



**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**DISEÑO DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA EL  
CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN LA  
LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA  
ELENA, AÑO 2014**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previo a la obtención del título de:

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**AUTOR: KLEBER OSWALDO BASILIO MERO**

**TUTORA: ECON. MARGARITA PANCHANA PANCHANA**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2014**

**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**DISEÑO DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA EL  
CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN LA  
LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA  
ELENA, AÑO 2014**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previo a la obtención del título de:

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**AUTOR: KLEBER OSWALDO BASILIO MERO  
TUTORA: ECON. MARGARITA PANCHANA PANCHANA**

LA LIBERTAD – ECUADOR

2014

La Libertad, 25 de Agosto de 2014

### **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad del tutor del trabajo de investigación “DISEÑO DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014” elaborado por el Sr. BASILIO MERO KLEBER OSWALDO, con cédula de identidad número 0927361527, egresado de la carrera de Administración Pública, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración Pública, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, apruebo la tesis en todas sus partes.

Atentamente

---

Econ. Margarita Panchana Panchana  
TUTORA

## DEDICATORIA

Este trabajo está inspirado a mis progenitores: Leonardo Lorenzo Basilio Roca y Clemencia Rosalía Mero González, por su legado de valores y confianza: sembrando en mí el sentido de responsabilidad, altruismo, solidaridad, autenticidad y humildad.

Por sus consejos, sacrificios, apoyo diario, perseverancia, demostrándome que todo es posible en esta vida si me lo propongo.

Motivos esenciales que me permitieron proyectarme para enfrentar la vida profesional. Que mi Dios le conceda muchos años más de vida y me permita seguir dedicándole muchos éxitos y alegrías. Porque esta vida no me alcanzará para agradecerle todo aquello que hicieron para que cumpla este objetivo.

*Kleber Basilio*

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar a Dios por la fortaleza del día a día, por bendecirme en el trayecto de mi carrera profesional y permitirme cumplir un objetivo más de mi vida.

Universidad Estatal Península de Santa Elena y a sus distinguidos catedráticos especializados, orientadores a formar profesionales comprometidos con la sociedad, brindando sus conocimientos y experiencias profesionales al estudiantado local, provincial y nacional.

Al Talento Humano del Cuerpo de Bomberos del Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad, por la apertura y colaboración que facilitaron el cumplimiento del proceso de investigación en las diferentes etapas.

Y finalmente pero no menos importante a mi tutora, Economista Margarita Panchana Panchana por ser una excelente guía en la orientación, estudio, revisión y aprobación de mi tesis de grado.

***Kleber Basilio***

**TRIBUNAL DE GRADO**

---

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.  
DECANA DE LA FACULTAD  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

---

Econ. David Batallas González, MSc.  
DIRECTOR DE LA CARRERA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

---

Econ. Margarita Panchana Panchana.  
PROFESORA-TUTORA

---

Econ. Hermelinda Cochea Tomalá.  
PROFESORA DE ÁREA

---

Ab. Joe Espinoza Ayala  
SECRETARIO GENERAL

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

**MANUAL DE FUNCIONES PARA EL CUERPO DE BOMBEROS  
DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA  
ELENA, AÑO 2014**

**AUTOR:** Kleber Oswaldo Basilio Mero.  
**TUTORA:** Econ. Margarita Panchana Panchana.

**RESUMEN**

El presente trabajo de investigación previo a la obtención del título Licenciado en Administración Pública, tiene como objetivo esencial evaluar la incidencia de la estructura orgánica funcional en la gestión administrativa, mediante un estudio que involucre a cada uno de los miembros de la institución y orientado al diseño de un manual de funciones para el Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena. En el contexto la fundamentación teórica está interrelacionada con el problema de investigación, los temas desarrollados surgieron de las siguientes variables, independiente: estructura orgánica funcional determinada por los niveles administrativos, división de trabajo, asignación de obligaciones, descripción de puestos y sus respectivos componentes: alta dirección, nivel intermedio, operativo, especialización, departamentalización, autoridad, responsabilidad, perfil profesional y funciones. Y la dependiente respectivamente denominada Gestión Administrativa, en donde se encuentran acciones esenciales como: planeación, organización, dirección y control a su vez metas, estrategias, organigrama, administración del talento humano, liderazgo motivación, evaluación y retroalimentación del desempeño. Una vez efectuado el instrumento de investigación con la muestra seleccionada, se presenta el análisis e interpretación de resultados obtenidos mediante la observación directa y la aplicación de encuestas técnicas aplicadas a los involucrados propias de la metodología de la investigación. El propósito fue brindarles un amplio sentido de compromiso y responsabilidad a la comunidad bomberil, sobre el accionar en la institución y su participación protagónica en el bienestar de la comunidad en general. Para finalizar el presente trabajo se desarrolló la propuesta del “Diseño de un Manual de Funciones para el Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.”

**Palabras Claves:** Estructura Orgánica Funcional y Gestión Administrativa.

## ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
TRIBUNAL DE GRADO .....	v
RESUMEN.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv
INTRODUCCIÓN .....	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN .....	3
TEMA.....	3
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
Planteamiento del problema.....	3
Formulación del problema .....	5
Sistematización del problema .....	6
JUSTIFICACIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN.....	6
OBJETIVOS .....	8
Objetivo General .....	8
Objetivos Específicos.....	8
HIPÓTESIS.....	9
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	9
CAPÍTULO I.....	12
MARCO TEÓRICO.....	12
1.1 ANTECEDENTES DEL TEMA.....	12
1.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	16

1.2.1.	Estructura Orgánica Funcional.....	16
1.2.1.1.	Niveles administrativos.....	17
1.2.1.1.1.	Alta dirección.....	17
1.2.1.1.2.	Nivel Intermedio.....	18
1.2.1.1.3.	Nivel Operativo.....	18
1.2.1.2.	División del Trabajo.....	19
1.2.1.2.1.	Especialización de trabajo.....	19
1.2.1.2.2.	Departamentalización.....	20
1.2.1.3.	Asignación de obligaciones.....	21
1.2.1.3.1.	Autoridad.....	21
1.2.1.3.2.	Responsabilidad.....	22
1.2.1.4.	Descripción de puestos.....	22
1.2.1.4.1.	Perfiles.....	23
1.2.1.4.2.	Funciones.....	23
1.2.2.	GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	23
1.2.2.1.	Planeación.....	24
1.2.2.1.1.	Misión.....	25
1.2.2.1.2.	Objetivos.....	25
1.2.2.2.1.	Talento Humano.....	26
1.2.2.2.2.	Recursos.....	27
1.2.2.3.	Dirección.....	27
1.2.2.3.1.	Liderazgo.....	28
1.2.2.3.2.	Motivación.....	28
1.2.2.4.	Control.....	29
1.2.2.4.1.	Evaluación del desempeño.....	29
1.2.2.4.2.	Retroalimentación sobre el desempeño.....	30
1.3.	MARCO LEGAL.....	31
1.3.1.	Fundamento de acuerdo a la (Constitución de la República del Ecuador, 2008). .....	31
1.3.2.	Fundamento de acuerdo al (Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización). .....	31

1.3.3.	Fundamento de acuerdo (Reforma a la Ley de Defensa contra incendio).....	32
CAPÍTULO II .....		34
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....		34
2.1.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	34
2.1.1.	El enfoque Cualitativo.....	34
2.1.2.	El enfoque Cuantitativo.....	35
2.2.	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	35
2.3.	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	35
2.3.1.	Investigación Descriptiva.....	35
2.3.2.	Investigación Documental.....	36
2.3.3.	Investigación de Campo .....	36
2.4.	MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN.....	37
2.4.1.	Método Inductivo .....	37
2.4.2.	Método Deductivo.....	37
2.4.3.	Método Sintético .....	38
2.4.4.	Método Analítico .....	38
2.5.	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	39
2.5.1.	Encuesta .....	39
2.5.2.	Observación Directa.....	39
2.6.	INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....	40
2.6.1.	Guía del Cuestionario o Encuesta .....	40
2.6.2.	Escala de Likert.....	40
2.7.	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	41
2.7.1.	Población.....	41
2.7.2.	Muestra.....	42
2.7.2.1.	Determinación de la Muestra .....	42
CAPÍTULO III .....		45
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....		45
3.1.	OBSERVACIÓN DIRECTA .....	45
3.2.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA .....	46

