hacer las cosas bien, permitirá que estos logros se alcancen mediante el trabajo coordinado, consensuado y, sobre todo, lograr los objetivos institucionales”

Planeación

La planeación es la fijación de los objetivos, estrategias, políticas, programas, procedimientos y presupuestos; partiendo de una previsión, para que el organismo social cuente con las bases necesarias que encausen correctamente las otras fases del proceso administrativo. (Luna, 2015)

Según Ponce (1997) “La planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarla, la secuencia de operaciones para realizarlo y las determinaciones de tiempos y de números necesarios para su realización” (p.244).

La planeación es una de las partes primordiales de la administración donde se determinan rasgos fundamentales de la organización, es decir que en esta parte de la planeación se establece la toma de decisiones de los posibles factores tanto externos como internos con el propósito de lograr las metas propuestas. Todo esto en conjunto con los valores establecidos y la misión de la empresa que son de vital importancia.

Misión, “La misión es la base para las prioridades, estrategias, planes y tareas de trabajo. Es lo que diferencia una organización de otra y resulta esencial para la formación de los objetivos y estrategias de la empresa” (Drucker, 1974).

Dentro de una organización en este caso en un cuerpo de bomberos la misión es una de las partes importantes, por tal motivo que se basan en las estrategias y las distintas tareas que se deben realizar todo el equipo bomberil con el fin de cumplir sus objetivos establecidos.

Visión, Según Manzano et al. (2019) La visión está orientada en las expectativas ideales sobre las cuales se espera que sean alcanzada en el tiempo determinado, establecido con patrones de producción que están siendo realistas con funcionalidad de dirigir y motivar las áreas que conforman la empresa, haciendo énfasis a la producción, brindando un producto que cumplan estándares de calidad dentro del mercado.

La visión en una organización sirve como referencia, en un cuerpo de bomberos es de vital importancia ya que en ella abarcan los objetivos o metas planteadas a las cuales se quiere llegar en un futuro, todo esto en conjunto con la misión y los valores corporativos; el mismo

que determinara su correcto funcionamiento en los diferentes departamentos que lo conforman.

Valores corporativos, “es una convicción sólida sobre lo que es apropiado y lo que no es, que guía las acciones y conducta de los empleados en el cumplimiento de los propósitos de la organización” (Luna, 2014, pág. 62).

Los valores corporativos son una parte esencial en una empresa, en donde se establece una cultura empresarial coherente, así mismo visualizando la misión y visión en todo el equipo que lo conforman. Estos valores en el cuerpo de bomberos se manejan con total responsabilidad y disciplina con el fin de cumplir todos los objetivos empresariales planteados.

Dirección

Para Stoner et al. (1996) “la dirección se define como el desafío que implica imaginar un futuro deseable para la organización, así como llevarla a ese futuro es una tarea central de la administración” (p.148).

“dirigir es el hecho de influir en los individuos para que contribuyan en favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales; por lo tanto, tiene que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la administración” (Saucedo, 2011, pág. 305).

La dirección en el ámbito empresarial se entiende como un proceso en donde los líderes buscan alcanzar los objetivos de la organización, facilitando un ambiente de trabajo positivo de tal manera que para asegurar un trabajo alineado y comprometido se cumplirán los propósitos comunes que vienen siendo el liderazgo y la motivación en la empresa.

Liderazgo, “el líder podrá establecer una buena comunicación y mejorar la integración de los miembros para que todos logren un objetivo común. En conclusión, la importancia del liderazgo radica en que es la clave para la estabilidad de cualquier organización” (Janampa, 2020).

El liderazgo es una de las habilidades importantes, donde él jefe es aquel que está al mando de una organización; el mismo que toma la iniciativa de motivar a sus colaboradores de manera individual o colectiva, es decir suele ser un modelo por seguir para todo su equipo de trabajo.

Motivación, Pintrich (1994) considera que la motivación no es una variable sencilla y está determinada por la interacción de componentes relacionados con el contexto de la clase, los sentimientos y creencias de los alumnos sobre su propia motivación y los comportamientos observables de los estudiantes.

En la empresa la motivación es fundamental ya que impulsa a la creatividad permitiendo mejorar las competencias de los colaboradores de manera eficiente. Así mismo es esencial para establecer objetivos y en la gestión del comportamiento laboral.

Trabajo en equipo, Es el uso inteligente de la propia capacidad humana, el uso del potencial propio y los conocimientos de los demás integrantes de un grupo. Por tanto, dentro de una empresa, gerentes y empleados funcionan juntos para lograr los resultados deseados con eficiencia, calidad y eficacia. (Ayoví, 2019)

Por tanto, el trabajo en equipo se basa en un determinado grupo de personas intentan cooperar, cada uno de ellos pone en práctica sus habilidades individuales y aportan de forma constructiva; todo ello con el fin de mejorar rendimientos y actitudes que permitirán alcanzar un objetivo común.

Control

El control es la etapa del proceso administrativo que incluye todas las actividades que se realizan en la búsqueda por asegurar que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas, se considera una labor gerencial básica, siendo una de las más importantes para una óptima gestión. (College, 2020)

Según Robbins y Coulter (2020) mencionan que el control es un proceso de tres pasos en el que se mide el desempeño real, se compara éste contra un estándar y se toman acciones administrativas para corregir cualquier desviación o para hacerse cargo de los estándares inadecuados. (P.400)

Para llevar a cabo todo el proceso de gestión administrativa, se debe hacer el debido control donde consta de todas las actividades que se realizar en la organización; es decir son las actividades operativas sobre el desempeño real de todos los colaboradores.

Supervisión, Para Contreras (2001) la supervisión es un Sistema con la habilidad de medir un proceso y actuar en él, formado por componentes interactivos que razonan acerca del comportamiento del proceso para proponer y ejecutar acciones apropiadas manteniendo las condiciones de operación normal en un caso de fallas.

En una empresa la supervisión mide la acción o la capacidad de los trabajadores al momento de realizar sus actividades; especialmente en aquellas que ofrecen prestación de servicios a la comunidad.

Seguimiento, El seguimiento es una acción permanente a lo largo del proceso de los proyectos, permite una revisión periódica del trabajo en su conjunto, tanto en su eficiencia en el manejo de recursos humanos y materiales, como de su eficacia en el cumplimiento de los objetivos propuestos. (Urzúa, 2004, pág. 23)

Para una organización el seguimiento es esencial ya que permite llevar un control de las operaciones o gestiones de los posibles informes que pueden surgir de un momento a otro sin embargo, puede variar entorno a sus objetivos empresariales.

Evaluación de desempeño, Chiavenato (2009) menciona que " la evaluación de desempeño es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo". (p.202)

En la evaluación de desempeño se mide el comportamiento de las personas, es decir se busca evaluar la continuidad de las habilidades y capacidades de los postulantes que aspiran a ingresar a una empresa o institución tanto privada como pública. También se puede decir que al evaluar el desempeño laboral se busca que el aspirante sea un líder empresarial capaz de tomar decisiones que ayuden a mejorar los objetivos de la organización.

Procesos operativos

Según la perspectiva de Mallar (2010) indica que los procesos operativos son aquellos que afectan la satisfacción del cliente y la misión de la organización de forma directa, así mismo representan una actividad primaria en la cadena de producción de los valores.

Según Arnoletto (2010) menciona que los procesos de operaciones van fijados a la estrategia de operaciones de la empresa, en busca de constituirse en un plan de acción a largo plazo para la producción de los bienes y servicios de la empresa, incluye objetivos operativos de largo plazo, estrategias operativas, distribución de recursos entre los productos y/o funciones y criterios para tomar decisiones.

Los procesos operativos tienen como finalidad la recolección de datos, adquiriendo una excelente calidad del proceso o servicio, aumenta la eficiencia con el fin de reducir costos. El compromiso de los gerentes es realizar las evaluaciones, tomando las medidas necesarias para reducir las ineficiencias.

Calidad de servicio

Los autores Shi y Shang (2020) agregan que generar calidad en los servicios de cualquier índole, ya sea ámbitos privados o públicos, garantizan lograr la satisfacción de los clientes, asegurando la obtención de ganancias, sobrevivencia a largo plazo y ventaja competitiva.

La investigación de Yoon y Cheon (2020) establecen que la calidad de servicio es un juicio que realiza un usuario con respecto al estado de un servicio, la calidad de servicio implica la inexistencia de errores en la entrega del servicio.

La calidad de servicio construye y se basa en el conocimiento de tal manera que cubre las necesidades de los clientes sin exceder las perspectivas o esperanzas que tienen los clientes de un determinado servicio. Se concluye que la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del cliente.

Satisfacción del Cliente, “la satisfacción del cliente tiene un punto central básico, y este está en la actitud de las personas de la organización y su compromiso con la visión que la empresa quiere dar a este concepto de cliente para cautivarlo”. (Lara, 2003)

Para analizar la satisfacción del cliente se debe tomar en cuenta, la calidad del servicio ofrecido dentro de un establecimiento o empresa; así mismo la atención ofrecida por parte de los trabajadores a los usuarios con el fin de que se lleven una buena atención al cliente.

Disponibilidad de recursos, Lehmann (2024) menciona que la asignación de recursos es un proceso esencial de la gestión de proyectos que le permite identificar y asignar recursos a las distintas actividades de sus proyectos con el fin de alcanzar los objetivos del proyecto con la mayor eficacia posible.

En lo que respecta la disponibilidad de recursos, en el ambiente laboral de un cuerpo de bomberos esto es fundamental; por tal motivo de que los colaboradores deben contar con todos los implementos, herramientas, equipos y recursos para llevar a cabo cada operativo de emergencia.

Tiempo de respuesta, “se refiere al periodo que transcurre desde que un cliente realiza una consulta, solicitud o presenta un problema hasta que recibe una respuesta inicial del equipo de atención al cliente”. (Rojas , 2024)

Se puede complementar que el tiempo de respuesta es muy importante en el ambiente empresarial; más en la actualidad que se maneja con la innovación de la tecnología, la respuesta tiene que ser más rápida y eficiente.

Mejora continua

“La mejora continua es un proceso compuesto por un ciclo de etapas y actividades repetitivas que se adaptan a la operatividad de la empresa con el único objetivo de lograr eficiencia y eficacia en los productos y servicios”. (González, 2019)

Loayan (2024) menciona que la esencia del método de kaizen es una filosofía que se basa en la idea de hacer pequeñas acciones constantemente para vivir vidas más agradables en el futuro. Por lo tanto, las empresas adoptan el proceso de mejora continua. Así mismo Tiene un objetivo de mejorar aleatoriamente los procesos eliminando operaciones mal realizadas donde se le aplica pequeñas mejoras con continuidad a lo largo del tiempo y pueden conducir a cambios importantes a largo plazo.

Un proceso de mejora continua permite a las empresas reducir los costos de producción de manera continua; de tal manera que se pueden ahorrar tiempo y ofrecer un producto o servicio de alta calidad. Por eso muchas empresas están optando por implementar la mejora continua o metodología Kaizen por lo que ayuda a mejorar el rendimiento de las operaciones.

Eficiencia, “hacer algo correctamente; se refiere a la relación que hay entre insumos y productos. Busca reducir al mínimo los costos de los recursos”. (Robins & De Censo, 2009)

La eficiencia es la capacidad que poseen las personas para realizar o cumplir sus objetivos. En el ambiente empresarial el gerente mide la eficiencia de todos sus colaboradores con el propósito de reducir el tiempo en la utilización de los recursos.

Eficacia, “medida de la pertinencia de las metas que los gerentes decidieron que persiguiera la organización y del grado en que esa organización alcanza tales metas. Las organizaciones son eficaces cuando los gerentes escogen metas apropiadas y las consiguen”. (Jones & George , 2010)

Para hacer énfasis en lo que respecta el concepto de eficacia se puede decir que se diferencia de la eficiencia puesto que se centra en que las cosas se deben realizar correctamente; es decir si en una organización los colaboradores tienen un objetivo, la misión de ellos es cumplir con lo propuesto.

Toma de decisiones, Martínez (2020) señala que la toma de decisiones es el procedimiento mediante el cual se tiene que realizar una elección entre varias opciones o formas para resolver diferentes situaciones de la vida en diferentes contextos: a nivel laboral, personal, o empresarial como lo es en este caso, donde se deben utilizar las distintas metodologías que proporciona la administración.

El valor de un proceso de toma de decisiones es importante ya que se utiliza para analizar posibles soluciones o estrategias, donde se debe lograr un resultado deseado. Esto ocurre en reuniones que llega a todos los niveles de una organización, partiendo del liderazgo hasta el último colaborador en cuanto a las posibles decisiones operativas diarias.

Seguridad

“La seguridad es el conjunto de medidas técnicas, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes y eliminar las condiciones inseguras del ambiente, y para instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implantar prácticas preventivas”. (Chiavenato, 1999)

"Un protocolo de seguridad es un documento donde se consignan estrategias con los pasos que se deben seguir para ejecutar medidas de protección y accionan seguros dentro de un área o ciudad". (Juran, 2018)

Cumplir los protocolos de seguridad es de suma importancia en las empresas, más si se trata de normas y leyes que ya están establecidas en la institución. En este caso dentro del cuerpo de bomberos existen ciertas leyes y normas que se deben cumplir con total legalidad y formalidad.

Prevención de incidentes, “La Prevención se define como las “Medidas destinadas no solamente a prevenir la aparición de la enfermedad, tales como la reducción de factores de riesgo, sino también a detener su avance y atenuar sus consecuencias una vez establecida”. (OMS., 1998)

Para abordar el tema de prevención de accidentes primeramente hay que saber lo que es la prevención, por lo cual hace referencia a las acciones que llevan las instituciones para prevenir los posibles incidentes laborales, los mismos que son identificados y evaluados para ser disminuidos.

Capacitación del personal, Según Chiavenato (2009) "la capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las

personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de los objetivos definidos". (p. 322)

La capacitación del personal es una parte fundamental de la gestión de recursos humanos; enfocada en el área del departamento de talento humano, dónde se busca evaluar las destrezas y habilidades de los trabajadores con el fin de mejorar constantemente sus procesos.

Simulacros de evacuación, Según Monge (2010) un simulacro de evacuación es un trabajo de equipo, donde participan los subcomités, las brigadas y los estudiantes, desarrollando una práctica que pretende demostrar cómo funciona en el campo, toda la teoría y la diversa informa recibido o impartido, sobre las acciones destinadas a responder emergencias.

Los simulacros de evacuación cumplen un rol muy importante dentro de las organizaciones, en el caso del cuerpo de bomberos es una práctica constante operativa militar para prevenir todo tipo de riesgos e incidentes.

Fundamentos legales

Esta investigación se fundamenta en las siguientes leyes de la Republica del Ecuador:

Constitución de la República del Ecuador

Fundamentos de acuerdo con la (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

En el Capítulo séptimo que corresponde a la sección segunda a la Administración Pública, el Artículo 227 establece:

"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."

De acuerdo con la (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

En el Capítulo Cuarto que corresponde al Régimen de Competencias, **el Art. 264** establece:

"Los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley."

Específicamente, el numeral 13 de este artículo señala:

13. Gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios.

Reforma a la Ley de Defensa contra incendio.