3.3.	CONCLUSIONES .....	64
3.4.	RECOMENDACIONES .....	65
	CAPÍTULO IV .....	66
	DISEÑO DE MANUAL DE FUNCIONES PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014.....	66
4.1.	PRESENTACIÓN .....	66
4.2.	OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.....	68
4.2.1.	Objetivo General .....	68
4.2.2.	Objetivos Específicos.....	68
4.3.	LINEAMIENTOS ADMINISTRATIVOS .....	68
4.3.1.	Misión .....	69
4.3.2.	Visión .....	69
4.3.3.	Objetivos Institucionales .....	69
4.3.4.	Valores .....	70
4.3.4.1.	Vocación de Servicio .....	70
4.3.4.2.	Responsabilidad Social .....	70
4.3.4.3.	Solidaridad .....	70
4.3.4.4.	Compromiso.....	71
4.3.4.5.	Trabajo en Equipo .....	71
4.3.5.	Políticas Institucionales.....	71
4.4.	ESTRUCTURA ORGÁNICA .....	72
4.4.1.	Estructura Orgánica Vigente del Cuerpo De Bomberos del Cantón La Libertad .....	72
4.4.2.	Reestructura Orgánica del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Libertad 2014 -2017.....	73
4.5.	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES.....	74
4.5.1.	Nivel Directivo.....	74
4.5.1.1.	Consejo de Administración y Disciplina.....	74
4.5.1.2.	Primer Jefe .....	75
4.5.1.3.	Segundo Jefe .....	76

4.5.2.	Nivel de Asesoría .....	77
4.5.3.	Nivel de Apoyo .....	78
4.5.3.1.	Dirección Administrativa .....	78
4.5.3.1.1.	Unidad del Talento Humano .....	79
4.5.3.1.2.	Guardalmacén .....	79
4.5.3.2.	Dirección Financiera .....	80
4.5.3.3.	Contador .....	81
4.5.3.4.	Tesorería.....	81
4.5.3.5.	Secretaría.....	82
4.5.4.	Nivel Operativo .....	82
4.5.4.1.	Unidad De Prevención Regulación Y Control .....	82
4.5.4.2.	Unidad de Inspección .....	83
4.5.4.3.	Unidad de Instrucción y Capacitación .....	83
4.5.4.4.	Guardias .....	84
4.5.4.5.	Bomberos Rentados .....	84
4.5.4.6.	Unidad de Logística y Mantenimiento .....	85
4.5.4.7.	Choferes .....	85
4.6.	MECANISMOS DE CONTROL.....	86
4.7.	RETROALIMENTACIÓN DEL DESEMPEÑO .....	88
4.8.	PARÁMETROS DE RETROALIMENTACIÓN.....	89
4.9.	PLAN DE ACCIÓN.....	90
4.10.	PRESUPUESTO .....	91
4.11.	CONCLUSIONES DE LA PROPUESTA.....	92
4.12.	RECOMENDACIONES .....	93
	GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	94
	ABREVIATURAS .....	95
	BIBLIOGRAFÍA .....	96
	ANEXOS.....	100

## ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1: Operacionalización de la Variable Independiente.....	10
CUADRO 2: Operacionalización de la Variable Dependiente .....	11
CUADRO 3: Directivos del Cuerpo de Bomberos .....	16
CUADRO 4: Población.....	41
CUADRO 5: Significados de fórmula para determinar la muestra.....	42
CUADRO 6: Resumen de los datos para determinar la muestra .....	43
CUADRO 7: Organigrama del Cuerpo de Bomberos.....	72
CUADRO 8: Organigrama Reestructurado Cuerpo de Bomberos .....	73
CUADRO 9: Funciones del Consejo de Administración y Disciplina .....	74
CUADRO 10: Funciones del Primer Jefe .....	75
CUADRO 11: Funciones del Segundo Jefe .....	76
CUADRO 12: Funciones del Consejo de Administración y Disciplina .....	77
CUADRO 13: Funciones de la Dirección Administrativa.....	78
CUADRO 14: Funciones de la Unidad del Talento Humano .....	79
CUADRO 15: Funciones del/la Guardalmacén .....	79
CUADRO 16: Funciones de la Dirección Financiera .....	80
CUADRO 17: Funciones del/la Contador.....	81
CUADRO 18: Funciones del/la Tesorero/a .....	81
CUADRO 19: Funciones del/la Secretario/a .....	82
CUADRO 20: Funciones de la Unidad Prevención Regulación y Control .....	82
CUADRO 21: Funciones de la Unidad de Inspección.....	83
CUADRO 22: Funciones de la Unidad de Instrucción y Capacitación .....	83
CUADRO 23: Funciones de los Guardias .....	84
CUADRO 24: Funciones de la Bomberos Rentados .....	84
CUADRO 25: Funciones de la Unidad de Logística y Mantenimiento.....	85
CUADRO 26: Funciones de los Choferes .....	85
CUADRO 27: Matriz de Evaluación del Desempeño.....	87
CUADRO 28: Matriz de Retroalimentación del Desempeño .....	89

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: Relación entre la alta dirección con otros niveles .....	46
TABLA 2: Nivel intermedio .....	47
TABLA 3: Equipo de trabajo en el nivel operativo .....	48
TABLA 4: Ubicación del personal de la institución .....	49
TABLA 5: Departamentalización institucional .....	50
TABLA 6: Autoridad en los niveles administrativo de la institución.....	51
TABLA 7: Grado de responsabilidad sobre los niveles superiores .....	52
TABLA 8: Ubicación del personal de acuerdo al perfil del cargo.....	53
TABLA 9: Asignación de funciones institucional .....	54
TABLA 10: Misión Institucional .....	55
TABLA 11: Objetivos institucionales.....	56
TABLA 12: Talento humano de la institución.....	57
TABLA 13 Recursos institucionales.....	58
TABLA 14: Liderazgo de los dirigentes departamentales .....	59
TABLA 15: Rol motivador de los directivos .....	60
TABLA 16: Evaluación de desempeño.....	61
TABLA 17: Retroalimentación del desempeño .....	62
TABLA 18: Implementación de un Manual de Funciones .....	63

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: Relación entre la alta dirección con otros niveles .....	46
GRÁFICO 2: Nivel intermedio .....	47
GRÁFICO 3: Equipo de trabajo en el nivel operativo .....	48
GRÁFICO 4: Ubicación del personal de la institución.....	49
GRÁFICO 5: Departamentalización institucional .....	50
GRÁFICO 6: Autoridad en los niveles administrativo de la institución .....	51
GRÁFICO 7: Grado de responsabilidad sobre los niveles superiores .....	52
GRÁFICO 8: Ubicación del personal de acuerdo al perfil del cargo .....	53
GRÁFICO 9: Asignación de Funciones Institucional.....	54
GRÁFICO 10: Misión institucional .....	55
GRÁFICO 11: Objetivos institucionales .....	56
GRÁFICO 12: Talento humano de la institución .....	57
GRÁFICO 13: Recursos institucionales .....	58
GRÁFICO 14: Liderazgo de los dirigentes departamentales.....	59
GRÁFICO 15: Rol motivador de los directivos.....	60
GRÁFICO 16: Evaluación de desempeño .....	61
GRÁFICO 17: Retroalimentación del desempeño.....	62
GRÁFICO 18: Manual de Funciones.....	63
GRÁFICO 19: Contenido del manual de funciones .....	67

## ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad .....	100
ANEXO 2: Visita al Cuerpo de Bomberos .....	100
ANEXO 3: Firma de la Carta Aval por la máxima autoridad Bomberil.....	101
ANEXO 4: Recibiendo la Carta Aval .....	101
ANEXO 5: Aplicación de la encuesta al Coronel Francisco De la O Guale .....	102
ANEXO 6: Talento Humano del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Libertad	102
ANEXO 7: Formato de la encuesta aplicada .....	103
ANEXO 8: Carta Aval .....	104

## INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación fue realizado en la provincia de Santa Elena, Cantón La Libertad, en el Cuerpo de Bomberos específicamente, organismo de derecho público eminentemente técnico, se regulan por la Ley de Defensa contra incendios, para salvaguardar el bienestar de la ciudadanía ante los acontecimientos adversos, catástrofes naturales o creados por el hombre.