Se fundamenta en la (Asamblea Nacional del Ecuador, 2009). **En el Art. 4.-** Las jefaturas de zona serán ejercidas por los primeros jefes de los cuerpos de bomberos de sus respectivas sedes, a quienes, a más de las funciones determinadas en el artículo siguiente, corresponde:

1. Vigilar del cumplimiento de esta Ley y sus reglamentos
2. Ejercer mando, inspección, vigilancia y asesoramiento en los cuerpos de bomberos de sus respectivas zonas;
3. Dictar órdenes y directivas, en conformidad con los acuerdos y resoluciones del Ministerio de Bienestar Social;
4. Cuidar la buena marcha de los cuerpos de bomberos de su Zona.
5. Exigir de los organismos de recaudación de impuestos y tasas de que beneficien a los cuerpos de bomberos, la entrega oportuna de los fondos recaudados, sin que haya lugar a comisión.
6. Tramitar oportunamente las asignaciones del Ministerio de Trabajo y Bienestar Social, para satisfacer las necesidades de los cuerpos de bomberos;
7. Procurar que se establezcan escuelas y cursos de formación y capacitación profesional del personal de bomberos.
8. Elaborar proyectos de reglamentos y de sus reformas, y someterlos a la aprobación del Ministerio de Bienestar Social.
9. Coordinar las labores con los inspectores de zona.
10. Lo demás determinado en esta Ley y en sus reglamentos.

Que la Ley de Defensa contra Incendios, fue publicada en el Registro Oficial No. 815 de abril de 1979;

Art. 32.- Además de los recursos económicos señalados por leyes especiales, los cuerpos de bomberos tendrán derecho a una contribución adicional mensual que pagarán los usuarios finales del servicio público de energía eléctrica, en la siguiente escala:

1. El equivalente al cero punto cincuenta por ciento (0.50%) de la remuneración básica mínima unificada del trabajador en general, a los medidores de servicio residencial o particular;

2. El equivalente al uno punto cinco por ciento (1.5%) de la remuneración básica mínima unificada del trabajador en general, a los medidores destinados al servicio comercial; y,

3. El equivalente al tres por ciento (3%) de la remuneración básica mínima unificada del trabajador en general, a los medidores destinados a los pequeños industriales; y el equivalente al seis por ciento (6%) de la remuneración básica mínima unificada del trabajador en general, a los medidores de los demás industriales.

En el Artículo. 35.- Los primeros jefes de los cuerpos de bomberos del país, concederán permisos anuales, cobrarán tasas de servicios, ordenarán con los debidos fundamentos, clausuras de edificios, locales e inmuebles en general y, adoptarán todas las medidas necesarias para prevenir flagelos, dentro de su respectiva jurisdicción, conforme a lo previsto en esta Ley y en su Reglamento.

Los primeros jefes de los cuerpos de bomberos y los funcionarios mencionados en el inciso anterior, que no den cumplimiento a estas disposiciones y todas aquellas que se refieran a la concesión de permisos anuales y ocasionales de edificios, locales e inmuebles en general que sean idóneos, serán personal y pecuniariamente responsables de los daños y perjuicios ocasionados, sin perjuicio de la destitución de su cargo.

Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD)

Artículo 140.- Ejercicio de la competencia de gestión de riesgos:

"La gestión de riesgos que incluye las acciones de prevención, reacción, mitigación, reconstrucción y transferencia, para enfrentar todas las amenazas de origen natural o antrópico que afecten al cantón se gestionarán de manera concurrente y de forma articulada con las políticas y los planes emitidos por el organismo nacional responsable, de acuerdo con la Constitución y la ley."

Los gobiernos autónomos descentralizados municipales adoptarán obligatoriamente normas técnicas para la prevención y gestión de riesgos en sus territorios con el propósito de proteger las personas, colectividades y la naturaleza, en sus procesos de ordenamiento territorial (Asamblea Nacional, 2010).

Artículo 55.- Competencias exclusivas del gobierno autónomo descentralizado municipal:

Se fundamenta que en la (Asamblea Nacional, 2010). Los gobiernos autónomos descentralizados municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley, especialmente en el literal m:

m) Gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios.

Código Orgánico de las Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público

Se fundamenta en el código orgánico de seguridad ciudadana y orden público (2017) en su artículo 274 indica:

"Naturaleza. - Los Cuerpos de Bomberos son entidades de derecho público adscritas a los Gobiernos Autónomos Descentralizados municipales o metropolitanos, que prestan el servicio de prevención, protección, socorro y extinción de incendios, así como de apoyo en otros eventos adversos de origen natural o antrópico. Asimismo, efectúan acciones de salvamento con el propósito de precautelar la seguridad de la ciudadanía en su respectiva circunscripción territorial.

Contarán con patrimonio y fondos propios, personalidad jurídica, autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y operativa. Los recursos que les sean asignados por Ley se transferirán directamente a las cuentas de los Cuerpos de Bomberos";

Que, el Código Orgánico de las Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público en su artículo 275 establece:

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

organización territorial, autonomía y descentralización y lo establecido por el Consejo Nacional de Competencias";

Que, el Código Orgánico Administrativo, en su artículo 67, establece:

"El ejercicio de las competencias asignadas a los órganos o entidades administrativos incluye, no solo lo expresamente definido en la ley, sino todo aquello que sea necesario para el cumplimiento de sus funciones";

Capítulo II

Metodología

Diseño de la investigación

El diseño fue **no experimental** por el motivo de que los datos se recopilaron en un momento específico sin manipular las variables, con el propósito de proporcionar un diagnóstico claro sobre cómo se gestionó la administración en apoyo a las actividades operativas del cuerpo de bomberos.

Se utilizó el tipo de investigación de alcance **descriptivo** permitiendo detallar la situación actual del cuerpo de bomberos de Santa Elena; con el propósito de identificar la problemática en la relación de mejoramiento que existe entre gestión administrativa con los procesos operativos. El método fue planteado porque se buscó la relación de las dimensiones de planeación, dirección, igualmente el control; estarían vinculadas con el liderazgo, mejora continua y seguridad. El estudio buscó determinar el nivel de influencia de las dos variables dentro de la institución.

Enfoque de la investigación

Se aplicó el enfoque **cuantitativo**, el mismo que profundizó en los aspectos relevantes sobre los procesos operativos del cuerpo de bomberos de santa Elena; con el fin de recopilar datos precisos de la información obtenida por el personal interno administrativo. La entrevista fue realizada a cuatro miembros de la institución, los mismo que fueron el jefe del cuerpo de bomberos, la secretaria general, el coordinador de instrucción, así mismo el de recursos humanos; lo que facilitó la comprensión de los factores que incluyen en la operatividad de los funcionarios y los bomberos de la institución.

También se empleó un enfoque **cuantitativo**, en dónde se realizó un análisis estadístico de toda la información recopilada a través de la encuesta aplicada al personal administrativo y a todos los bomberos; esto brindó datos directos permitiendo recopilar información correlacional entre las variables. Se verificó la hipótesis planteada en donde se obtuvo resultados claros y precisos.

Como resultado de la combinación se planteó un enfoque **mixto** con una visión completa de la investigación, con esto se logró comprender la complejidad de la gestión administrativa del cuerpo de bomberos y su incidencia en los procesos operativos.

Métodos de la investigación

Uno de los métodos aplicados en la investigación fue el **bibliográfico**, el mismo que sirvió para explorar materiales de estudio como artículos científicos, libros, datos oficiales, revistas y fuentes confiables. Estos documentos sirvieron como base de estudio en la investigación; también se hizo la respectiva investigación esencial de las dos variables con sus respectivas dimensiones e indicadores medibles.

La investigación se orientó a un **enfoque inductivo**, mediante la observación directa que se empleó en el cuerpo de bomberos para analizar los resultados de la gestión administrativa en los procesos operativos, donde el proceso se realizó mediante tabulación y representaciones gráficas del tema investigado, determinando la situación definida de la institución y la perspectiva del problema de investigación.

Así mismo, se aplicó el **método analítico**, que se basa en la necesidad de analizar cada uno de los factores de la gestión administrativa dentro de los procesos operativos, obteniendo información relevante de los instrumentos de recopilación de datos aplicados a todos los colaboradores del cuerpo de bomberos. Este enfoque permitió indagar las problemáticas a las que se enfrentan los bomberos en cada operativo que realizan. Se plantearán temas referentes y de suma importancia relacionados con la gestión administrativa como, planeación, dirección y control; así mismo del liderazgo, mejora continua y cumplimiento de protocolos; con el propósito de facilitar las conclusiones que proporcionarán resultados a los objetivos establecidos en el trabajo de investigación.

Población y muestra

La **población** de estudio de la investigación comprendió al personal del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena; la misma que está conformada por el jefe de la institución, todo el personal administrativo que son responsables de la gestión de procesos y el desarrollo de funciones, así mismo los bomberos que se encuentran laborando actualmente; dió como resultado un total de 98 colaboradores que forman parte de las operaciones bomberiles en horarios rotativos. Este grupo constituye una población finita pequeña manejable teniendo en cuenta con el reporte proporcionado por el departamento administrativo del cuerpo de bomberos.

La tabla está distribuida de la siguiente manera:

Tabla 1 Total, de trabajadores del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Jefe del Cuerpo de Bomberos	1	1.02%
Personal administrativo	19	18.39%
Bomberos operativos	78	79.59%
Total	98	100%

Nota: información obtenida del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena

La investigación utilizó **muestra censal**, dado que la población total de la institución está compuesta por 98 trabajadores, donde el número le permitió incluir a todos en el estudio. Se aseguró de que se recolecten datos específicos del área administrativa y nivel jerárquico, avalando la validez y de los resultados dentro del cuerpo de bomberos.

A continuación, se muestra la tabla de la muestra:

Tabla 2 Muestra censal del Cuerpo de Bomberos

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Jefe del Cuerpo de Bomberos	1	1.02%
Personal administrativo	19	18.39%
Bomberos operativos	78	79.59%
Total	98	100%

Nota: Muestra censal de los trabajadores del Cuerpo de Bomberos

Recolección y procesamiento de datos

Para obtener la información del tema de investigación y comprender la situación actual de la gestión administra, se utilizaron técnicas con enfoque cualitativo y con bases cuantitativas; de los cuales fueron aplicados a todos los trabajadores que conforman el Cuerpo de Bomberos. Para obtener todos los datos antes mencionados se seleccionaron las siguientes técnicas de investigación.

Técnicas de investigación

Entrevista

Las entrevistas fueron aplicadas a 4 representantes del cuerpo de bomberos de manera presencial, específicamente en el departamento administrativo, de los cuales se identificaron las debilidades administrativas de los procesos operativos. Estas entrevistas permitieron obtener datos cualitativos de la situación actual de la institución. Se realizó mediante preguntas abiertas a los representantes de dicha área, permitiendo indagar sobre sus procesos, sus funciones, también el liderazgo. Dando como resultado una visión más clara de la realidad, así mismo brindando un aspecto positivo en la investigación.

Encuesta

Las encuestas fueron aplicadas a todo el personal del cuerpo de bomberos, con un total de 98 colaboradores, tanto administrativo como bomberos operativos, se realizó a través de preguntas con escala de Likert, con el propósito de obtener datos cuantitativos para el análisis del estudio. Se obtuvieron los datos a través de la plataforma de Google forms, obteniendo resultados de la manera en cómo se manejan los procesos en dicha institución.

Instrumentos

Guía de entrevistas

El instrumento fue diseñado para la recopilación de los datos de información, de los colaboradores del departamento administrativo. Se utilizaron 10 preguntas abiertas, de tal forma que se obtuvieron información relevante sobre la situación actual de los procesos operativos del Cuerpo de Bomberos.

cuestionario

El cuestionario constó de 13 preguntas cerradas, el mismo que abarcó temas relevantes sobre la operatividad de los bomberos, entre ellos tiempo de respuesta, capacitación, estrategias y la eficiencia de los procesos actuales. Esto permitió obtener respuestas específicas y opiniones detalladas en escala de Likert. Así mismo fue elaborado en la plataforma digital Google forms.

Validación de instrumentos

En el presente trabajo se elaboraron instrumentos de recolección de información, los mismos que se llevaron a cabo en la investigación. Por lo tanto, los instrumentos fueron

revisados y validados por el especialista en el área, quien concluyó que los instrumentos cumplen con los medidas y objetivos que se plantean indagar en la investigación.

Se aplico Microsoft Excel para la obtención de las bases de datos de la plataforma Google forms, el mismo que se utilizó para importar los datos en el análisis estadístico de SPPSS. De igual manera se implementó el uso de la plataforma SPSS stadistics para los gráficos y tablas de frecuencia, por lo que esta aplicación fue ideal para consultas datos, y corroboran en el tema de investigación.

Capítulo III

Resultados y Discusión

Análisis de los resultados de las entrevistas

1. ¿Cuál es su cargo o función dentro del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena?

Por parte de los encuestados en la entrevista indicaron, que el cargo o función que desempeñan en el cuerpo de bomberos son: jefe principal, secretaria general, coordinador de instrucción así mismo con prevención de incendios; los cuales manifestaron que son parte fundamental de la institución. Cada miembro cumple con sus funciones para lo cual fueron asignados y cumplir con los objetivos del cuerpo bomberil. Así mismo hay q destacar que su función es brindar servicio a la comunidad, dónde ellos desde la alta gerencia coordinan las actividades y los procesos que deben llevar a diario los bomberos.

2. ¿Qué indica la visión de la empresa?

Para cada uno de los entrevistados la visión del cuerpo de bomberos es fundamental por lo que trata de una institución que brinda servicios de calidad efectivos e innovadores en la prevención de incendios ñ, así mismo la atención a emergencias con un personal altamente calificado para cumplir con los objetivos. Esto va en conjunto con su lema abnegación y disciplina.

3. ¿De qué manera los valores corporativos influyen con el trabajo en equipo en la institución?

Por parte de los entrevistados, cuando se habla de los valores corporativos ellos indicaron que son fundamentales, de tal manera que influyen para alcanzar los objetivos institucionales; de igual manera al implementar normas y conductas realizan una mayor eficiencia a todo el personal, lo cual se ve reflejado en la atención a los ciudadanos, también ellos indicaron que su principal función es ayudar a la comunidad, entonces la unión con el trabajo en equipo prevalecería en las emergencias.

4. ¿Cómo definiría su estilo de liderazgo en el rendimiento del equipo bomberil operativo?

Para los entrevistados en lo que respecta el liderazgo, ellos enfatizan que el proceso se da a través de la motivación; donde se ve reflejado la enseñanza de como un líder es quien orienta a realizar su trabajo con disciplina, con un estilo ejemplar y con empatía. También indicaron que la fortaleza del equipo bomberil es la autogestión donde se refleja su trabajo en equipo.

5. ¿Qué estrategias utilizan para motivar al personal administrativo a garantizar un ambiente de trabajo positivo?

Con base a los entrevistados indican que, para garantizar un ambiente de trabajo positivo en la institución, ellos dialogan que es con el trabajo en equipo ya que es una de las principales estrategias que utilizan proporcionado por la dirección administrativa; así mismo se da por medio del diálogo con todos los trabajadores para el desarrollo de sus habilidades, lo cual se complementa con un buen estado físico.

6. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta el cuerpo de bomberos en cuanto a la eficiencia en sus procesos operativos?

Para el jefe y el personal administrativo entrevistado, sus principales desafíos son limitación de los recursos económicos, lo que impide que las diferentes extensiones del cuerpo de Bomberos de Santa Elena tengan los equipos e implementos necesarios para cumplir con los operativos de emergencia. Es por tal motivo que ellos llevan un mantenimiento y control de sus equipos reduciendo tiempo en sus procesos y obteniendo una eficiencia de calidad.

7. ¿Cómo describe el enfoque de supervisión de la disponibilidad de los recursos?

Los entrevistados describen que son una institución austera con un manejo único de sus recursos; adquiriendo los conocimientos lo necesario para su funcionamiento. También indicaron que sus equipos y recursos son limitados, pero están operativos, de tal manera que son aprovechados para la capacitación y preparación del personal bomberil.