La gestión administrativa es un pilar fundamental en toda institución pública o privada, incidiendo directamente en el alcance de las metas objetivos proyectados. De ahí la importancia de diseñar un instrumento formal que sirva de soporte a la administración y razón de ser del Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad.

El manual de funciones es un instrumento de trabajo de gestión administrativa, cuyo contenido se basa en actividades indispensable para mejorar el desempeño de todos los niveles y miembros que conforman la entidad bomberil del cantón La Libertad, despertando en cada uno de ellos el sentido compromiso y responsabilidad, hacia el fiel cumplimiento de sus deberes y atribuciones.

De acuerdo al estudio preliminar se ha logrado determinar la problemática y su incidencia que impide alcanzar una adecuada gestión administrativa, óptimo desempeño laboral y buen manejo de los recursos existentes en la institución con efectividad.

El presente proyecto consta de cuatro capítulos, detalle minucioso de causas y efectos, análisis que permite diseñar la alternativa de solución a la problemática institucional. El primer capítulo recopila información de teorías administrativas de diversos autores trascendentales a lo largo de la época, antecedentes, establecimiento de la variable independiente como: estructura orgánica funcional y dependiente gestión administrativa, sus respectivas dimensiones e indicadores.

El segundo capítulo abarca la metodología utilizada en el proyecto de investigación, diseño, modalidad, tipos, métodos e instrumentos, así como, la población y muestra, elementos primordiales para medir la incidencia de las variables establecidas con información confiable y oportuna.

En el tercer capítulo hace énfasis en el análisis e interpretación de resultados, información obtenida de los involucrados mediante observación directa y aplicación de encuesta, actividad que permitió establecer conclusiones y recomendaciones para miembros del Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad para lograr una mejora continua corporativa.

El cuarto capítulo se detalla la propuesta de tesis, “DISEÑO DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014”, con su respectiva misión, visión, objetivos, atribuciones y responsabilidades. Despertando en el talento humano el compromiso y sentido de responsabilidad para mejorar el desempeño laboral. Al finalizar la propuesta se establecen conclusiones y recomendaciones sobre el alcance, importancia y aplicación del instrumento de gestión administrativa.

## **MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN**

### **TEMA**

Incidencia de la estructura orgánica funcional en la gestión administrativa, mediante un estudio que involucre a cada uno de los miembros de la institución. Manual de funciones del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2014.

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **Planteamiento del problema**

En las organizaciones más simples los operarios son eficientes, coordinan su trabajo a través del ajuste mutuo, es decir, que a medida que las organizaciones crecen y adoptan una división de trabajo más compleja entre sus trabajadores, aumenta la necesidad de optimizar el respectivo control, monitoreo y evaluación a cada miembro de la organización en relación al desempeño y cumplimiento de los objetivos alcanzados.

Debido a los cambios institucionales, la cultura y atención a los usuarios ha variado en los últimos años, dejando ver la frustración ciudadana al comprobar que en varias entidades estatales se sigue utilizando modelos rígidos de gestión, procesos y actividades que contradicen a su filosofía institucional propuesta. De ahí parte la irresponsabilidad e insatisfacción de los empleados al incumplimiento del ejercicio de sus funciones.

A este escenario no se aparta el Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad de la provincia de Santa Elena, institución que cumple sus funciones y atribuciones de

acuerdo a lo establecido en la Ley de Defensas contra incendios para velar por el bienestar de la ciudadanía, pero en materia de gestión las acciones no están integradas y agrupadas bajo algún esquema, incidiendo en el deficiente desempeño del talento humano de la organización.

La entidad objeto de estudio, orienta su administración en base a las políticas nacionales, significando entonces la inexistencia de estrategias institucionales, solo por citar algunos aspectos que deben ser atendidos para el alcance de eficientes resultados administrativos.

Los niveles administrativos no están interrelacionados, sin la participación activa de los miembros de la entidad, se realiza una deficiente planificación de actividades sobre las necesidades insatisfechas de cada una de las áreas, incidiendo rotundamente en la deficiente en el alcance de los objetivos.

Desde la perspectiva de la gestión, si no se permite que los voluntarios adquieran nuevos conocimientos o si no se los recompensa por la adquisición de éstos, ellos acaban frustrándose. Si esta situación persiste, pueden abandonar la organización. Es evidente que un número menor de empleados competentes deberá hacerle frente a una mayor cantidad de trabajo con responsabilidad y profesionalismo.

La desactualización de la estructura orgánica es otro elemento administrativo que influye negativamente en la gestión organizacional, conflictos entre máxima autoridad y sus colaboradores, generando duplicidad de trabajo, inadecuado uso de los recursos de la entidad e incumplimiento de funciones. En muchos casos, el componente que incide en la combinación de habilidades de los dirigentes administrativos es la capacidad (conocimiento especializado) en el componente humano del trabajo de gestión. Los directivos y administradores con una (carencia de capacidad para abordar cuestiones de carácter interpersonal) desmoralizan la fuerza laboral y de ese modo reducen la eficacia operativa de la organización.

La autoridad que se les ha atribuido a los bomberos rentados es otro factor utilizado incorrectamente, pues toman decisiones por iniciativa propia en las acciones deficientes, evadiendo responsabilidades adquiridas, generando malestar en el personal voluntariado, desmotivándose al percibir esa situación. Estos eventos desafortunados reducen la eficiencia administrativa y operativa a corto plazo y deterioran la ventaja competitiva a largo plazo.

Dentro del Cuerpo de Bomberos ubicada en el cantón La Libertad, existirá una reformada gestión a través de la aplicación de las fases del proceso administrativo, optimizar los recursos existentes y futuros, con una mejorada eficiencia, eficacia y efectividad. Gracias a la activa participación de cada miembro de la institución con criterios que beneficien el direccionamiento estratégico y prestación de servicio favorable para la ciudadanía y por ende aumentar el rendimiento del talento humano.

De igual forma le permitirá no sólo obtener una visión más amplia de esta disciplina práctica, sino también encontrar formas de renovar su filosofía de gestión. Estableciendo medidas correctivas a los inconvenientes y problemas presentados, pasando de un esquema rígido de gestión a un modelo flexible de realizar cambios sustanciales cuando se lo requiera, logrando mejoras en la ventaja competitiva e incentivando a la motivación de la comunidad bomberil con la aplicación del manual.

### **Formulación del problema**

¿De qué manera incide la estructura orgánica funcional en la gestión administrativa del Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2014?

## **Sistematización del problema**

- a) ¿Cómo incide la participación de los niveles administrativos en la planificación de metas del Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad?
- b) ¿Cómo incide la división de trabajo en la organización del talento humano del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Libertad?
- c) ¿Cuál es el efecto de la deficiente delegación de Autoridad en la dirección y liderazgo de los directores departamentales del Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad?
- d) ¿Cuál es incidencia de la inadecuada asignación de funciones en la evaluación del desempeño del talento humano del Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad?
- e) ¿Considera usted que el diseño de un manual de funciones contribuye a la gestión administrativa del Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena?