8. ¿Qué herramientas o procesos utilizan para hacer un seguimiento efectivo de la prevención de incidentes en el cuerpo de bomberos?

Los entrevistados indicaron que el departamento de prevención de incendios es quien se encarga de monitorear a diario las diferentes emergencias que se suscitan en el Cuerpo de Bomberos. Los mismos que son encargados de ir a cada sector del Cantón y se cumplan todos

los reglamentos de la institución. Dichas herramientas son evaluadas por el coordinador para ser aplicadas en los distintos informes y estadísticas de emergencias.

9. ¿Cómo se evalúa el desempeño o efectividad de la capacitación ofrecida al personal bomberil?

Según los entrevistados se realizan capacitaciones a la comunidad, siendo supervisadas por el departamento de instrucción, con base a su óptimo tiempo de respuesta operacional, de lo cual ellos replican lo aprendido en cada una de las extensiones del cuerpo de bomberos de Santa Elena. La efectividad del proceso conlleva a la eficiencia y la calidad del servicio ofrecido a todos los ciudadanos, por lo que los bomberos operativos están dispuestos a enfrentarse a cualquier situación de emergencia que se suscitan en el Cantón.

10. ¿Qué mejoras o aspectos consideran importantes en los simulacros?

Para el jefe de bomberos y el personal administrativos en la entrevista indicaron que la predisposición de los actores que se solicitan y de las diferentes actividades, es decir deben realizarse sin previo aviso; para medir tiempos de respuestas y procedimientos operativos reales. Así mismo estos aspectos son tomados en cuenta para corregir futuras falencias y poder corregirlos; por lo que en la actualidad deben estar preparados para cualquier emergencia o desastre natural.

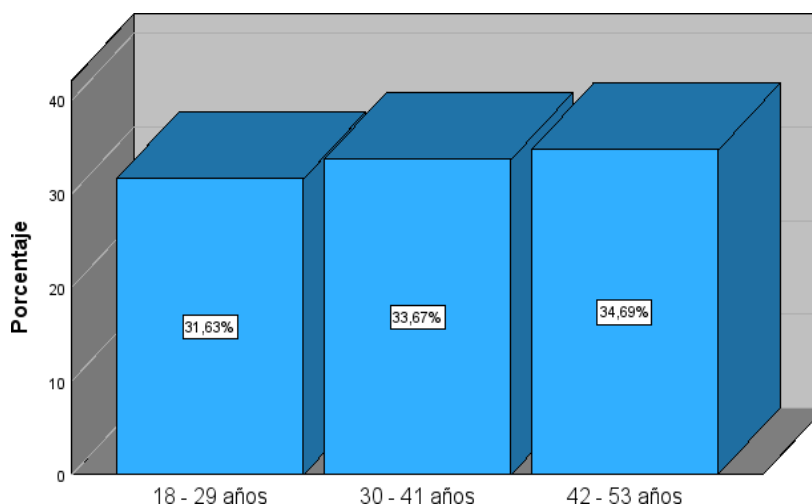
Análisis de los resultados de las encuestas

Tabla3 Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18 - 29 años	16	16,3	16,3
	30 - 41 años	38	38,8	55,1
	42 - 53 años	28	28,6	83,7
	54 - 65 años	14	14,3	98,0
	más de 65 años	2	2,0	100,0
	Total	98	100,0	100,0

Nota: Información obtenida de la encuesta a Bomberos de Santa Elena

Figura 1 Edad



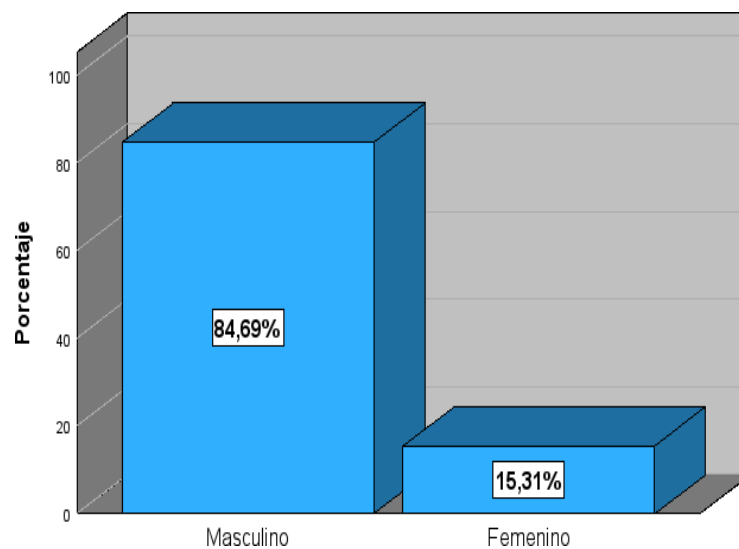
Nota: información obtenida de encuesta a bomberos de Santa Elena

De acuerdo con la información proporcionada por la tabla 3 de la edad y la figura 1 de la edad indican que el porcentaje mayor entre las edades es del 38,8% que es la edad promedio de 30 a 41 años, mientras que el segundo porcentaje que le sigue es 28,6% que comprende el rango de edad de 42 a 53 años y por último un porcentaje menor en edades es del 14,3% que hace referencia a las edades de 54 a 65 años. Para el cuerpo de bomberos el rango de edades es fundamental por lo que en la institución se trabaja por la experiencia y conocimientos adquiridos es por tal motivo que en su mayoría son personas mayores con alto conocimiento en los procesos operativos.

Tabla 4 Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	83	84,7	84,7	84,7
	Femenino	15	15,3	15,3	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Nota: Información obtenida de la encuesta a los bomberos de Santa Elena

Figura 2 Género

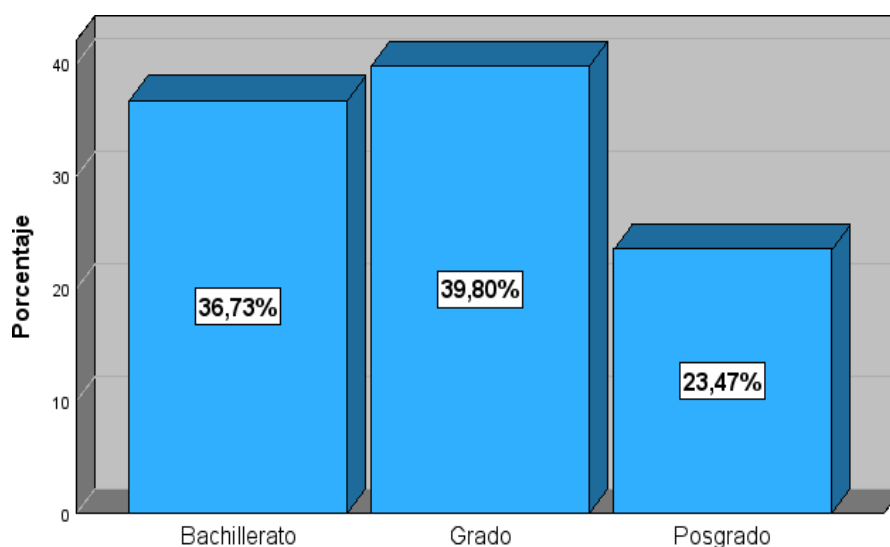
Nota: información obtenida a los bomberos de Santa Elena

En la tabla y la figura se evidencia la descripción de género dando como porcentaje masculino del 84,7% y en el femenino se evidencia un total de 15,3%, dando un total de 98 trabajadores que laboran en la institución. En el cuerpo de bomberos trabajan tanto hombres como mujeres los mismos que brindan un servicio de calidad eficiente en cada una de sus operaciones, con el propósito cumplir con todos sus objetivos. El género masculino es mayor ya que en cada operativo se necesita de fuerza y capacidad de respuesta.

Tabla 5 Nivel de Educación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bachillerato	36	36,7	36,7	36,7
	Grado	39	39,8	39,8	76,5
	Posgrado	23	23,5	23,5	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Nota: información obtenida de la encuesta a bomberos de Santa Elena

Figura 3 Nivel de Educación

Nota: información obtenida de la encuesta a los Bomberos de Santa Elena

En lo que respecta el nivel de educación de los encuestados se lograron obtener un total de 39,8% de trabajadores que tienen estudios de grado, mientras que un 36,7% tienen un nivel de bachillerato y un 23,5% con estudios de posgrado. En el cuerpo de bomberos se puede evidenciar que su nivel de estudios sí está en el rango superior; puesto que cada uno de ellos ha optado por lograr metas y objetivos que le sirvan de conocimiento en su área de trabajo. El estudio es importante para cada uno de ellos, es por tal motivo de que ellos siguen educando y obteniendo más experiencias para su vida laboral.

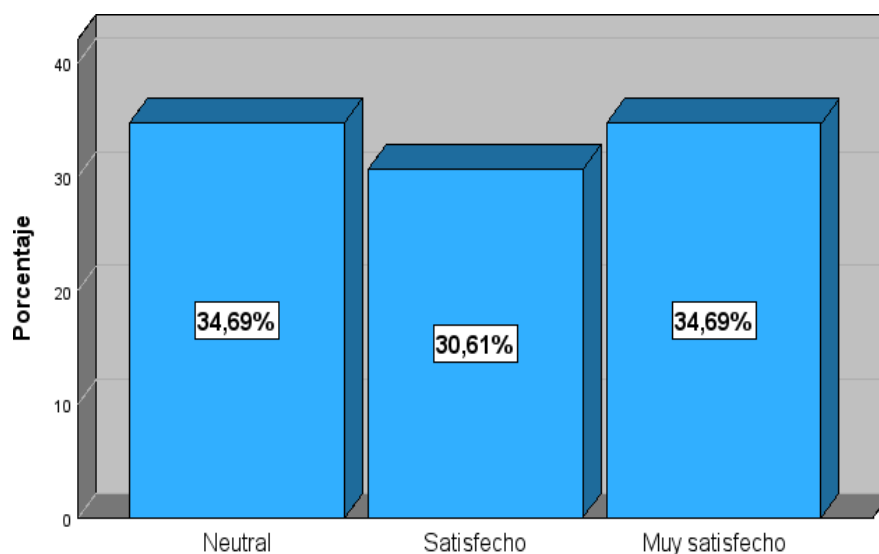
1. ¿Como califica el liderazgo del cuerpo de bomberos en relación con la operatividad?

Tabla 6 Liderazgo del Cuerpo del Cuerpo de Bomberos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	34	34,7	34,7	34,7
	Satisfecho	30	30,6	30,6	65,3
	Muy satisfecho	34	34,7	34,7	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Nota: información obtenida de la encuesta a los bomberos de Santa Elena

Figura 4 Liderazgo del Cuerpo de Bomberos



Nota: información obtenida de la encuesta a los Bomberos de Santa Elena

Según los datos proporcionados por la tabla de liderazgo y el gráfico indican que el 34,7% están satisfechos, mientras que el mismo porcentaje del 34,7% están muy satisfechos y un mínimo de 30,7% dan por respuesta neutral. Para el cuerpo de bomberos el liderazgo es algo fundamental ya que los ayuda a orientarse. Los bomberos se sienten satisfechos con el liderazgo en todo este periodo ya que su lema es con abnegación y disciplina en todas sus operaciones de emergencia. Así mismo todas sus operaciones la realizan con la mayor eficiencia y eficacia con la finalidad de ofrecer un servicio de calidad a la comunidad de Santa Elena.

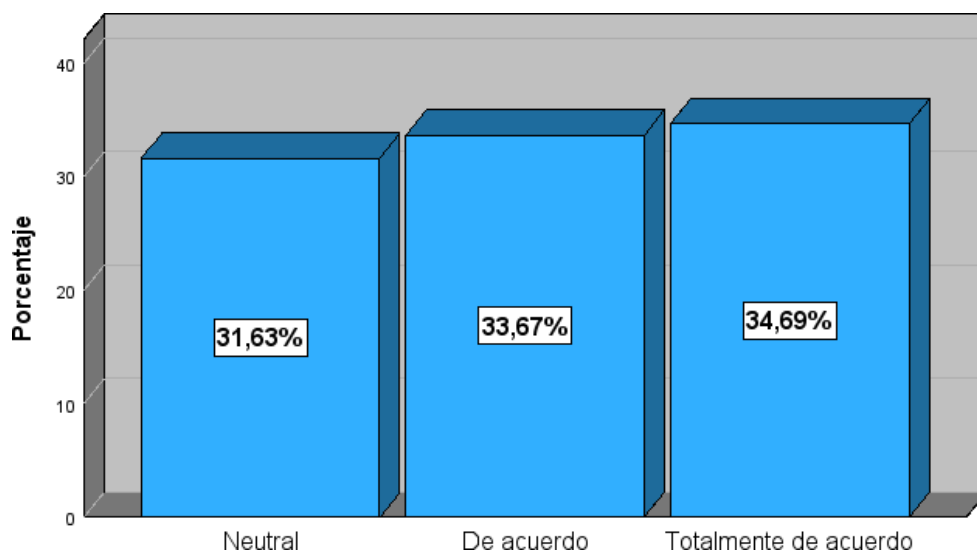
2. ¿La misión de la institución es relevante para su trabajo?

Tabla 7 Misión de la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	31	31,6	31,6	31,6
	De acuerdo	33	33,7	33,7	65,3
	Totalmente de acuerdo	34	34,7	34,7	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Nota: información obtenida de la encuesta a los Bomberos de Santa Elena

Figura 5 Misión de la institución



Nota: información obtenida de la encuesta a los Bomberos de Santa Elena

Las estadísticas muestran en la tabla de frecuencia y en la figura 5 sobre la misión de la institución donde el 34,7% están totalmente de acuerdo, mientras que el 33,7% tienen una perspectiva de que están de acuerdo y un 31,7% son neutrales; todos estos porcentajes dan una totalidad del 100% con 98 colaboradores. Para los encuestados la misión de la institución es relevante por lo que su principal función es la prevención de incendio, así mismo defender a las personas y a las propiedades contra el fuego, donde su jurisdicción se extenderá por todo el territorio de Santa Elena.

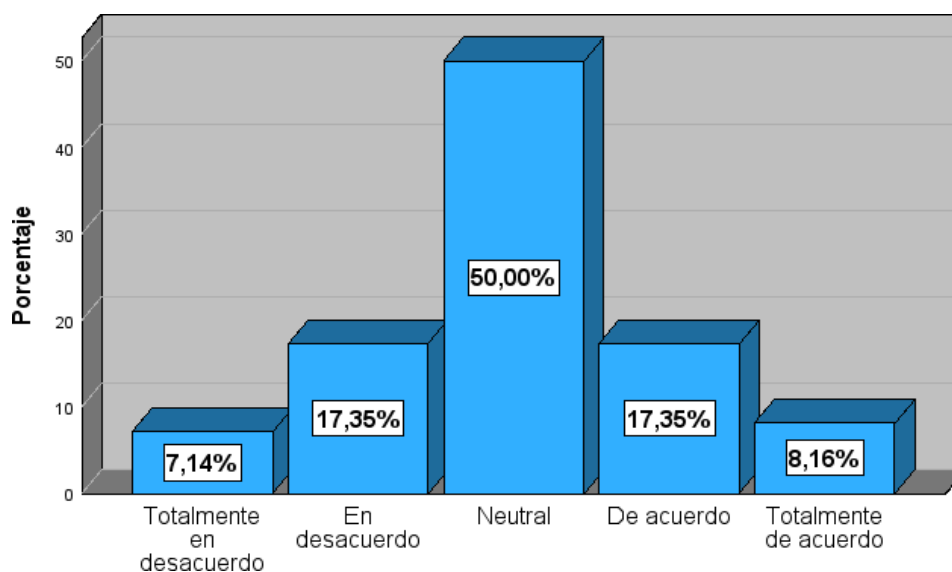
3. ¿El Cuerpo de Bomberos dispone de recursos suficiente para sus operaciones?