## **JUSTIFICACIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN**

La gestión estatal ha sido fomentada a los lineamientos establecidos en el plan del Buen vivir y Constitución de la República del Ecuador, con la inserción y participación activa de la Universidad Ecuatoriana como fuente generadora de conocimientos en la producción de bienes y servicios para todo el país. Contribución a la administración Estatal, reingeniería y reestructuración de un estado sólido socialmente comprometido con los ciudadanos.

Las instituciones gubernamentales requieren la participación activa de la ciudadana en los procesos de elaboración de políticas públicas, con el fin de lograr la interrelación (Estado - Sociedad), con democracia participativa orientada a impulsar la corresponsabilidad en el accionar y cumplimiento de una gestión estatal transparente.

Con el estudio preliminar de la entidad bomberil, se determinó varias deficiencias en el accionar del talento humano institucional, “La incidencia de la estructura orgánica funcional y la gestión administrativa”. Validada y demostrada la viabilidad del “Diseño de un manual de funciones para Cuerpo de Bomberos del Cantón La Libertad, alcanzando beneficiar con preceptos y lineamientos a quienes administran (Toma de decisiones) y ejecutan la gestión del Cuerpo de Bomberos.

Con la identificación de la población, determinación de la muestra, observación directa, aplicación de encuestas, análisis de documentos de fuentes primarias, se obtendrá información relevante para el estudio minucioso de la variable independiente “La incidencia de la estructura orgánica funcional” y dependiente “Gestión administrativa” respectivamente, definiendo alternativas de soluciones organizacionales mediante la incorporación de un proyecto de gestión administrativa destinada a la dirección de esta entidad de derecho público.

La gestión administrativa institucional no solo se basa en la implementación de preceptos legales, sino en el cumplimiento de un instrumento flexible de gestión, que propicie un clima organizacional adecuado, participando activamente en la labor eficiente organizacional, quebrantando paradigmas tradicionales de organización recuperando el entusiasmo en elevar los niveles de productividad.

Finalmente el resultado de la investigación permitirá cambios sustanciales en los esquemas mentales de los miembros del Cuerpo de Bomberos de cantón La Libertad, la elaboración del Manual de funciones, es una herramienta fundamental

y estructurada en base de los perfiles profesionales, atribuciones y responsabilidades que ayude a interrelacionar los niveles jerárquicos para alcanzar los máximos niveles de efectividad.

La finalidad del Manual de funciones es mejorar el rendimiento y desempeño del talento humano de la institución, redistribuyendo las funciones mediante el establecimiento de su misión departamental, personal responsable de cumplir obligaciones y atribuciones, proyectando al rescate de la legitimidad del administrador público en su accionar, como un servidor responsable encaminado a cubrir las necesidades y requerimientos de su desarrollo profesional.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Determinar la incidencia de la estructura orgánica funcional en la gestión administrativa, mediante un estudio que involucre a cada uno de los miembros de la institución, orientado al diseño de un manual de funciones para el Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad, año 2014

### **Objetivos Específicos**

- a) Diagnosticar la incidencia de la participación de los niveles administrativos en la planificación de metas del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Libertad, mediante la aplicación de encuestas.
- b) Evaluar la incidencia de la división de trabajo en la organización del talento humano Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad, mediante encuestas y observación directa.

- c) Determinar la incidencia de la delegación de autoridad en la dirección y liderazgo de los directores departamentales del Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad, mediante la aplicación de encuestas.
- d) Determinar la incidencia de la asignación de funciones en la evaluación del desempeño del talento humano al Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad, mediante la realización de encuestas.
- e) Diseñar un manual de funciones para el Cuerpo de Bomberos del Cantón La Libertad, mediante un diagnóstico situacional de la organización que contribuya a su gestión administrativa.

## **HIPÓTESIS**

La incidencia de la estructura orgánica funcional mejorará la gestión administrativa, del Cuerpo de Bomberos del cantón la Libertad.

## **OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

Las variables de estudio detalladas en este proyecto, ayudarán a definir la incidencia de la estructura orgánica funcional que mejorará la gestión administrativa del Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2014.

Se ha identificado dos variables para esta investigación:

**VARIABLE INDEPENDIENTE:** Estructura Orgánica Funcional

**VARIABLE DEPENDIENTE:** Gestión Administrativa.

**CUADRO 1: Operacionalización de la Variable Independiente**

HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS
La incidencia de la estructura orgánica funcional mejorará la gestión administrativa, del Cuerpo de Bomberos del cantón la Libertad	<b>Estructura orgánica funcional</b>	La estructura orgánica funcional es la conformación de los niveles Administrativos de la organización, en la que se divide el trabajo institucional por especialización y departamentalización, asignando con autoridad y responsabilidad, las funciones a cada uno miembro de la institución de acuerdo al perfil profesional y funciones de los puestos.	Niveles Administrativos	Alta dirección	1. ¿La alta dirección establece relación con los otros niveles administrativos?	OBSERVACIÓN DIRECTA  APLICACIÓN DE ENCUESTAS A LOS MIEMBROS DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN LA LIBERTAD
				Nivel Intermedio	2. ¿El nivel medio está debidamente definido?	
				Nivel Operativo	3. ¿Cuentan con un buen equipo de trabajo el nivel operativo?	
			División de trabajo	Especialización	4. ¿La ubicación del personal de la institución es acorde a su especialización?	
				Departamentalización	5. ¿Considera Ud. que existe una adecuada departamentalización en la institución?	
			Asignación de Obligaciones	Autoridad	6. ¿Considera que la autoridad está bien definida en cada nivel administrativo de la institución?	
				Responsabilidad	7. ¿El talento ejerce un alto grado de responsabilidad sobre los niveles superiores?	
			Descripción de puesto	Perfil Profesional	8. ¿El personal de la institución está ubicado de acuerdo al perfil del cargo?	
				Funciones	9. ¿La asignación de funciones está bien definida dentro de la instrucción?	

**Fuente:** Observación directa en el Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad.

**Elaborado:** Kleber Basilio Mero.

**CUADRO 2: Operacionalización de la Variable Dependiente**

HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS	
La incidencia de la estructura orgánica funcional mejorará la gestión administrativa, del Cuerpo de Bomberos del cantón la Libertad	<b>Gestión Administrativa</b>	Conjunto de funciones o procesos básicos (planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar) que, realizados convenientemente, trascienden de forma positiva en la eficacia y eficiencia de la actividad realizada por el talento humano en la organización, cumpliendo objetivos y metas de la entidad.	Planeación	Misión	10. ¿Cuentan con una misión institucional formalmente establecida?	OBSERVACIÓN DIRECTA	
				Objetivos	11. ¿Existen objetivos institucionales en la administración del Cuerpo de Bomberos?		
			Organización	Talento Humano	12. ¿El Cuerpo de Bomberos cuenta con el Talento Humano adecuado para el ejercicio de sus funciones institucionales?		
				Recursos	13. ¿Considera Ud. Que los recursos institucionales están bien distribuidos?		
			Dirección	Liderazgo	14. ¿El liderazgo de dirigentes departamentales es empleado adecuadamente?		APLICACIÓN DE ENCUESTAS A LOS MIEMBROS DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN LA LIBERTAD
				Motivación	15. ¿Los directivos ejercen un rol motivador sobre el talento humano del Cuerpo de Bomberos?		
			Control	Evaluación del desempeño	16. ¿Se realizan evaluaciones del desempeño al talento humano de la institución?		
				Retroalimentación sobre el desempeño	17. ¿Se realiza retroalimentación al desempeño laboral no deseado del talento humano institucional?		

**Fuente:** Observación directa en el Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad.

**Elaborado:** Kleber Basilio Mero.

## **CAPÍTULO I**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **1.1 ANTECEDENTES DEL TEMA**

Con el transcurso de los años, la administración ha tenido cambios sustanciales, permitiendo elegir modelos flexibles a las instituciones de acuerdo al tamaño y actividad de producción de bienes o servicio hacia la comunidad, en cada nivel de la organización, priorizando la efectividad en los procesos con eficiencia y eficacia para la optimización de los recursos existentes. Para mejor comprensión es necesario detallar la trayectoria por la que ha transcurrido a lo largo de la historia.

La administración sistemática hace énfasis en la revolución industrial, según la teoría Adam Smith en 1776, radica el cambio en los procesos de producción es decir parte de la sustitución del hombre por las máquinas. Uno de los referentes de este estudio fue Adam Smith tras evaluar las fábricas inglesas, actividades de elaboración de alfileres y clavos, determinando y concluyendo que a medida que un empleado se especializaba aumentaba eficiencia y desempeño organizacional.

Frederick Taylor considerado el padre de la administración científica de (1856 a 1915), manifiesta que los trabajadores solo producían una tercera parte de lo que en realidad se podía conseguir, para esto en su construye un método científico de dirección planeando y controlando desde los mandos superiores, consiguiendo así aumentar la productividad del personal, con una simplificación de procesos y tareas efectivas optimizando el factor tiempo que es el recurso más valioso e irrecuperable.

En cuanto a la administración general Henri Fayol (1841 -1928) en su obra la administración industrial y general, instituye cinco funciones específicas: Planeación, organización, instrucción, coordinación y control, si bien fueron creadas a comienzos del siglo XX, siguen latentes en las teorías e investigaciones recientes, su enfoque parte de una visión específica de los diferentes componentes de la estructura orgánica funcional, sus relaciones y funciones.

Mientras que Max Weber (1864 -1920) establece la Burocracia como teoría administrativa, sistema formal que afirma la eficiencia y eficacia a través de un pensamiento filosófico, derivado de autoridad formal, ocupación de cargos según productividad, alcance de la autoridad con formalidad e implementación de normas, alcanzando los niveles de rendimiento esperados a través de los principios de jerarquía. Impersonalidad y Competencia Técnica.

Las Relaciones Humanas surgen al estudiar la interacción de conocimientos psicológicos y sociales que influyen directamente en el desempeño Laboral. Unos de los más destacados es el estudio realizado por Elton Mayo en 1924, gracias a sus experimentos en Hawthorne de la Western Electric Company (Empresa de comunicación) determina el nivel de rendimiento y satisfacción del trabajador a través de los diferentes niveles de iluminación en el área de trabajo.

En 1927 se realizó otros ensayos significativos en relación a los momentos que merecían los trabajadores para descansar, cambios en jornadas laborales, planes y compensaciones salariales, motivos esenciales que determinan el desenvolvimiento profesional, concluyendo así, que un empleado satisfecho es un trabajador productivo y los sentimientos y comportamiento están interrelacionados afectando directamente al logro de objetivos institucionales.

El Enfoque cuantitativo parte del análisis a los problemas en relación a la toma de decisiones administrativas, a través de métodos matemáticos procesando

información de dirección, aplicado en la II Guerra Mundial entre 1939 a 1945, por los militares, herramienta que ayudó a diferentes áreas como; Planificación, Control de calidad, Producción, Comercialización y Distribución, logrando elevar los niveles de producción con mejoras en las técnicas de decisiones con programación lineal y estudio de datos estadísticos.

La Teoría de Sistemas hace un aporte específico en la administración (Katz y Kahn en 1966), definiendo a la organización como un sistema abierto, es decir, depende de insumos (Materia Prima) del entorno para transformarlo mediante procesos de industrialización, que luego se colocará al mercado para satisfacer necesidades de los clientes. Los departamentos trabajan coordinados y los empleados elevan el desempeño en la elaboración de un producto.

Teoría de Contingencias o enfoque situacional surge en las décadas de los sesenta (Burns y Stalker 1961 Lawrence y Lorsch 1967), fundamentan que todas las instituciones son diferentes en tamaño, objetivos, funciones y principios administrativos, debido a eso, se define la estructura y sistemas de control que dependerán significativamente de las características del medio en que se desenvuelven las instituciones.

Las teorías surgen de respuesta a las problemáticas organizacionales representativas en su era, obteniendo relevancia y éxito con la presentación de alternativas de solución aplicadas a cada situación, por tal motivo se pueden emplear a toda organización social que pretenda contar con un modelo técnico de gestión, instrumento aplicable por todos los miembros de la organización.

De conformidad con el Art. 226 de la (Constitución de la República del Ecuador, 2008), las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal

ejergerán solamente competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la Ley, tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.

Según lo establecido en el Art. 227 de la (Constitución de la República del Ecuador, 2008), la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de, eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

El Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad, fue creado el 19 de Diciembre de 1939, mediante Acuerdo Ministerial N° 190 del 9 de Abril del 1940, norma su vida jurídica y desarrolla su actividad de conformidad a la Ley de Defensa Contra Incendios, codificada y a su respectivo reglamento, promulgadas en los Registros Oficiales N° 615 de Abril de 1979 y R.O834 del 17 de mayo del mismo año, posteriormente se ratificó su existencia, mediante acuerdo Ministerial N° 1008, expedido el 30 de marzo de 1999, por el entonces Ministro de Bienestar Social Arq. Guillermo Celi Dávila.

Es importante la eficiencia del Cuerpo de Bomberos, del accionar de esta institución depende la seguridad de vidas y bienes de una colectividad contra los eventos adversos. El proceso de planeación, organización, dirección, control, evaluación debe estar encaminado a la efectividad de sus funciones con objetivos claros de administración.

El Cuerpo de Bomberos ubicado en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, en la actualidad está conformado por un directorio los mismos que se detallan a continuación:

**CUADRO 3: Directivos del Cuerpo de Bomberos**

<b>NOMBRE Y APELLIDOS</b>	<b>CARGO</b>
Francisco de la O Guale	Primer Jefe
Camilo Ponce Magallanes	Segundo Jefe
	Jefe del Talento Humano
	Tesorero
Luis Ponce Troncoso	Secretario
Luis Ponce Gil	Jefe Prevención de Incendios
Ernesto Quinde Cochea	Instructor
Miguel Panchana Sicouret	Logística
Marianita Zambrano Suárez	Guardalmacén

**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad.

**Elaborado:** Kleber Basilio Mero.

Por ende se plantea este documento formal de las funciones, obligaciones y atribuciones del talento humano del Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad.

## **1.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **1.2.1. Estructura Orgánica Funcional**

La estructura orgánica funcional según (Alfredo Paredes y Asociados, 2014):

“Es un instrumento de gestión que ayuda a definir con claridad las funciones de las diferentes unidades administrativas de una organización. Apoya al cumplimiento del Plan Estratégico y facilita la coordinación institucional” (pág. 3)

Mientras que (Hellriegel, Jackson & Slocum, 2010) manifiesta que:

“Es la representación formal de las relaciones laborales, define las tareas por puesto y unidades, señala cómo deben coordinar las relaciones entre funciones, departamentos, divisiones y hasta puestos individuales de una organización” (pág. 271).

La estructura orgánica funcional es la conformación de los niveles administrativos de la organización, en la que se divide el trabajo institucional por especialización y departamentalización, asignando con autoridad y responsabilidad, las funciones a cada miembro de la institución de acuerdo al perfil profesional y de los puestos.

#### **1.2.1.1. Niveles administrativos**

Según lo manifestado por (Fernández Esteban, 2010) “Existen diferentes tipos de gerentes que se podrían clasificar en los de nivel operativo (primera línea), mandos medios y alta dirección”(pág. 6).

El nivel administrativo es un elemento fundamental dentro de las organizaciones, el contar con: Alta dirección, Niveles Intermedios y Nivel Operativo bien estructurado, propicia a la interrelación adecuada del talento humano de la entidad, con el fin único de garantizar una eficiente gestión y logro de objetivos.