Tabla 8 Recursos de la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	7,14	7,14	7,14
	En desacuerdo	17	17,35	17,35	24,45
	Neutral	49	50,0	50,0	74,45
	De acuerdo	17	17,35	17,35	91,80
	Totalmente de acuerdo	8	8,16	8,16	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Nota: información obtenida de la encuesta a los Bomberos de Santa Elena

Figura 6 Recursos de la institución



Nota: información obtenida de la encuesta a los Bomberos de Santa Elena

Según las estadísticas de la tabla de frecuencia y la figura 6 de los recursos de la institución, los encuestados respondieron lo siguientes; donde el 50% habla sobre que son neutrales, mientras que el 17,35% están en desacuerdo, así mismo otro porcentaje tiene el 17,35% que estarían de acuerdo, también se refleja un 8,16% que si están totalmente de acuerdo y un 7,14% que estarían totalmente en desacuerdo. Para entender estas estadísticas nos dan a entender de que el cuerpo de bomberos no dispone de todos los recursos suficientes para cubrir en su totalidad sus operaciones, pero con los pocos recursos que poseen logran cumplir su trabajo brindando un servicio a la comunidad de manera eficiente.

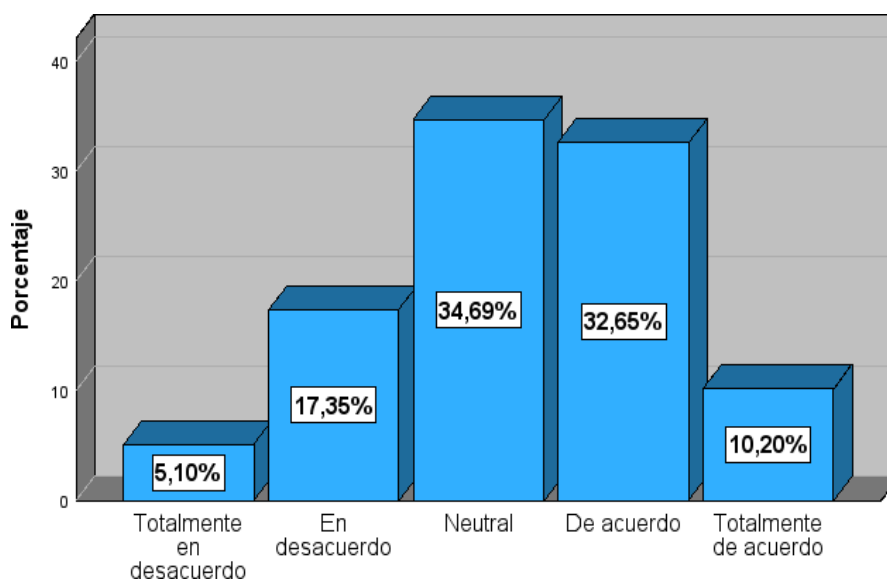
4. ¿La comunicación durante las emergencias es rápida?

Tabla 9 *Comunicación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	5,1	5,1	5,1
	En desacuerdo	17	17,3	17,3	22,4
	Neutral	34	34,7	34,7	57,1
	De acuerdo	32	32,7	32,7	89,8
	Totalmente de acuerdo	10	10,2	10,2	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Nota: información obtenida de la encuesta a los Bomberos de Santa Elena

Figura 7 *Comunicación*



Nota: información obtenida de la encuesta a los Bomberos de Santa Elena

Según los datos obtenidos de la tabla de frecuencia 9 de comunicación y de la figura 7 de comunicación dan como resultado un 34,7% neutrales, así mismo otro porcentaje del 32,7% que estarían de acuerdo; de igual manera un 17,3% llegaron a estar en desacuerdo, otros con un 10,2% si están totalmente de acuerdo y un 5% en total desacuerdo. La comunicación en el cuerpo de bomberos según las estadísticas es de tipo neutral, puesto que en ellos es primordial llevar una comunicación constante y rápida para cumplir con sus objetivos, de tal manera que cumplan con el servicio que brindan a la comunidad.

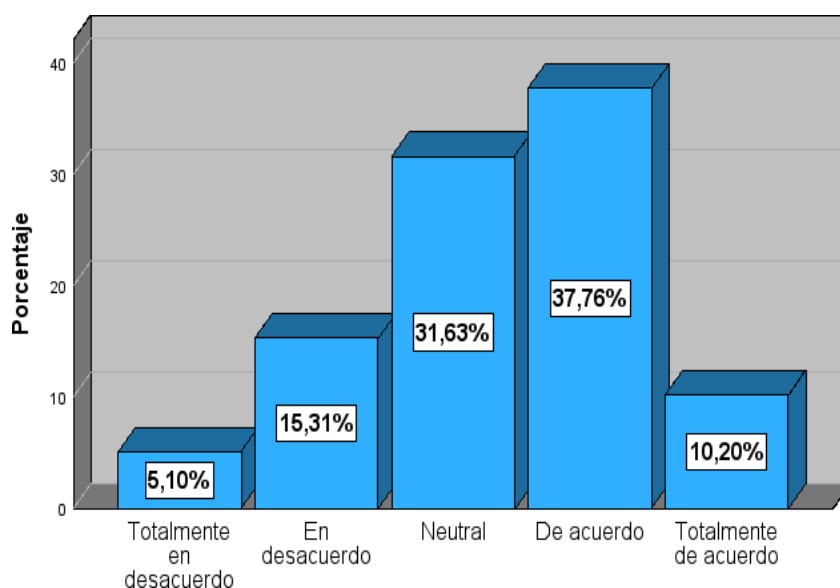
5. ¿Los procedimientos establecidos ayudan al equipo Bomberil a trabajar de forma eficiente?

Tabla 10 Procedimientos del equipo Bomberil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	5,1	5,1	5,1
	En desacuerdo	15	15,3	15,3	20,4
	Neutral	31	31,6	31,6	52,0
	De acuerdo	37	37,8	37,8	89,8
	Totalmente de acuerdo	10	10,2	10,2	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Nota: información obtenida de la encuesta a los Bomberos de Santa Elena

Figura 8 Procedimientos del equipo Bomberil



Nota: información obtenida de la encuesta a los Bomberos de Santa Elena

Según datos proporcionados por la tabla de frecuencia y la figura 8 de procedimientos del equipo bomberil dan como resultado un porcentaje de 37,8% estarían de acuerdo, por otro lado, con un total de 31,7% indicaron ser neutrales, ahora un 15,3% indicaron estar en desacuerdo, luego también un 10,2% están totalmente de acuerdo y solo un 5% estaría en total desacuerdo. Para definir esta pregunta en los encuestados ellos enfatizan que los procedimientos establecidos en el cuerpo de bomberos si ayudan a trabajar de manera eficiente y en total colaboración.

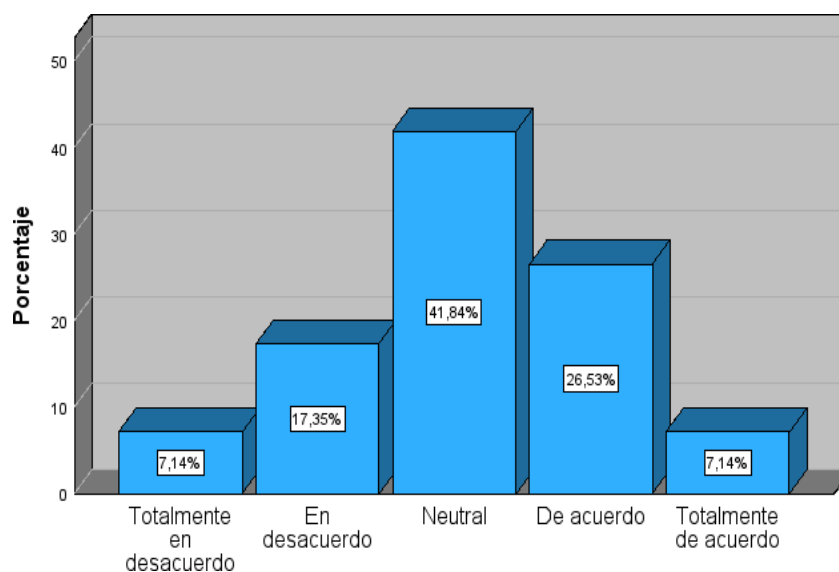
6. ¿Cree que las intervenciones del cuerpo bomberil obtienen los resultados esperados?

Tabla 11 *Intervenciones del cuerpo bomberil*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	7,14	7,14	7,14
	En desacuerdo	17	17,35	17,35	24,49
	Neutral	41	41,84	41,84	66,33
	De acuerdo	26	26,53	26,53	92,86
	Totalmente de acuerdo	7	7,14	7,14	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Nota: información obtenida de la encuesta a los bomberos de Santa Elena

Figura 9 *Intervenciones del cuerpo bomberil*



Nota: información obtenida de la encuesta a los Bomberos de Santa Elena

En los datos obtenidos de la tabla de frecuencia y la figura 9 de intervenciones del cuerpo bomberil se dan los siguientes resultados de los encuestados con un 41,8% de manera neutral, también un 26,5% que estarían de acuerdo, así mismo el 17,3% estarían en desacuerdo y un porcentaje del 7% que están totalmente de acuerdo y otro en total desacuerdo. Para los colaboradores del cuerpo de bomberos cuando se trata de las intervenciones y los resultados ellos indican que son en su mayoría neutrales por los motivos de que el equipo bomberil puede estar al tanto de lo que les sucederá en cada operación realizada.

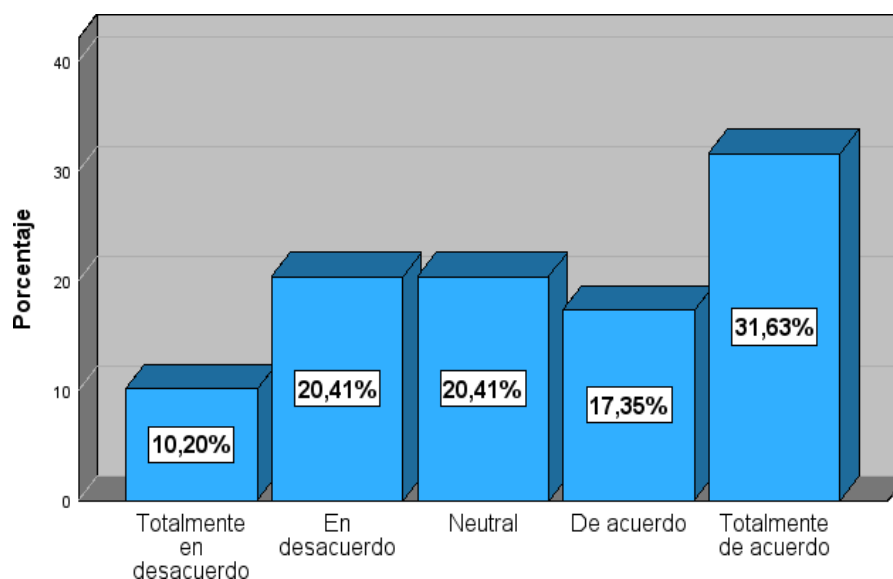
7. ¿Se siente capacitado para tomar decisiones en situaciones de emergencia?

Tabla 12 Toma de decisiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	10,20	10,20	10,20
	En desacuerdo	20	20,41	20,41	30,61
	Neutral	20	20,41	20,41	51,02
	De acuerdo	17	17,35	17,35	68,37
	Totalmente de acuerdo	31	31,63	31,63	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Nota: información obtenida de la encuesta a los Bomberos de Santa Elena

Figura 10 Toma de decisiones



Nota: información obtenida de la encuesta a los Bomberos de Santa Elena

Los datos obtenidos indican que el 20,4% de los encuestados respondieron de manera neutral y con el mismo porcentaje que estaban en desacuerdo, mientras que un 31,6% están totalmente de acuerdo, de la misma manera un 17,3% respondieron a estar de acuerdo y un porcentaje del 10% están en total desacuerdo. El equipo bomberil dio como resultado en la encuesta que se están totalmente capacitados para tomar decisiones en situaciones de emergencia, gracias al liderazgo que han venido teniendo en la actual administración.

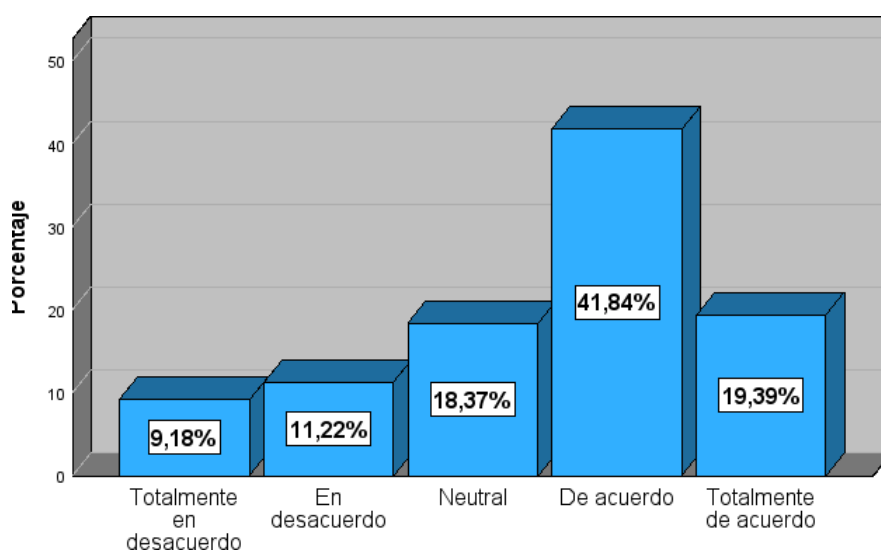
8. ¿Cree que las actividades de prevención son efectivas para reducir riesgos?

Tabla 13 Actividades de prevención

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	9	9,2	9,2	9,2
En desacuerdo	11	11,2	11,2	20,4
Neutral	18	18,4	18,4	38,8
De acuerdo	41	41,8	41,8	80,6
Totalmente de acuerdo	19	19,4	19,4	100,0
Total	98	100,0	100,0	

Nota: información obtenida de la encuesta a los Bomberos de Santa Elena

Figura 11 Actividades de prevención



Nota: información obtenida de la encuesta a los Bomberos de Santa Elena

Los datos proporcionados por la tabla de frecuencia y la figura 11 de las actividades de prevención dieron como resultado en la encuesta un 41,8% que estarían de acuerdo, mientras que un 19,4% están totalmente de acuerdo, así mismo un total de 18,4% respondieron a que sería neutral, de igual forma 11,2% en desacuerdo y un 9% que estarían en total desacuerdo. Para las actividades de prevención en la institución del cuerpo de bomberos los colaboradores indican que están de acuerdo que son efectivas las actividades para reducir riesgos, es decir con las capacitaciones de prevención, ellos optan por enseñar detalladamente cada punto y así se logre evitar accidentes.

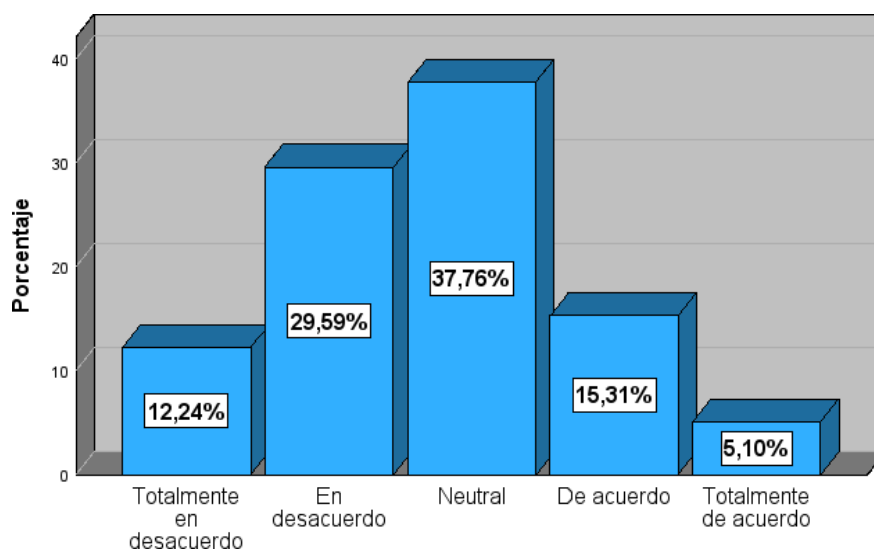
9. ¿Las capacitaciones abarcan el uso de nuevas tecnologías o herramientas operativas?

Tabla 14 Capacitación del personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	12,2	12,2	12,2
	En desacuerdo	29	29,6	29,6	41,8
	Neutral	37	37,8	37,8	79,6
	De acuerdo	15	15,3	15,3	94,9
	Totalmente de acuerdo	5	5,1	5,1	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Nota: información obtenida de la encuesta a los Bomberos de Santa Elena

Figura 12 Capacitación del personal



Nota: información obtenida de la encuesta a los Bomberos de Santa Elena

En los datos obtenidos en la tabla de capacitación del personal y la figura 12 de la misma descripción se indicaron los siguientes datos de los cuales son 37,8% neutrales, así mismo con 29,6% están en desacuerdo, otros con 15,3% indican estar de acuerdo, el que le sigue es un 12,2% de que estarían en total desacuerdo y un porcentaje del 5% totalmente de acuerdo con la pregunta establecida. Con lo que respecta si en las capacitaciones hacen el uso de nuevas tecnologías, los colaboradores responden a que son netamente neutrales por motivos de limitación de recursos en la institución

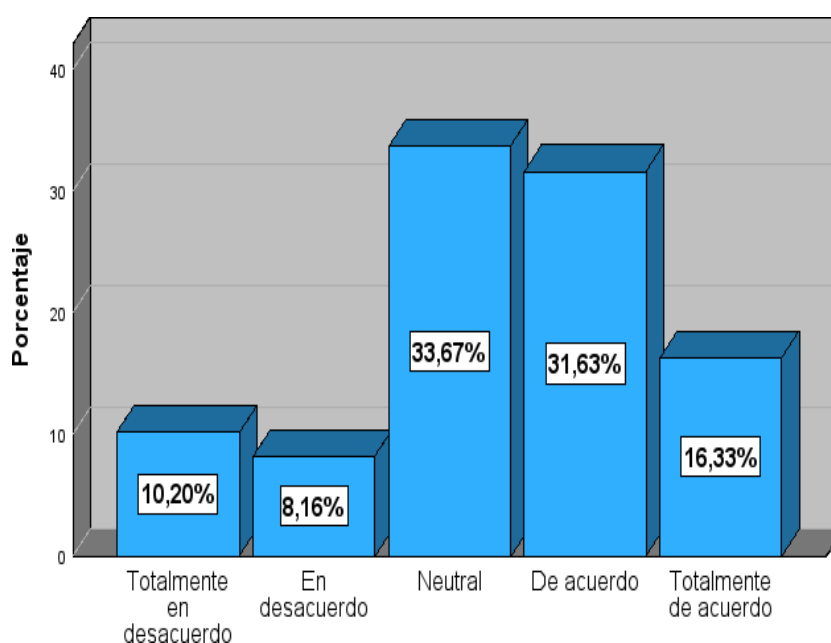
10. ¿El trabajo en equipo mejora la coordinación durante las emergencias?

Tabla 15 Trabajo en equipo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	10,2	10,2	10,2
	En desacuerdo	8	8,2	8,2	18,4
	Neutral	33	33,7	33,7	52,0
	De acuerdo	31	31,6	31,6	83,7
	Totalmente de acuerdo	16	16,3	16,3	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Nota: información obtenida de la encuesta a los Bomberos de Santa Elena

Figura 13 Trabajo en equipo



Nota: información obtenida de la encuesta a los Bomberos de Santa Elena

Con base a los resultados de la tabla y figura 13 dan como resultados de los encuestados un 33,7% estarían diciendo q son neutrales, también 31,6% están de acuerdo; luego con un porcentaje del 16,3% están totalmente de acuerdo, así mismo 10,2% en total desacuerdo y un 8% en desacuerdo. Los bomberos de la institución hicieron énfasis en que el trabajo en equipo es de manera neutral y están de acuerdo de que si mejora la coordinación durante las emergencias.

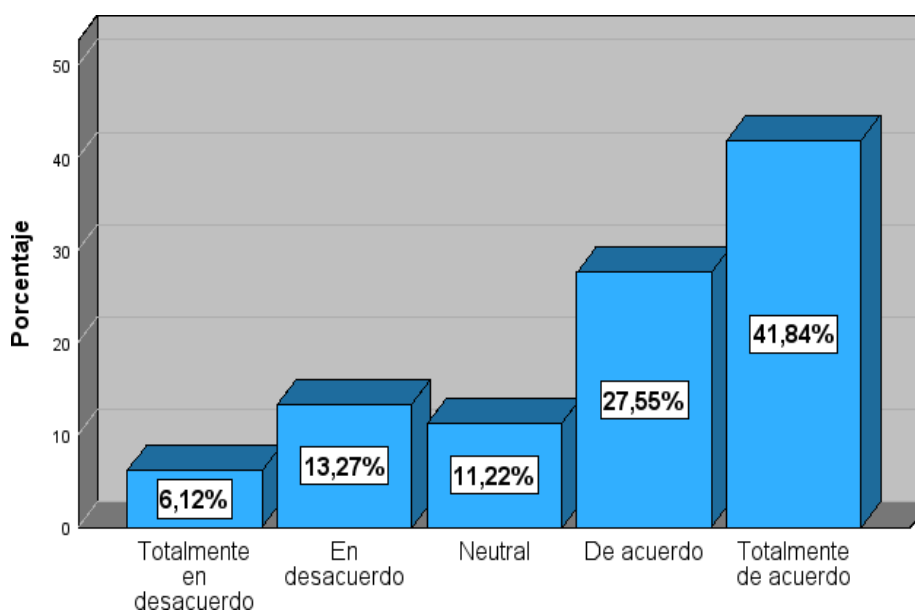
11. ¿Considera que los simulacros son útiles para mejorar su preparación?

Tabla 16 Simulacros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	6,1	6,1	6,1
	En desacuerdo	13	13,3	13,3	19,4
	Neutral	11	11,2	11,2	30,6
	De acuerdo	27	27,6	27,6	58,2
	Totalmente de acuerdo	41	41,8	41,8	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Nota: información obtenida de la encuesta a los Bomberos de Santa Elena

Figura 14 Simulacros



Nota: información obtenida de la encuesta a los Bomberos de Santa Elena

Con base a los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los colaboradores y en conjunto de todos los bomberos de la institución, respondieron que están totalmente de acuerdo en que los simulacros son útiles para mejorar su preparación antes las emergencias con un total del 41,8%, así mismo otro porcentaje de 27,6% indicó que están de acuerdo y es q estos procesos son esenciales para los bomberos por lo que ayudan en sus procesos de formación.

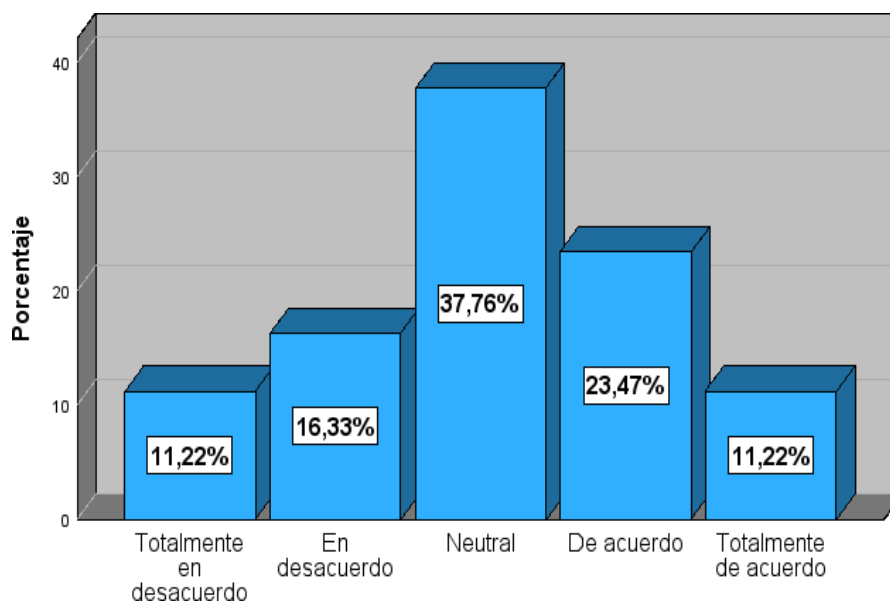
12. ¿La supervisión permite corregir errores a tiempo?

Tabla 17 Supervisión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	11,2	11,2	11,2
	En desacuerdo	16	16,3	16,3	27,6
	Neutral	37	37,8	37,8	65,3
	De acuerdo	23	23,5	23,5	88,8
	Totalmente de acuerdo	11	11,2	11,2	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Nota: información obtenida de la encuesta a los Bomberos de Santa Elena

Figura 15 Supervisión



Nota: información obtenida de la encuesta a los Bomberos de Santa Elena

En los resultados obtenidos por la tabla de frecuencia y en la figura 15 de supervisión los encuestados respondieron con un 37,8% que son neutrales, mientras que 23,5% estarían de acuerdo; otros porcentajes como 16,3% en desacuerdo, de igual manera con 11,2% están entre totalmente de acuerdo y desacuerdo con la interrogante. Con base a la pregunta los colaboradores del cuerpo de bomberos indicaron que la supervisión si corrige errores con un total de 37 bomberos y 23 también indicaron que estarían de acuerdo que en cada supervisión si logran corregir errores.

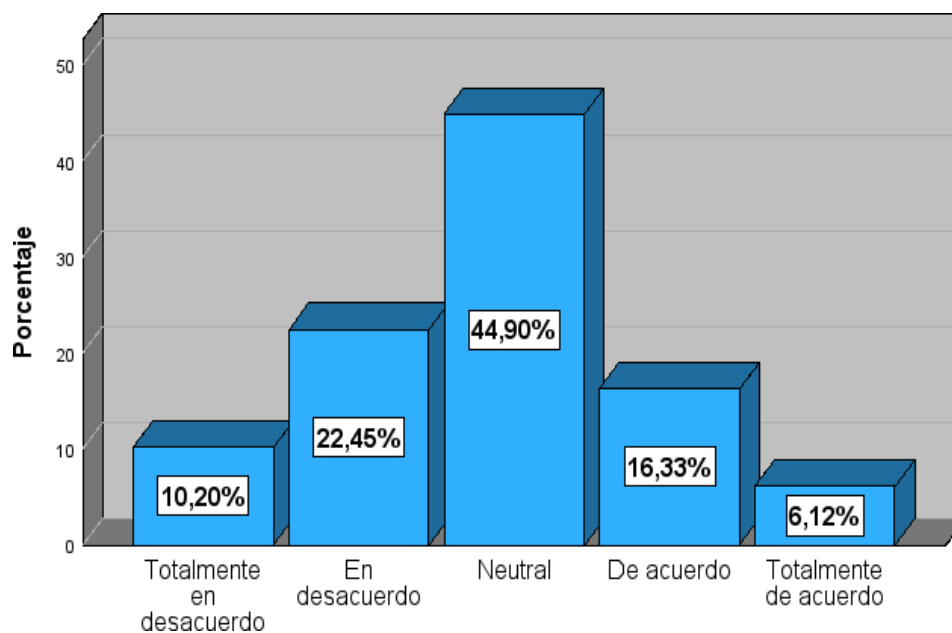
13. ¿Se hace un seguimiento constante a las actividades operativas?

Tabla 18 Seguimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	10,20	10,20	10,20
	En desacuerdo	22	22,45	22,45	32,65
	Neutral	44	44,90	44,90	77,55
	De acuerdo	16	16,33	16,33	93,88
	Totalmente de acuerdo	6	6,12	6,12	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Nota: información obtenida de la encuesta a los bomberos de Santa Elena

Figura 16 Seguimiento



Nota: información obtenida de la encuesta a los Bomberos de Santa Elena

Con base a los resultados obtenidos por parte de los colaboradores del cuerpo de bomberos, los mismos que indicaron de manera neutral que existe una limitación de seguimiento en los procesos operativos de tal manera que ellos con un total de 22,45% indicaron que estaban en desacuerdo, los motivos que suscitan a este problema es la escasez de recursos económicos, ya que para hacer un control se necesitan capacitar al personal de manera constante para que estén operativos antes y durante las emergencias.

Resultados

Con bases a los resultados obtenidos en el tema de gestión administrativa en los procesos operativos del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena, han permitido identificar cuáles son los obstáculos y deficiencias que afectan el correcto manejo de la operatividad y la administración en el cantón. Mediante las entrevistas, encuestas y las observaciones directas en la institución se lograron recopilar información actual de la gestión administrativa en los procesos operativos de la institución.

Mediante las entrevistas que fueron dirigidas a los miembros del área administrativa se identificaron sus principales fortalezas de la gestión administrativa actual del Cuerpo de Bomberos son el trabajo en equipo, motivación, respeto, disciplina, tiempo de respuesta, eficiencia y la autogestión con el propósito de que todos los trabajadores estén a gusto con su trabajo. Sin embargo, se identificaron aspectos que necesitan mejorar como la gestión de recursos, toma de decisiones, supervisión, abastecimiento de equipos y una planificación estratégica a largo plazo. Al implementar el plan se pueden establecer objetivos claros en donde se puedan evidenciar las debilidades de la institución de manera sistematizada.

Los resultados recopilados manifiestan algunas problemáticas que influyen en los procesos operativos como son limitación de recursos económicos, la falta de una planificación, desabastecimientos de equipos en las distintas extensiones de la institución y tecnología avanzada para los bomberos, se han implementado algunas medidas como la adquisición de equipos como carros forestales para los operativos y capacitación puntual, pero se necesita un enfoque más completo y sostenible.

Una gestión administrativa idónea para el Cuerpo de Bomberos implica tener objetivos claros, procesos eficientes, el uso óptimo de sus recursos y una directiva altamente capacitada. Este proceso traería beneficios a la institución bomberil, así mismo la satisfacción de los colaboradores de las diferentes áreas y una mejor imagen del Cuerpo de Bomberos. Para lograr estos objetivos se necesitan una gestión ideal donde abarquen un personal bomberil capacitado, asesoría externa y el uso de herramienta o equipos tecnológicos actualizados para cumplir con su operatividad en cada emergencia.

Los procesos operativos son actividades relevantes y esenciales en cada empresa o institución, estos procesos pueden generar tanto ingresos como beneficios en el cuerpo de bomberos, estos procesos reflejan la capacidad del personal operativo en cumplir con la misión y visión de la institución de satisfacer las necesidades y emergencias de la comunidad.

Con base a los resultados recopilados se concluye que es necesario elaborar y aplicar un plan de acción para mejorar los procesos operativos del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena. El plan de acción permitirá abordar y dar solución a cada uno de los problemas identificados en los procesos actuales, los mismos que pueden llevar a un mejor desarrollo integral de la institución.