##### **1.2.1.1.1. Alta dirección**

La alta dirección de acuerdo a (Fernández Esteban, 2010) son:

“Los máximos responsables de la empresa (presidente ejecutivo, vicepresidentes y directores generales). Su principal preocupación es tener un equipo directivo cohesionado. Se centra en los aspectos de largo plazo (supervivencia y crecimiento) y sus principales tareas son; fijar el rumbo de la organización, formular objetivos a l/p, moderar la cultura, controlar el uso de los recursos y vigilar el desempeño en general”(pág. 10).

Autores como (Robbins S & De Cenzo, 2008), expresan que la alta dirección son:

“Administradores que representan el primer nivel en la jerarquía administrativa. Parte del equipo administrativo de una organización, los supervisores dirigen el trabajo de los empleados operativos y son los únicos administradores”(pág. 6).

Es la máxima autoridad de un organismo sea público o privado, denominaciones como; Consejo directivo; Presidente, Directores generales, quienes son los máximos responsables del desenvolvimiento y cumplimiento de los objetivos y metas de manera coordinada con los demás niveles.

#### **1.2.1.1.2. Nivel Intermedio**

Este nivel según (Fernández Esteban, 2010), manifiesta que son:

“Los encargados de administrar el funcionamiento de unidades organizativas concretas (departamentos o unidades de negocios) Son mediadores entre la alta dirección y el nivel operativo. Se preocupan por establecer unas buenas relaciones con sus colegas, fomentar el trabajo en equipo y resolver conflictos”(pág. 10).

(Robbins S & De Cenzo, 2008), expresan que el nivel intermedio lo integran:

“Todos los empleados por debajo del nivel de administradores de alto nivel que dirigen a otros administradores; son responsables de establecer y cumplir las metas departamentales o de la unidad establecida por la alta administración”(pág. 6).

Es el nivel de apoyo en los procesos administrativos, tiene los mencionados mandos medios e intermedios; siendo el nivel donde se hacen cumplir las políticas y procedimientos administrativos, para el desarrollo de las actividades institucionales y logro de los objetivos.

#### **1.2.1.1.3. Nivel Operativo**

Para (Fernández Esteban, 2010), el nivel operativo:

“Se preocupan por aplicarlas reglas y procedimientos para lograr una producción eficiente, proporcionar asistencia técnica y supervisar a sus empleados. Son muy importantes en el mantenimiento de la calidad, la innovación y el desempeño”(pág. 10).

Mientras que (Robbins S & De Cenzo, 2008), expresan que “Son aquellos empleados que físicamente producen bienes y servicios de una organización trabajando en tareas específicas”(pág. 6). Es el nivel encargado de la producción de bienes y servicios, aplicando los lineamientos establecidos por los niveles intermedio y directivo respectivamente, enfocándose en tareas específicas dentro de la estructura organizacional preocupados por la calidad, mantenimiento y mejoramiento continuo de su desempeño.

#### **1.2.1.2. División del Trabajo**

La división del trabajo definida por (Anzola S, 2010) impulsa que:

“Las personas deben especializarse de acuerdo con sus habilidades innatas para desempeñar con mayor eficiencia su oficio. La división del trabajo implica dividir las actividades con características similares o parecidas en grupos efectivos de trabajo” (pág. 55).

Mientras que (Maximiano Antonio, 2009) considera que:

“En una organización, cada persona y cada grupo de personas realizan tareas específicas que contribuyen al cumplimiento de objetivos. Así como las organizaciones se especializan en determinados objetivos, las personas y los grupos se especializan en ciertas tareas” (pág. 120).

Consiste en coordinar y segmentar las tareas organizacionales permitiendo definir correctamente las actividades a todo el talento humano de la organización, junto a una orientación adecuada.

##### **1.2.1.2.1. Especialización de trabajo**

Como mencionan (Robbins Stephen & Coulter Mary, 2010), la especialización de trabajo:

“Es el proceso por el que se produce una división de trabajo y con el paso del tiempo diversos trabajadores se especializan en tareas concretas aumenta la eficiencia y lleva a un incremento en el desempeño de la organización”(pág. 185).

Según (Bravo Carrasco Juan, 2009), la especialización corresponde a “Estructurar el trabajo de las personas en compartimientos estancos, donde cada uno realiza una tarea diferente y especializada. Esto ocurre en empresas muy jerarquizadas u orientadas al control”(pág. 50). La Especialización hace que una persona se centre en obtener nuevos conocimientos sobre actividades específicas, parte de una eficiente división de trabajo, mejorando la gestión de la organización, logrando así un óptimo desempeño laboral.

#### **1.2.1.2.2. Departamentalización**

(Robbins Stephen & Coulter Mary, 2010), señala que la departamentalización:

“Es un medio para obtener la homogeneidad en las tareas de cada órgano. Los principales tipos de departamentalización son; por funciones, producto o servicio, localización geográfica, por clientela, por fases del proceso, por proyectos”(pág. 189).

Por su parte (Maximiano Antonio, 2009) manifiesta que la departamentalización “Consiste en atribuir a cada unidad de trabajo la unidad de una función organizacional: operaciones marketing, finanzas, recursos humanos, etc.” (pág. 238). Esta acción consiste en agrupar tareas y actividades en funciones principales que se desarrollan en la institución, teniendo en cuenta que toda la interrelación departamental de la organización tiene funciones principales; producción de bienes o servicio, fases y procesos sucesivos que permiten conseguir los objetivos propuestos.

### **1.2.1.3. Asignación de obligaciones**

(Robbins S & De Cenzo, 2008), en cuanto a la asignación de obligaciones menciona:

“Aprender a dar autoridad a los demás, es decir aumentar la intervención de los empleados en su trabajo mediante una mayor participación en las decisiones que controlan lo que hacen y aumentando su responsabilidad por los resultados” (pág. 113).

La asignación de obligaciones es el proceso de autorizar a una o varias personas a cumplir, funciones o tareas específicas, brindándoles un papel protagónico en la toma de decisiones dentro de la institución, conservando responsabilidad ante sus superior y brindando cuentas de los avances alcanzados.

#### **1.2.1.3.1. Autoridad**

Los autores (Robbins S & Judge T, 2013), manifiestan que delegación de autoridad:

“Se refiere a los derechos inherentes a un puesto gerencial para dar órdenes y esperar que se cumpla. Para facilitar la coordinación, a cada puesto gerencial se le asigna a un lugar en la cadena de mando y cada gerente recibe cierto grado de autoridad para cumplir con sus responsabilidades”(pág. 484).

Es la acción de delegar a una persona de un área o departamento específico el derecho de un puesto, trabajo o función, a fin de conceder un rol importante en la toma de decisión dentro de la institución, permitiendo cumplir objetivos colectivos con responsabilidad.

#### **1.2.1.3.2. Responsabilidad**

El autor (Fernández García Ricardo, 2009), destaca que:

“La responsabilidad es la virtud de asumir las consecuencias de las propias decisiones, respondiendo ante alguien, cuando la máxima autoridad, se encuentra en una doble relación con la organización a la cual pertenece según actúe hacia adentro de la administración o cuando lo hace hacia afuera de la misma. Es decir, que cumple con sus funciones, asume los problemas y sabe cómo dar las soluciones” (pág. 14).

En relación a la delegación de responsabilidad (Robbins S & De Cenzo, 2008), mencionan:

“Cuando se delega autoridad, también se debe designar la responsabilidad. Es decir, cuando otorga derechos a alguien, también tiene que asignar a esa persona una obligación correspondiente de realizar el trabajo”(pág. 113).

Es la obligación que adquiere una persona en el momento que le designan autoridad, responder sobre los avances, funciones, trabajo, actividades encomendadas por sus superiores.

#### **1.2.1.4. Descripción de puestos**

De acuerdo a (Mejía Balkin Cardy, 2010), define descripción de puestos como:

“Las descripciones de puesto son el resultado de la información obtenida por los análisis de puesto de trabajo. Se definen como un documento escrito en el cual se identifica, define y describe un puesto de trabajo en función de sus cometidos, responsabilidades, condiciones de trabajo y especificaciones”(pág. 58).