Discusión

Los resultados de esta investigación respaldan la validez de la idea de defender establecida. De acuerdo con varios autores se ha tomado como referencia aportes de expertos en gestión administrativa y procesos operativos, enfocados en las teorías y conceptos relacionados a las variables de estudio.

Para poder proporcionar las teorías de la gestión administrativas según Mendivel et al. (2020) hace énfasis a las formas, de igual manera a las estrategias en conjunto con los mecanismos empleados o diseñados con el propósito de hacer cumplir los objetivos de una institución; además es fundamental tener presente lo que se quiere lograr como resultado del trabajo. Según los autores, el éxito de una buena gestión dependerá de la combinación y conveniencia de sus procesos claves.

Vaca (2020) menciona que esta se establece al ser un soporte administrativo para los diferentes procesos de la institución, de todas las áreas de la empresa, obteniendo un resultado efectivo teniendo mayores ventajas competitivas que se verán reflejadas en sus estados financieros.

Así mismo Mallar (2010) indica que los procesos operativos son cualidades o aspectos que afectan la satisfacción del cliente, así mismo con la misión de la organización de forma directa, donde se evidencia una actividad primaria de su cadena de producción de los valores. El autor lo que trata de explicar es que cada proceso es una secuencia la cual deben llevar un correcto control y seguimiento continuo.

Acerca de los procesos operativos Arnoletto (2010) menciona que los procesos de operaciones van fijados a la estrategia de operaciones de la empresa, en busca de constituirse en un plan de acción a largo plazo para la producción de los bienes y servicios de la empresa, incluye objetivos operativos de largo plazo, estrategias operativas, distribución de recursos entre los productos y/o funciones y criterios para tomar decisiones.

Según lo expuesto la propuesta de diseñar un plan de acción para mejorar los procesos operativos del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena, se respalda en las diferentes teorías y aportes de los autores expertos en la materia. Los especialistas ostentan que la implementación de un plan de acción es lo más adecuado para beneficiar a la institución, con el propósito de reducir los efectos de la problemática identificada en sus procesos operativos actuales.

El plan de acción tiene como propósito mejorar los procesos operativos del Cuerpo de Santa Elena, mediante la gestión administrativa, es por tal motivo que se realizó un diagnóstico general de la institución bomberil, donde se identificaron áreas de mejoramiento con base a los hallazgos encontrados.

Propuesta

El tema de la propuesta se denomina: “Plan de acción de la gestión administrativa en los procesos operativos del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena”.

Introducción

La implementación de un plan de acción es fundamental para la institución bomberil, por lo que proporciona un método que influirá específicamente en los procesos operativos y de desempeño de los bomberos operativos. Logrando así incrementar la eficiencia. Y se facilitara el logro de los objetivos.

El **objetivo general** es implementar un Plan de acción para la gestión administrativa en los procesos operativos mediante la utilización de herramientas organizacionales que fortalezcan el desempeño de los bomberos y los colaboradores del cuerpo de bomberos de Santa Elena.

Es de vital importancia conocer los datos de la institución para comprender mejor la situación actual, es por tal motivo que se brinda la siguiente información del **Cuerpo de bomberos de Santa Elena**.

Razón social: Cuerpo de Bomberos de Santa Elena “Compañía 18 de agosto”

RUC: 0968563340001

Estado: Operativo

Fundada: 18 de agosto de 1938

Representante legal: Tnte. Richard Rosales Borbor

Dirección: 10 de agosto y Juan Montalvo

Logo:

Figura 17 *Logo del Cuerpo de Bomberos*



De igual manera se destaca la **filosofía empresarial** del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena. De los cuales se mencionan a continuación:

Misión

Ser una institución eminentemente técnica, destinada específicamente a la prevención de incendios, a defender a las personas y a las propiedades contra el fuego, al rescate y salvamento, a la atención pre hospitalaria en caso de emergencias, al socorro en catástrofes o siniestros, así como en capacitación de la ciudadanía para prevenir los flagelos, rigiéndose en lo aplicable por las disposiciones de la ley y de defensa contra incendios, sus reglamentos y ordenanzas municipales, su jurisdicción se extenderá al territorio de toda la jurisdicción cantonal de Santa Elena.

Visión

Ser una institución que brinda servicios de calidad, efectivos e innovadores en prevención de incendios, atención de emergencias y gestión educativa bomberil con personal calificado, motivados y comprometidos y apoyado en soluciones tecnológicas

Objetivos

Incrementar el nivel de formación y especialización técnicas o humanas del personal del cuerpo de bomberos de santa elena (formación y especialización).

Fortalecer la gestión de prevención y protección ciudadana a través de sistemas de análisis evaluando y planificando acciones.

Incrementar el nivel de respuestas de atención a eventos adversos a la ciudadanía a través de acciones propias y otras vinculadas con instituciones al ECU 911.

Principios y valores corporativos,

En la institución se hace referencia a los valores de; **lealtad, honestidad, debilidades y disciplina, solidaridad, jerarquía y compromiso.**

Diagrama de flujo de procesos

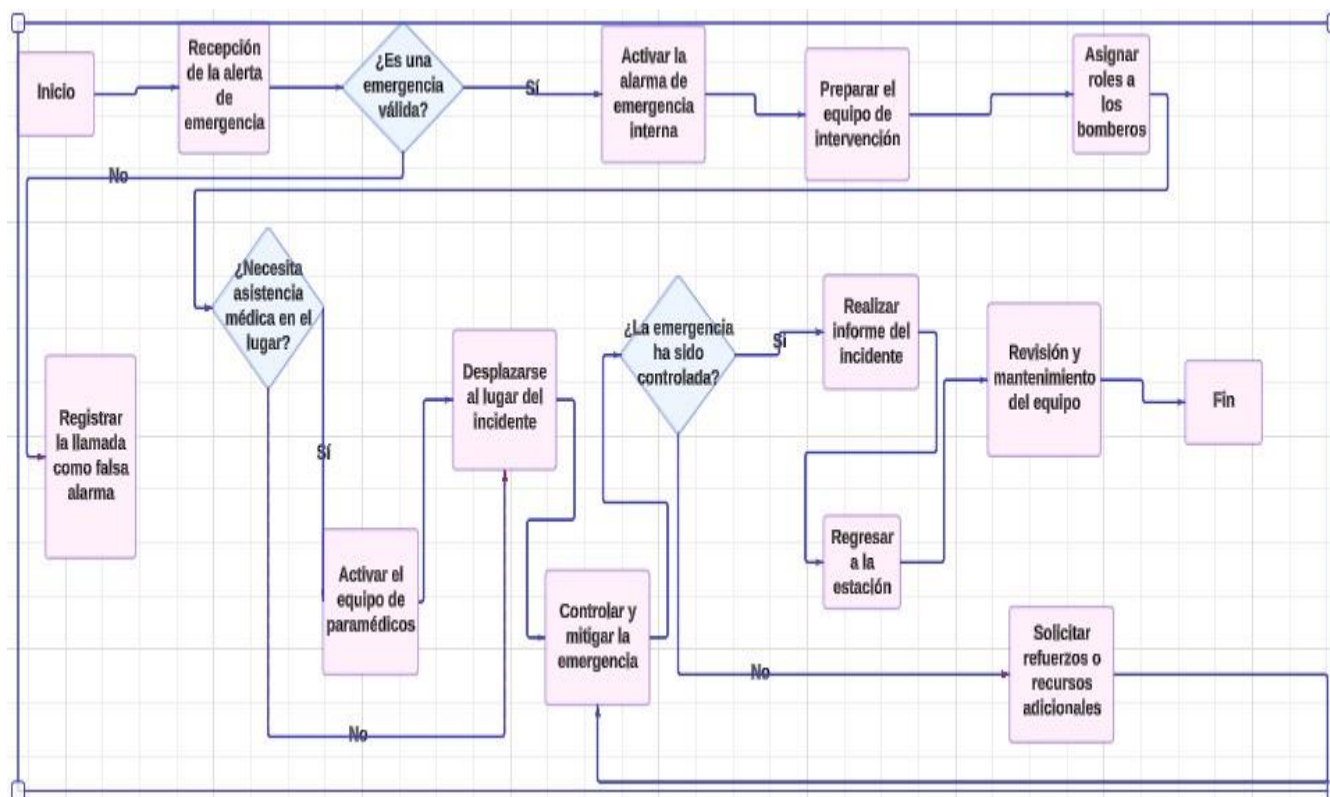
Robinson (2013) describe los diagramas de flujo como una forma de representar los pasos de un proceso de manera secuencial. Los diagramas deben permitir que los procesos sean comprendidos fácilmente, de modo que cualquier persona, independientemente de su conocimiento técnico, pueda entender el flujo del proceso.

Smith (2022) menciona que los diagramas de flujo pueden ser herramientas clave para visualizar procesos complejos, que sirven para mejorar la eficiencia y facilitar la toma de decisiones, utilizando herramientas actualizadas e innovadoras; es decir que estas representaciones visuales ayudan a comprender mejor los sistemas operacionales y optimizar los procesos.

El diagrama de flujo es una parte fundamental en el Cuerpo de Bomberos de Santa Elena, ya que en el se encuentran los procesos operativos que realizan en cada operación de emergencia. Es decir, son los pasos que llevan a cabo para cumplir sus objetivos.

Se puede mencionar que cada institución tiene sus debidos procesos y operaciones, por tal motivo el Cuerpo de Bomberos de Santa Elena, a través de los análisis cualitativos y cuantitativos se logró obtener información importante y valiosa para obtener el flujo de sus procesos operativos. El mismo que se detalla en la siguiente figura.

Figura 18 Diagrama de Flujo de procesos



Nota: Información recopilada del Cuerpo de bomberos de Santa Elena

El análisis FODA estructurado por las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, en donde se evidencio una visión más amplia de la situación actual de la institución bomberil, así mismo se logró identificar áreas de fortalecimiento del desempeño de los bomberos

Tabla 19 FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
1. Autogestión 2. Disciplina en todos sus aspectos 3. Trabajo en equipo en la institución 4. Liderazgo empresarial por parte del jefe de bomberos	1. Mejora continua 2. alianzas con otras compañías de bomberos 3. acceso a tecnología nuevas y emergentes como la aplicación de drones de monitoreo, 4. capacitación en el exterior
DEBILIDADES	AMENAZAS

<ol style="list-style-type: none"> 1. Limitación de recursos financieros 2. Toma de decisiones 3. Supervisión y capacitación 4. Limitación de equipos y recursos tecnológicos 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cambio climático 2. equipos bomberiles deficientes 3. Espacio limitado para los entrenamientos 4. Incremento de incendios forestales y no contar con el equipo apropiado
---	--

Nota: El análisis foda fue realizado con base a los resultados obtenidos

Tabla 20 análisis CAME

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
FORTALEZAS	<ol style="list-style-type: none"> O1. Autogestión O2. Disciplina en todos sus aspectos O3. Trabajo en equipo en la institución O4. Liderazgo empresarial por parte del jefe de bomberos 	<ol style="list-style-type: none"> A1. Cambio climático A2. Equipos bomberiles deficientes A3. Espacio limitado para los entrenamientos A4. Incremento de incendios forestales y no contar con el equipo apropiado
F1. Autogestión	F1:O1 implementar la autogestión permite tomar decisiones propias en beneficio de la institución y se combina con la mejora continua ya que ayuda en la optimización de procesos llegando a ser más eficientes.	F2:A3 la disciplina en los bomberos es primordial ya que es uno de los valores de la institución, donde la limitación de espacio no es un obstáculo al contrario buscan adaptarse y seguir con sus entrenamientos.
F2. Disciplina en todos sus aspectos		
F3. Trabajo en equipo en la institución		F3:A4 el trabajo en equipo y una comunicación rápida ayuda a controlar las emergencias en los incendios forestales, usando al
F4. Liderazgo empresarial por parte del jefe de bomberos	F4:O2 un buen líder es capaz de llevar a su equipo a la cima y busca la manera de llevar alianzas con otras instituciones	

	para compartir y adquirir nuevos conocimientos.	máximo los pocos recursos que poseen en la institución.
DEBILIDADES	D4:03 La implementación de nuevas tecnologías, como drones de monitoreo, puede optimizar los procesos operativos de la institución y extender el uso de los recursos disponibles.	D4:A1 la limitación de equipos afectan al equipo bomberil en casos de emergencias, pero ellos buscan la manera de buscar soluciones y cumplir con los objetivos.
D1. Limitación de recursos financieros.		
D2. Toma de decisiones		D2: A3 tomar decisiones en casos de emergencia es esencial y más si es en los entregamientos de prevención de incendios por lo que se destaca la capacidad y el tiempo de respuesta de cada uno de los colaboradores.
D3. Supervisión y Capacitación	D1:02: Llevar alianzas con otras entidades pueden ayudar a la falta de recursos, mediante el intercambio de equipos y experiencias, reducen costos operativos mejorando el trabajo operativo en la comunidad.	
D4. Limitación de equipos y recursos tecnológicos		

Luego de establecer la matriz CAME y conocer las diferentes características en su contenido se desarrolla el esquema de la propuesta, el mismo que busca mejorar la gestión administrativa en los procesos operativos del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena, mediante un plan de acción establecido en 3 fases.

En la **primera fase**, en lo que respecta el análisis y diagnóstico se reconocen las debilidades de la gestión administrativa en los procesos operativos, es por tal motivo que se buscan las bases para aplicar un plan de acción, considerando los problemas más relevantes en los resultados de la investigación de estudio.

La **segunda fase**, ejecución de programas de capacitación y motivación, donde se establecerán puntos referentes en las áreas de donde se encuentran las debilidades con el propósito de aumentar el potencial del equipo bomberil en sus diferentes operativos de emergencia.

En la **última fase**, evaluación y seguimiento, en esta parte se ve la implementación de programas de evaluación internas, así mismo la realización de informes detallados que

permitan a la primera autoridad del cuerpo de bomberos llevar las evaluaciones de manera correcta con un excelente monitoreo de sus procesos operativos.

Tabla 21 Plan de acción

FASES	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	PRESUPUESTO
Diagnóstico y evaluación	Identificar los problemas esenciales de las necesidades que afectan los procesos operativos actuales del cuerpo de Bomberos	-Aplicar encuestas a todo el personal operativo. -Recopilar información de los recursos actuales. -Diagnosticar áreas de mejora.	A través de encuestas y formularios Personal interno para los distintos análisis Programas en línea de estadísticas, o programas como Excel o SPSS.	-Área administrativa -Coordinación de instrucción Departamento de planificación	500
Prevención de incendios	Se establecen prioridades diseñando un plan que optimice la gestión y la operatividad	Estableciendo objetivos específicos. Plantear estrategias de mejora. Así mismo un cronograma de implementación	-Laptop y programas básicos que tiene la actual administración -Sala de reuniones y materiales de oficina	-secretaria general y área de recursos humanos	4.000
Capacitación y desarrollo del personal	Incrementar la eficiencia y preparación del equipo bomberil ante las emergencias	-Realizar talleres de capacitaciones sobre gestión de emergencias -realizar más simulacros operativos periódicos	-capacitadores externos -Material pedagógico y sala de capacitación Espacios más grandes para los simulacros	-Departamento de planificación -Administración general del cuerpo de bomberos	2.000
Seguimiento y Simulacros	Monitoreo y evaluación de la efectividad de los procesos aplicados	Diseñar indicadores de desempeño para la medición de la eficiencia Realización de reuniones trimestrales	-indicadores de evaluación -informes periódicos sobre las evaluaciones	-Área de recursos humanos	1.000

		para evaluar el progreso de las operaciones	-Espacios para las reuniones		
Implementación de estrategias	Incorporar tecnología para la optimización de los procesos operativos	-Actualización de programas de protocolos y tiempo de respuesta -crear cronogramas para los simulacros operativos. - revisar y actualizar el manual operativo con las nuevas estrategias planteadas.	Manuales de herramientas tecnológicas disponibles Laptop en conjunto con software nuevos	Área administrativa Jefe de operaciones	3.000
Total					10,500

Nota: Plan de acción con base a la propuesta de un plan de mejoramiento

Conclusiones

En conclusión, los análisis cuantitativos y cualitativos dieron como resultado la influencia de la gestión administrativa en los procesos operativos del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena, reconociendo que se deben mejorar los procesos actuales. Así mismo se reconoció que la importancia de un buen liderazgo y comunicación llevan al equipo bomberil a cumplir con sus objetivos de emergencia.

En la situación actual del cuerpo de bomberos, se destacan los avances logrados como los desafíos pendientes. Aunque se han implementado mejoras en infraestructura, capacitación y adquisición de equipos, aún persisten retos relacionados con el financiamiento, la actualización tecnológica y la sensibilización ciudadana sobre la importancia de la prevención. Para enfrentar aquellos desafíos, es fundamental continuar fortaleciendo la cooperación entre autoridades locales y la comunidad. Esto permitirá garantizar un servicio de emergencia más eficiente, oportuno y seguro.

Uno de los factores que se lograron identificar en el Cuerpo de Bomberos fue la limitación de recursos económicos, lo que impide la obtención de nuevos equipos operativos para las emergencias, así mismo esto dificulta que los bomberos logren cumplir con todas las emergencias suscitadas en la comunidad y sus alrededores, por lo cual de los pocos equipos que están operativos, los mismos que mantienen en constante mantenimiento para así cumplir con todas las emergencias que se presenten.

El plan de acción planteado para el Cuerpo de Bomberos de Santa Elena está orientado a un año en periodos trimestrales, los mismos que deben cumplirse en ese periodo de tiempo entre ellos incluye capacitaciones, estrategias innovadoras de comunicación, de igual manera, el uso de mecanismos de evaluación y monitoreo. Lo que representa una solución óptima para los procesos operativos satisfaciendo las emergencias de la comunidad del Cantón con total disciplina y eficiencia

Recomendaciones

Establecer los programas de monitoreo continuo de la gestión administrativa mediante encuestas y entrevistas, donde los mismos datos serán medidos con métricas de desempeño para identificar áreas de intervención y el impacto de las mejoras planteadas.

Lograr la adquisición de nuevas herramientas tecnológicas que optimicen la respuesta a emergencias, al mismo tiempo que se fomenten campañas de concienciación comunitaria. Además, una planificación estratégica a mediano y largo plazo permitirá enfrentar los futuros retos asociados al desarrollo urbano y los cambios climáticos.

Realizar talleres de capacitación, comunicación y trabajo en equipo para todos los colaboradores de la institución bomberil, acompañados de un plan de gestión de los recursos disponibles logrando una mayor operatividad en las emergencias.

Verificar que se planteen las estrategias del plan de acción donde se destaca la Incorporación de tecnologías de última generación para la correcta optimización de los procesos operativos, esto mediante una actualización de protocolos de seguridad y tiempo de respuesta por parte de todo el equipo bomberil. Así mismo el uso de cronogramas para los distintos operativos y simulacros futuros.

Referencias

- Arnoletto, E. (2010). *Gestión organizacional en los gobiernos locales*. eumed.net. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010d/777>
- Asamblea Nacional. (2010). *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización. Registro Oficial Suplemento 303*. https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/01/dic15_CODIGO-ORGANICO-DE-ORGANIZACION-TERRITORIAL-COOTAD.pdf.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2009). *Asamblea Nacional del Ecuador*. Quito: Reforma a la Ley de Defensa contra Incendios. <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2019-11/LEYDEFENSACONTRAINCENDIOS.pdf>.
- Ayoví, J. (2019). *Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones*. FIPCAEC . doi:10.23857/fipcaec.v4i10.39
- Bauce, G. (2016). ¿Por qué el Problema de investigación? 47(1- 2). Obtenido de https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-04772016000100012#:~:text=El%20Planteamiento%20del%20problema%2C%20consiste,delimitaci%C3%B3n%20y%20la%20viabilidad%20del
- Castro, E. (2021). *Sistema de control interno operativo para mejorar la gestión administrativa en la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL, Chiclayo 2018 [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán]*. Repositorio institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/8015>
- Chiavenato. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. Mc Graw Hill.
- Chiavenato. (2006). <https://virtual.urbe.edu/tesispub/0092446/cap02.pdf>.
- Chiavenato, A. (2009). *Administración de Recursos Humanos: el capital humano de las organizaciones*. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Proceso Administrativo*. Mc Graw Hill.

- Código Orgánico. (2017). *Código orgánico de las entidades de seguridad ciudadana y orden público*. <https://www.igualdadgenero.gob.ec/wp-content/uploads/2018/05/C%C3%B3digo-Org%C3%A1nico-de-Entidades-de-Seguridad-Ciudadana-y-Orden-P%C3%ABlico.pdf>.
- College, D. (2020). *El control como fase del proceso administrativo*. Thomson Learning.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Registro Oficial 449. ecuador: https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf.
- Contento Salazar, J. A. (2023). *La gestión administrativa y su incidencia en el desarrollo organizacional de la librería Éxito de la ciudad de Riobamba*. [Tesis de Grado, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio Digital UNACH. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/10855>
- Contreras, O. (2001). *enfoque de sistemas integrados de supervisión basados n componentes interactivos* (Vol. 2). IEEE International conference on Emerging Technologies and Factory Automation.
- Drucker, P. (1974). *Gerencia: tareas, responsabilidades y prácticas*. McGraw-Hill Educación.
- González, C. (2019). *Ventaja Competitiva*. Intangible Capital. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/549/54950452008.pdf>
- Horovitz, J. (1991). *La calidad del servicio. A la conquista del cliente*. McGraw-Hill;.
- Janampa, N. (2020). *EL liderazgo*. Prentice Hall.
- Jones , G., & George , J. (2010). *Administración Comtemporánea* (6 ed.). McGraw-Hill.
- Juran, J. (2018). *¿Qué son los protocolos de seguridad?* Springer.
- Lara, S. (2003). *Satisfacción del cliente*. Obtenido de [https://www.insucotalca.cl/descargas/2020/recursos/terceros/atenciondeclientes/Gu%C3%ADa%20N%C2%B01.%20Atenci%C3%B3n%20de%20Clientes%20\(Concepto%20de%20Satisfacci%C3%B3n\).pdf](https://www.insucotalca.cl/descargas/2020/recursos/terceros/atenciondeclientes/Gu%C3%ADa%20N%C2%B01.%20Atenci%C3%B3n%20de%20Clientes%20(Concepto%20de%20Satisfacci%C3%B3n).pdf)
- Lehmann, V. (2024). *Manual de procesos: características e importancia* . Pearson Education.
- Loayan, S. (2024). *Método Kaizen: la guía para la mejora*. Grupo Limusa Noriega Editores.

- Luna, A. (2014). *Proceso Administrativo*. Grupo editorial Patria.
- Luna, A. (2015). *proceso administrativo*. Grupo Editorial Patria.
- Mallar, M. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. (R. V. Futuro, Ed.) *13*(1668-8708). Obtenido de https://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082010000100004&lng=es&tlng=es.
- Manzano, R. (2019). Liderazgo Humano: una visión moderna en la gerencia empresarial. *1*(3). Obtenido de <https://es.scribd.com/document/600453596/Liderazgo-Humano-Una-Vision-Moderna>
- Martínez, V. (2020). *Administración: de lo simple a lo complejo*. Pluma Digital.
- Mendivel Gerónimo, R. K., Lavado Puente, C. S., & Sánchez Castro, A. (2020). Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencias en la Universidad peruana Los Andes, Filial Chanchamayo. *Revista Scielo, 16*(72). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100262
- Monge, G. (2010). *Instructivo para la organización y ejecución de simulacros de evacuación*. catie.ac.cr. Obtenido de https://repositorio.catie.ac.cr/bitstream/handle/11554/2556/Instructivo_para_la_organizacion_y_ejecucion_de_simulacros.pdf?sequence=1
- Münch, L. (2018). *Administración: gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos*. pearson educación. Obtenido de <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=9257>
- Muñoz, V. (2023). *Gestión administrativa y su incidencia en los procesos operativo en la empresa Indumaster S.A. [Tesis de Licenciatura, Universidad Estatal del Sur de Manabi "UNESUM"]*. Repositorio institucional. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/5714>
- Ojeda Farfán, J. M., & Chauchas Huamaní, A. A. (2021). *Procesos operativos y su relación en la gestión administrativa de la empresa INVERSIONES ALISMAR SAC, Lima 2021 [Tesis de Grado, Universidad César Vallejo]*. Repositorio digital institucional. Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87835/Ojeda_FJM-Chauchas_HAA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- OMS. (1998). *La Atención Primaria de la Salud. Más Necesaria que Nunca. Informe sobre la Salud en el Mundo*. Obtenido de [www. who.int/whr/2008/08_report_es.pdf](http://www.who.int/whr/2008/08_report_es.pdf)
- Peña, D. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. 6(120-131). Obtenido de [file:///C:/Users/hp/Downloads/1626-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3004-1-10-20220607%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/hp/Downloads/1626-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3004-1-10-20220607%20(1).pdf)
- Pintrich, P. R. (1994). Motivación y expectativas por aprender ciencias administrativas. 18(57), 585-598. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/rmie/v18n57/v18n57a12.pdf>
- Ponce, A. (1997). *Administración Moderna*. Grupo Limusa Noriega Editores.
- Quiroga, R. (2021). *La gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la cantera Rigot S.A. de la ciudad de Guayaquil [Tesis de Maestría, Universidad Politécnica Salesiana]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/21632>
- Riffo, M. (2019). Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos. *Revista Científica*, 4(153-172). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5636/563662173010/563662173010.pdf>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2020). *Administración*. Prentice Hall.
- Robins, s. P., & De Censo, D. A. (2009). *Fundamentos de la administración: conceptos esenciales y aplicaciones* (6 ed.). Pearson Educación.
- Robles, B. (2020). *procesos operativos americanos*. Pearson Education.
- Rojas , J. (2024). *Tiempo de respuesta: qué es, cómo medir y ejemplos*. HUBSBOT. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/service/tiempo-de-respuesta>
- Saucedo. (2011). *Gestión por procesos* . Palibrio.
- Shi, Z. y. (2020). Una revisión sobre la calidad del servicio y el modelo SERVQUAL. 12204, 188–204. doi:10.1007/978-3-030-50341-3_15
- Stoner, J., Freeman, R., & Gilbert Jr. (1996). *Administración*. Prentice Hall Hispanamerica, S.A.

- thompson, y Strikland, . (1998). *Dirección y administración estratégicas, Conceptos, casos y lecturas*. Mexico: MscGraw, Hill Interamericana.
- Torres Boza, M. D. (2017). *Los Procesos del planeamiento estratégico y su incidencia en la gestión administrativa en los gobiernos locales de la provincia de Huanúco periodo 2015 [Tesis de maestría, Universidad de Huanúco]*. Repositorio institucional. Obtenido de https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/802/T047_22418385M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Urzúa, D. (2004). *Manual de seguimiento y evaluación* . Grupo Limusa Noriega Editores .
- Vaca. (2020). *Planeación Estratégica* .
https://www.academia.edu/10712279/PLANEACION ESTRATEGICA_LO_QUE_TODO_DIRECTOR_DEBE_SABER_.
- Yoon, Y. (2020). Una revisión cualitativa de la calidad del servicio de cruceros: estudios de casos de Asia. *I2*(19). doi:<https://doi.org/10.3390/su12198073>

Apéndice

Matriz de consistencia

apéndice 1 *Matriz de consistencia*

MATRIZ DE CONSISTENCIA - TRABAJO DE TITULACIÓN. FCA - ADE.								
Tema	Problema	Objetivos	Idea a defender	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología	
Gestión administrativa en los procesos operativos del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena, año 2024.	Formulación del problema general ¿Cómo influye la gestión administrativa en los procesos operativos del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena?	Objetivo General	La gestión administrativa podría mejorar los procesos operativos del cuerpo de bomberos de Santa Elena.	Variable 1. Gestión administrativa.	planificación	Misión	Alcance: Descriptivo	
		Determinar el nivel de influencia de la gestión administrativa en los procesos operativos del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena.				Visión		
	valores corporativos							
	Sistematización del problema	Objetivo Específico			a) Describir la situación actual	dirección	liderazgo	Enfoque: Mixto: cuantitativo y cualitativo
							motivación	
trabajo en equipo								
calidad de servicio	satisfacción del cliente	Control	Supervisión	Métodos: Inductivo Analítico				
			Seguimiento					
Evaluación de desempeño								
							Población: Personal del	

actual de la gestión administrativa del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena?	del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena.	Variable 2. Procesos Operativos		disponibilidad de recursos	Cuerpo de Bomberos cantón Santa Elena Muestra: 98	
b) ¿Cuáles son los factores de la gestión administrativa que afectan los procesos operativos del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena?	b) Identificar los factores de la gestión administrativa que afecten los procesos operativos del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena.			tiempo de respuesta		
c) ¿De qué manera la gestión administrativa fortalece los procesos operativos del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena?	Proponer un Plan de mejora que fortalezca los procesos operativos del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena.			Mejora continua		eficiencia
						eficacia
						toma de decisiones
seguridad	Prevención de incidentes			Técnicas de recolección: Entrevista y encuesta		
capacitación del personal						
Simulacros de evacuación						

apéndice 2 operacionalización de variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN ENTREVISTA - TRABAJO DE TITULACIÓN. FCA - ADE.						
Título	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Preguntas
Gestión administrativa en los procesos operativos del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena, año 2024.	Variable 1. Gestión administrativa.	Para Bustos (2022)"La gestión administrativa es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos de los que dispone una compañía. Todas tienen como fin alcanzar los objetivos y optimizar los	La gestión administrativa se medirá a través de entrevistas, dirigidas a autoridades y funcionarios, centrándose en indicadores específicos, mediante preguntas abiertas, para evaluar la manera en que estos elementos se implementan y se alinean con los planes estratégicos de la organización.	Planificación	Misión	1. ¿Cuál es su cargo o función dentro del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena? 2. ¿Qué indica la visión de la empresa?
					Visión	3. ¿Qué mejoras consideran necesarias en los simulacros y evacuación para asegurar que el equipo esté bien preparado para un operativo de emergencia?
					valores corporativos	4. ¿De qué manera los valores corporativos influyen con el trabajo en equipo en la institución?
				Dirección	Liderazgo	5. ¿Cómo definiría su estilo de liderazgo en el rendimiento del equipo bomberil?

		resultados, así como maximizar el uso de los recursos" (2022).			motivación	6. ¿Qué estrategias utilizan para motivar al personal administrativo a garantizar un ambiente de trabajo positivo?
					trabajo en equipo	7. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta el cuerpo de bomberos en cuanto a la eficiencia en sus procesos operativos?
				Control	Supervisión	8. ¿Cómo describe el enfoque de supervisión de la disponibilidad de los recursos?
			Seguimiento		9. ¿Qué herramientas o procesos utilizan para hacer un seguimiento efectivo de la prevención de incidentes del cuerpo de bomberos?	
			Evaluación de desempeño		10. ¿Qué mejoras o aspectos consideran importantes en los simulacros?	