Es un documento en el que se enlistan los objetivos y las funciones del puesto, así como las obligaciones y responsabilidades que la conforman, conglomerado que lo diferencia de otros puestos de la organización.

#### **1.2.1.4.1. Perfiles**

Para (Mejía Balkin Cardy, 2010), un perfil profesional es:

“El conjunto de capacidades y competencias que identifican la formación de una persona para asumir en condiciones óptimas las responsabilidades propias del desarrollo de funciones y tareas de una determinada profesión”(pág. 60).

El perfil de un puesto es la descripción detallada de todos los requisitos que contiene un puesto específico: competencias, preparación académica que debe tener el aspirante a trabajar y responsabilidades dentro de la institución.

#### **1.2.1.4.2. Funciones**

El término funciones para (Mejía Balkin Cardy, 2010) es un “Documento que detalla el Conjunto de tareas, a realizar por una persona, que forman un área definida de trabajo. Suelen mantener entre sí una relación de proximidad física o técnica” (pág. 60).

Es el documento que reúne los deberes las tareas, procesos, relaciones y flujos a seguir, distintivos de un puesto para el alcance y consecución de objetivos planificados.

### **1.2.2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

La gestión Administrativa de acuerdo a (Jones y George, 2010) es la planeación, organización, dirección y control de los recursos humanos y de otra clase, para alcanzar con eficiencia y eficacia las metas de la organización” (pág. 5).

La gestión administrativa según (Amaru Antonio, 2009) “Es el proceso de tomar decisiones sobre los objetivos y la utilización de los recursos. Abarca cinco tipos principales de decisiones, llamadas también procesos o funciones: planeación, organización, dirección y control” (pág. 6).

La Gestión Administrativas se puede definir como el conjunto de funciones o procesos básicos (planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar) que, realizados convenientemente, trascienden de forma positiva en la eficacia y eficiencia de la actividad realizada por el talento humano en la organización, cumpliendo objetivos y metas de la entidad.

#### **1.2.2.1. Planeación**

La Planeación de acuerdo a (Robbins S & Judge T, 2013) es el “Proceso que incluye definir metas, establecer estrategia y desarrollar planes para coordinar las actividades”(pág. 7).

Mientras que (Hernández y Rodriguez, 2011), expresan:

“Es la proyección de la acción que define objetivos cuantitativos para periodos específicos; el término más común es el anual. Con base en metas cuantitativas se pueden hacer cálculos económicos-financieros de la empresa”. (pág. 52).

Es el proceso de establecimiento de metas y estrategias organizacionales en el curso de acción institucional, históricamente se realizaba de arriba abajo (la alta dirección formulaba planes y estrategias y daba instrucciones a los niveles inferiores), En la actualidad se da paso a que todos los niveles y personas planifiquen, emprendiendo una participación e interrelación de todos los niveles organizacionales.

#### **1.2.2.1.1. Misión**

De acuerdo a (Hernández y Rodríguez, 2011), La misión “Es lo que hace la empresa para satisfacer una necesidad de los usuarios y clientes. Propósito o razón fundamental de la existencia de una organización” (pág. 436).

Según (Hellriegel, Jackson & Slocum, 2010), es establecimiento de la misión “Es el conjunto de actividades a que se dedica la organización” (pág. 216). La misión es la razón de ser de la organización, permitiendo identificar quien es, a quienes va a servir, como pretender cubrir necesidades de la sociedad. Lineamientos específicos de gestión y toma de decisiones. De acuerdo a la misión se pueden establecer objetivos y políticas institucionales.

#### **1.2.2.1.2. Objetivos**

De acuerdo a (Robbins Stephen & Coulter Mary, 2010), los objetivos son: “Los resultados o propósitos deseados, estos guían las decisiones de la administración y forman los criterios sobre los cuales se miden los resultados. Es por esto que con frecuencia se los conoce como las bases de la planeación”.(pág. 146).

Mientras que(Robbins S & De Cenzo, 2008) mencionan que:

“Los objetivos propuestos por la alta administración les brinda una dirección específica a lo que se espera que se logren. En teoría, si cada administrador medio alcanza sus metas, entonces la organización completa logra sus objetivos”

Los objetivos son los fines que se pretende alcanzar mediante el ejercicio de las funciones y actividades establecidas en la fase de planeación, recopilando los requerimientos de todas las áreas, mediante la participación activa de los miembros de la institución.

### **1.2.2.2. Organización**

Según lo expresa (Pinto Cristiani Mario , 2012) la organización:

“Es el proceso de diseñar estructuras formales de trabajo en una empresa, por medio de la generación de una jerarquía de autoridad y una departamentalización por funciones, que establezcan responsabilidades por área de trabajo. (pág. 11)

Mientras (Anzola S, 2010) manifiesta que:

“La organización Comprende la coordinación de los recursos materiales y humanos en busca de un objetivo común lo cual conlleva la asignación de funciones a cada persona y las relaciones entre cada una de ella” (pág. 52).

En resumen son las asignaciones de tareas, recursos y responsabilidades, a través de una estructura de relaciones que permite interactuar y cooperar para las metas institucionales. Definir claramente; que hay que hacer, quién las va hacer, como se van a agrupar, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones.

#### **1.2.2.2.1. Talento Humano**

El Talento Humano de acuerdo a (Chiavenato Idalberto, 2009), expresa:

“El talento humano conduce necesariamente al capital humano, el patrimonio invaluable que una organización puede reunir para alcanzar la competitividad y el éxito. El capital humano está compuesto por talento (conocimientos, habilidades y competencias,) y por el contexto (Ambiente interno adecuado para que los talentos florezcan y crezcan” (pág. 53).

Cada persona tiene asignada una parte específica del trabajo total, es importante que las tareas asignadas puedan ser realizadas por el trabajador, es decir, que se adapten a su interés, a sus habilidades y experiencias, con el fin de cumplir los objetivos institucionales.

#### **1.2.2.2. Recursos**

En Relación a los recursos (Munch Lourdes, 2011) menciona que:

“A partir de la creación de la empresa surge la necesidad de elegir, combinar y armonizar diferentes elementos (Financieros, Materiales y Tecnológicos), con el propósito de darles el mejor empleo y la más adecuada distribución” (pág. 28).

Según (Amaru Antonio, 2009) los recursos son: el “Conjunto de medios que posee la institución: materiales, instalaciones, maquinarias, muebles y equipos, e intangibles como el tiempo y los conocimientos (pág. 119)”.

Los recursos son los elementos esenciales de una institución (Materiales financieros y tecnológicos) que permiten emprender la marcha de una institución, a través de la racionalización de los mismos se pretende cubrir las necesidades de la institución y de la ciudadanía en general.

#### **1.2.2.3. Dirección**

La dirección para (Robbins S & Judge T, 2013) es una “Función que incluye motivar a la fuerza laboral, dirigir a otros, seleccionar los canales de comunicación más eficaces y resolver conflictos”. (pág. 7).

Mientras que (Anzola S, 2010) establece que:

“La dirección se puede entender como la capacidad de guiar y motivar a los trabajadores para conseguir los objetivos de la empresa. En esencia, la dirección implica el logro de objetivos con y por medio de personas. Por lo que un dirigente debe interesarse por el trabajo y por las relaciones humanas”(pág. 110).

### **1.2.2.3.1. Liderazgo**

Según manifiesta (Pinto Cristiani Mario , 2012):

“El liderazgo lo podemos definir como la influencia interpersonal, dirigido a través del proceso de comunicación al logro de una o varias metas. Al hablar de organizaciones y personas es indispensable mencionar a los conductores, los líderes de hoy, aquellos que logran el éxito de sus organizaciones y que orientan a sus seguidores a seguirlo” (pág. 11).