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN ENCUESTA - TRABAJO DE TITULACIÓN. FCA - ADE.						
Título	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Preguntas
Gestión administrativa en los procesos operativos del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena, año 2024.	Variable 2. Procesos Operativos	Se entiende por procesos operativos al conjunto de actividades o procedimientos sistemáticos que una organización implementa para cumplir con sus objetivos de manera eficiente y eficaz. Estos procesos comprenden las acciones diarias y operativas que facilitan el funcionamiento de la entidad	Los procesos operativos se medirán mediante encuestas realizadas a los bomberos, donde se evaluarán la eficacia, eficiencia y satisfacción en el desempeño de sus labores. Los resultados obtenidos se analizarán mediante escala de Likert para cuantificar el nivel de calidad percibida por los bomberos en las operaciones que llevan en su trabajo diario.	Calidad de Servicio	satisfacción de los usuarios	1. ¿Cómo califica el liderazgo del cuerpo de bomberos en relación con la operatividad? 2.- ¿La misión de la institución es relevante para su trabajo?
					disponibilidad de recursos	3. ¿El Cuerpo de Bomberos dispone de recursos suficientes para sus operaciones?
					tiempo de respuesta	4. ¿La comunicación durante las emergencias es rápida? 5. ¿Los procedimientos establecidos ayudan al equipo bomberil a trabajar de forma eficiente?
				Mejora Continua	eficiencia	6. ¿Cree que las intervenciones del cuerpo Bomberil obtienen los resultados esperados? 7. ¿Se hace un seguimiento constante a las actividades operativas?
					eficacia	8. ¿se siente capacitado para tomar decisiones de emergencia?

		en busca de alcanzar sus metas de manera consistente y organizada (Hernández et al., 2014).		toma de decisiones	9. ¿Cree que las actividades de prevención son efectivas para reducir riesgos?
			Seguridad	Prevención de incidentes	10. ¿El trabajo en equipo mejora la coordinación durante emergencias?
				capacitación del personal	11. ¿Las capacitaciones abarcan el uso de nuevas tecnologías o herramientas operativas?
				Simulacros de evacuación	12. ¿Considera que los simulacros son útiles para mejorar su preparación? 13. ¿La supervisión permite corregir errores a tiempo?

apéndice 3 Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

MODALIDAD DE TITULACIÓN: TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

		PERÍODO ACADÉMICO 2024-2																		
		2023																		
		AGOSTO			SEPTIEMBRE					OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
No.	Actividades planificadas																			
	Presentación de Anteproyecto																			
	Designación de tutores y especialistas																			
	Aprobación de temas																			
1	<i>Desarrollo de los Trabajos de Integración Curricular:</i>																			
2	Introducción																			
3	Capítulo I Marco Referencial																			
4	Capítulo II Metodología																			
5	Capítulo III Resultados y Discusión																			
6	Conclusiones, Recomendaciones y Resumen																			

apéndice 4 Carta Aval



CUERPO DE BOMBEROS DE SANTA ELENA

FUNDADO EL 18 DE AGOSTO DE 1.938
RUC 0968563340001

OFICIO N°157-RJRB-CBSE-2024
Santa Elena, 05 Noviembre del 2024

Lcdo, José Xavier Tomalá Uribe, Mgs.
RECTOR DE LA CARRERA

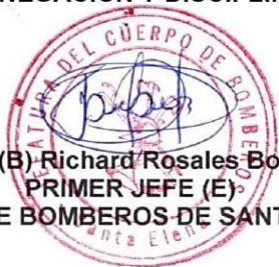
De mis consideraciones:

Reciba un cordial y efusivo saludo de quienes conformamos el Cuerpo de Bomberos de Santa Elena, deseándole el mayor de los éxitos en cada una de sus funciones.

El presente oficio es para darle a conocer que la estudiante Tomalá Tomalá Clara Melissa, con C.I 0928233667 de la carrera de Administración de Empresas, es aceptada, para desarrollar el trabajo de Titulación con el Tema GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LOS PROCESOS OPERATIVOS DEL CUERPO DE BOMBEROS DE SANTA ELENA.

Por la atención a la presente, me suscribo de Usted.

ABNEGACIÓN Y DISCIPLINA



Tnte. (B) Richard Rosales Borbor
PRIMER JEFE (E)
CUERPO DE BOMBEROS DE SANTA ELENA

Oficina: 04 4594091
Emergencias: 042 940558
cb_santaelena@hotmail.com



www.bomberossantaelena.gob.ec



10 de Agosto y Juan Montalvo



Cuerpo de Bomberos de Santa Elena



Bomberos Santa Elena



ABNEGACIÓN Y DISCIPLINA

apéndice 5 *Entrevista*

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Objetivo: Indagar los procesos operativos del cuerpo de bomberos de Santa Elena, identificando áreas de mejora y estrategias para optimizar el servicio a la comunidad.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DE BOMBEROS Y EL PERSONAL ADMINISTRATIVO

DATOS GENERALES

Edad	18-29 años		30-41 años		42-53 años		54-65 años		Más de 65 años	
Genero	Masculino		Femenino			Otro				

DATOS ESPECIFICOS:

1. **¿Cuál es su cargo o función dentro del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena?**

2. **¿Qué indica la visión de la empresa?**

3. **¿De qué manera los valores corporativos influyen con el trabajo en equipo en la institución?**

4.

5. **¿Cómo definiría su estilo de liderazgo en el rendimiento del equipo bomberil operativo?**

6.

7. **¿Qué estrategias utilizan para motivar al personal administrativo a garantizar un ambiente de trabajo positivo?**

8.

9. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta el cuerpo de bomberos en cuanto a la eficiencia en sus procesos operativos?

10. ¿Cómo describe el enfoque de supervisión de la disponibilidad de los recursos?

11. ¿Qué herramientas o procesos utilizan para hacer un seguimiento efectivo de la prevención de incidentes en el cuerpo de bomberos?

12. ¿Cómo se evalúa el desempeño o efectividad de la capacitación ofrecida al personal bomberil?

13. ¿Qué mejoras o aspectos consideran importantes en los simulacros?

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

apéndice 6 Encuesta



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Objetivo: Indagar la percepción de los colaboradores del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena con respecto a la eficiencia de los procesos operativos, con el fin de identificar áreas de mejora y desarrollar una gestión administrativa que optimice las operaciones y el ambiente laboral.

Edad	18-29 años		30-41 años		42-53 años		54-65 años		Más de 65 años	
Genero	Masculino		Femenino				Otro			

ESCALA DE LIKER										
1		2		3		4		5		
Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Neutral		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		
Preguntas						1	2	3	4	5
1.- ¿Cómo califica el liderazgo del cuerpo de bomberos en relación con la operatividad?										
2.- ¿La misión de la institución es relevante para su trabajo?										
3.- ¿El Cuerpo de Bomberos dispone de recursos suficientes para sus operaciones?										
4.- ¿La comunicación durante las emergencias es rápida?										
5.- ¿Los procedimientos establecidos ayudan al equipo bomberil a trabajar de forma eficiente?										
6.- ¿Cree que las intervenciones del cuerpo bomberil obtienen los resultados esperados?										

7.- ¿Se siente capacitado para tomar decisiones en situaciones de emergencia?					
8.- ¿Cree que las actividades de prevención son efectivas para reducir riesgos?					
9.- ¿Las capacitaciones abarcan el uso de nuevas tecnologías o herramientas operativas?					
10.- ¿El trabajo en equipo mejora la coordinación durante emergencias?					
11.- ¿Considera que los simulacros son útiles para mejorar su preparación?					
12.- ¿La supervisión permite corregir errores a tiempo?					
13.- ¿Se hace un seguimiento constante a las actividades operativas?					

apéndice 7 Solicitud de aprobación de tema



**FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Oficio No S/N-ADE-FETS-2024

La Libertad, 18 de septiembre de 2024

Lcdo.

José Xavier Tomalá Uribe, MSc.

**Director de la Carrera Administración de Empresas
UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**
En su despacho. -

De mi consideración:

Estimado director, informo a usted que, una vez realizada la revisión y análisis, por parte de tutor y especialista, de la propuesta de investigación para el trabajo de titulación del estudiante **Tomalá Clara Melissa** del paralelo **8/1**, denominado **Gestión Administrativa y la Eficiencia Operativa en el Cuerpo de Bomberos de Santa Elena, Cantón Santa Elena, año 2024**, se ha considerado hacer ajustes al título quedando: **Gestión Administrativa en los procesos operativos del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena, año 2024**.

Por lo antes expuesto, solicito comedidamente la aprobación del tema modificado.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,



FREDDY ENRIQUE
TIGREIRO SUAREZ

Lcdo. Freddy Tigreiro, Mgtr.

Profesor(a) Tutor



FELIX FERNANDO
TIGREIRO GONZALEZ

Econ. Félix Tigreiro, Mgs.

Profesor(a) Especialista

Clara Tomalá


Clara Tomalá.

Estudiante

e/c Comisión de titulación ADE

Archivo

[Signature]
18/09/24

apéndice 8 *solicitud de aprobación de instrumentos*

Facultad de Ciencias Administrativas
Administración de Empresas

La Libertad, 5 de noviembre de 2024

Ingeniera
Libí Caamaño MBA
Docente de la Carrera de Administración de Empresas

Reciba un cordial saludo.

Yo, Clara Melissa Tomalá Tomalá con C.I. 0928233667, estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, condecorador de su alta capacidad profesional, me permito solicitar a usted, su valiosa colaboración como experto en validación de los instrumentos de recolección de datos para su respectiva aplicación del área de competencia, importante para el desarrollo de la siguiente investigación: "**Gestión Administrativa en los Procesos Operativos del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena, Año 2024**", trabajo presentado como requisito para obtener el título de Licenciada en Administración de Empresas en la Universidad Estatal Península de Santa Elena, bajo la tutoría académica del Lic. Freddy Tigrero Suárez, Mgr.

Por lo anteriormente expuesto, adjunto la matriz de consistencia y el formato de los instrumentos.





Agradeciendo de antemano su colaboración, me suscribo a usted.


Atentamente.

Clara Tomalá
Clara Melissa Tomalá Tomalá
C.I.: 0928233667

UPSE, crece sin límites

Dirección: Campus matriz, La Libertad - prov. Santa Elena - Ecuador
Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781732 ext 131
www.upse.edu.ec

apéndice 9 validación de instrumentos de investigación

Facultad de Ciencias Administrativas
Administración de Empresas

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:

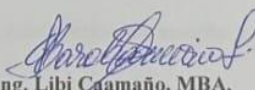
Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicados en el Trabajo de Integración Curricular titulado: “**Gestión Administrativa en los Procesos Operativos del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena, Año 2024**”, planteado por el estudiante **Clara Melissa Tomalá Tomalá**, doy por validado los siguientes formatos presentados:

1. Cuestionario para encuesta
2. Guía de Entrevista

Las herramientas anteriormente mencionadas reflejan pertinencia en las preguntas con base al tema planteado, además se ajustan a la información que necesita recabarse para los fines del tema especificado por el estudiante.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad autorizando al peticionario de el uso necesario de este documento que más convenga a su interés.

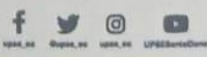
La Libertad, 5 noviembre de 2024



Ing. Libi Caamaño, MBA.
Docente de la Carrera de Administración de Empresa

UPSE, crece sin límites

Dirección: Campus matriz, La Libertad - prov. Santa Elena - Ecuador
Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781732 ext 131
www.upse.edu.ec





Facultad de Ciencias Administrativas
Administración de Empresas

UPSE

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

4. DATOS GENERALES:

Título de la investigación: Gestión Administrativa en los Procesos Operativos del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena, Año 2024.

Autor del instrumento: Clara Melissa Tomalá Tomalá

Nombre del instrumento: Cuestionario

5. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
2. CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.					✓
8. COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					✓
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación					✓

6. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

La libertad, 5 de noviembre de 2024

Firma del Experto Informante
Ing, Libi Caamaño, MBA.



Facultad de Ciencias Administrativas
Administración de Empresas

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

1. DATOS GENERALES:

Título de la investigación: Gestión Administrativa en los Procesos Operativos del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena, Año 2024.

Autor del instrumento: Clara Melissa Tomalá Tomalá

Nombre del instrumento: Guía de entrevista

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
1. CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.					/
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.					/
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					/
4. ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					/
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					/
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					/
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.					/
8. COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.					/
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					/
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación					/

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

La libertad, 5 de noviembre de 2024

Firma del Experto Informante
Ing. Libi Caamaño, MBA.

apéndice 10 Evidencia de base de datos SPSS

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicoide:ACTIVADO | Libro de trabajo | H: 181, W: 565 pt.

Perdidos: 0

Tabla de frecuencia

Rango del encuestado

Válido	Rango del encuestado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	18 - 29 años	16	16,3	16,3	16,3
	30 - 41 años	38	38,8	38,8	55,1
	42 - 53 años	28	28,6	28,6	83,7
	54 - 65 años	14	14,3	14,3	98,0
	más de 65 años	2	2,0	2,0	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Género

Válido	Género	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Masculino	83	84,7	84,7	84,7
	Femenino	15	15,3	15,3	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Nivel de educación

Válido	Nivel de educación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Bachillerato	36	36,7	36,7	36,7
	Grado	39	39,8	39,8	76,5
	Posgrado	23	23,5	23,5	100,0

apéndice 11 Certificado antiplagio

CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

CLARA TOMALÁ ANTIPLAGIO

3%

Textos sospechosos

< 1% Similitudes
0% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes mencionadas

< 1% Idiomas no reconocidos

2% Textos potencialmente generados por la IA

Nombre del documento: CLARA TOMALÁ ANTIPLAGIO.pdf

ID del documento: e3ed1e37f05bdda9fbb6ec03c636accfab976665

Tamaño del documento original: 294,05 kB

Autores: []

Depositante: FREDDY ENRIQUE TIGRERO SUÁREZ

Fecha de depósito: 28/11/2024

Tipo de carga: interface

fecha de fin de análisis: 28/11/2024

Número de palabras: 10.050

Número de caracteres: 64.392

Ubicación de las similitudes en el documento:

Fuente principal detectada

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.upse.edu.ec <small>https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/9307/1/UPSE-TAE-2023-0009.pdf</small>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (59 palabras)

Fuente con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.uteq.edu.ec Gestión administrativa y su incidencia en los procesos op... <small>https://repositorio.uteq.edu.ec/items/9564c566-e16e-48b3-99b4-e03dbff16fe/full</small>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)

apéndice 12 Evidencias de tutorías

Evidencia presencial



Evidencias virtuales

A screenshot of a Zoom meeting interface. The top bar shows the Zoom logo and 'Workplace'. Below the top bar, there are several participant thumbnails with names: clara tomala, FREDDY TIGRERO SUÁREZ, Ximena De La Cruz, ELIZABETH ESTE..., Liz Figueroa Cat..., ELIZABETH ESTEFANI..., Liz Figueroa Catagua, and Abel Yagual. The main content area displays a virtual presentation slide. The slide has the title 'CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS' in large blue letters. Below the title is a photograph of a man in a suit pointing at a screen. To the right of the photo are two logos: the UPSE logo (Universidad Estatal Península de Santa Elena, 1998) and the AE logo (Administración de Empresas). The bottom of the Zoom window shows a control bar with icons for Audio, Video, Participantes (6), Chat, Reaccionar, Compartir, Aplicaciones, and Más. The Windows taskbar is visible at the very bottom, showing the search bar, taskbar icons, and system tray with the date 17/9/2024 and time 18:27.

apéndice 13 Evidencias de entrevistas

Entrevista al Jefe de bomberos



Entrevista a prevención de incendios



Entrevista a secretaria general



Entrevista a coordinación de instrucción



Cuerpo de bomberos de Santa Elena y todo su personal operativo