Liderazgo, según manifiesta (Anzola S, 2010):

“Es la capacidad de persuadir a otro de buscar con entusiasmo objetivos definidos. La persona que dirige a otras debe tener ciertas cualidades para encauzar a los integrantes de su empresa hacia el logro de los objetivos que se haya fijado” (pág. 110).

El liderazgo es la función que ocupa una persona que se distingue del resto y es capaz de tomar decisiones acertadas sobre un el equipo de trabajo, implica a la persona, quien dirige (el líder) y aquellos que lo apoyen (los subordinados) y permiten que desarrolle su posición de forma eficiente.

### **1.2.2.3.2. Motivación**

(Robbins Stephen & Coulter Mary, 2010), expresa que la motivación se refiere “Al proceso mediante el cual los esfuerzos de una persona se ven energizados, dirigidos y sostenidos hacia el logro de una meta” (pág. 34).

Mientras que (Leon Schiffman & Leslie Lazar Kanuk, 2010) expresa que la motivación “Es el impulso hacia cierta meta seleccionada que genera esfuerzo y acción por ella”. (pág. 88).

La motivación se basa en aquellas cosas que impulsan a un individuo a llevar a cabo ciertas acciones y a mantener firme su conducta hasta lograr cumplir todos los objetivos planteados. La noción, además, está asociada a la voluntad y al interés. En otras palabras, puede definirse a la motivación como la voluntad que estimula a hacer un esfuerzo con el propósito de alcanzar ciertas metas.

#### **1.2.2.4. Control**

De acuerdo a (Robbins S & De Cenzo, 2008), el control es un “Proceso de tres pasos que consiste en; medir el desempeño, comparar los resultados con los estándares y tomar medidas” (pág. 155)

Mientras que (Jones y George, 2010), expresa que:

“Evaluar en qué medida la organización consigue sus metas y emprende las acciones correctivas necesarias para sostener o mejorar el desempeño, el resultado del proceso de control es la capacidad para medir el desempeño con exactitud, regular la eficiencia y eficacia de la organización”. (pág. 12).

Consiste en vigilar, medir y corregir el desempeño individual y grupal de las actividades, comprobando que los hechos se alineen a los planes establecidos. En otras palabras evaluar el desempeño y adoptar medidas en base a las metas y objetivos institucionales alcanzados.

##### **1.2.2.4.1. Evaluación del desempeño**

La evaluación del desempeño como lo expresa (Robbins S & Judge T, 2013):

“Ayudar a la dirección a tomar decisiones de recursos humanos sobre ascensos, transferencias y despidos, permitiendo identificar con precisión las habilidades y competencias de los trabajadores, las necesidades de capacitación y desarrollo del personal, sirviendo de base para asignar recompensas como aumento de salarios por méritos. (pág. 555).

(Chiavenato Idalberto, 2009), considera que la evaluación del desempeño:

“Es un proceso que sirve para juzgar o estimular el valor, la excelencia y las competencias de una persona, pero, sobre todo, la aportación que hace al negocio de la organización. Este proceso recibe distintos nombres, como evaluación de méritos, evaluación personal, informes de avance, evaluación de la eficiencia individual o grupal”. (pág. 245).

El resultado del proceso de medir el desempeño, es la capacidad para controlar con exactitud la eficiencia y la eficacia del talento humano de la organización, a través de matrices que permitan determinar el grado de conocimiento sobre las funciones que se les han delegado en la institución, que posterior a esa evaluación para realizar las correcciones pertinentes a los procesos.

#### **1.2.2.4.2. Retroalimentación sobre el desempeño**

De acuerdo a lo expresado por (Robbins S & Judge T, 2013) la retroalimentación:

“Para muchos directivos, pocas actividades son tan desagradables como para dar a los trabajadores retroalimentación sobre su desempeño. De hecho, a menos que se vean presionados por las políticas y los controles de la organización, los gerentes tienden a ignorar esta responsabilidad” (pág. 562)

Según expresan (Slocum, Hellriegel & Jakson, 2009) la retroalimentación del desempeño:

“Es un mecanismo que tiene por objeto reducir o eliminar los comportamientos o los resultados no deseados y con ello, sirven para que la situación regrese a la observancia de los reglamentos y las normas de la organización” (pág. 323)

En cada proceso de control es necesario establecer medidas correctivas a través de la retroalimentación del desempeño, con el propósito de lograr en el talento

humano un mejoramiento continuo impulsando al crecimiento profesional, logro de objetivos y metas organizacionales.

### **1.3. MARCO LEGAL**

#### **1.3.1. Fundamento de acuerdo a la (Constitución de la República del Ecuador, 2008).**

En el capítulo séptimo que corresponde a la Administración Pública, en la sección primera del sector público en el Art. 225, numeral 3 menciona a:

Los organismos y entidades creadas por La Constitución o la Ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado.

En El Capítulo Cuarto del Régimen de Competencias establece en su Art. 264, numeral 13: Gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios.

#### **1.3.2. Fundamento de acuerdo al (Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización).**

En el Art. 140 correspondiente al Ejercicio de las competencias de Gestión de Riesgo en el párrafo segundo de este cuerpo legal menciona:

La gestión de los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios, de acuerdo a la constitución corresponde a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, se ejercerá con sujeción a la Ley que regula la

materia. Para tal efecto, los cuerpos de bomberos del país serán considerados como entidades adscritas a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, quienes funcionarán con autonomía administrativa y financiera, presupuestaria y operativa, observando la ley especial y normativas vigentes a las que está sujeto.

### **1.3.3. Fundamento de acuerdo (Reforma a la Ley de Defensa contra incendio).**

Art. 2.- Solicitar en cualquier tiempo, a la contraloría general del estado, la práctica de auditorías a los cuerpos de bomberos y demás funciones y atribuciones que determinen la ley y los reglamentos.

Art. 4.- Las jefaturas de zonas 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 el cumplimiento de esta Ley y su reglamento.
- 2.- Ejercer mando, inspección, vigilancia y asesoramiento en los cuerpos de bomberos provinciales.
- 3.- Dictar órdenes y directivas, en conformidad con los acuerdos y resoluciones.
- 4.- Cuidar la buena marcha de los cuerpos de bomberos de su zona.
- 5.- Exigir de los organismos de recaudación de impuestos y tasas que beneficien a los cuerpos de bomberos, la entrega oportuna de los fondos recaudados, sin que haya lugar a comisión.

6.- Procurar que se establezcan escuelas y cursos de formación y capacitación profesional del personal de bomberos.

Art. 8.- En los cuerpos de bomberos existirá un consejo de Administración y Disciplina integrada por:

- 1.- Un representante Municipal.
- 2.- Jefe político.
- 3.- El oficial más antiguo de dichos.

Art. 13.- Integran los cuerpos de bomberos voluntarios, rentados, personal técnico, administrativo y de servicio.

## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

(Sampieri R, 2010) Define al diseño como “El plan o estrategia concebida para obtener la información que se requiere en una investigación” (pág. 120).

Este diseño permitió conseguir información relevante para el proceso del proyecto de tesis, cumpliendo el objetivo al comprobar la hipótesis de investigación, que en este caso es la incidencia de la estructura orgánica funcional mejorará la gestión administrativa para el Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad.

Se tomó en cuenta el enfoque cualitativo y cuantitativo.

##### **2.1.1. El enfoque Cualitativo**

El Enfoque Cualitativo según (Sampieri R, 2010) “Es la recolección de datos sin medición numérica, para descubrir o firmar preguntas de investigación en el proceso de interpretación” (pág. 7).

El enfoque cualitativo permitió la recolección de datos de manera directa a través de las observaciones al comportamiento de los miembros del Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad, evidenciando la situación actual de la administración institucional.

### **2.1.2. El enfoque Cuantitativo**

De acuerdo a (Sampieri R, 2010) “Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadísticos, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (pág. 4).

El enfoque cuantitativo permitió recopilar datos informativos a través de un banco de preguntas, las mismas que fueron destinados al accionar del talento humano del Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad, datos que permitieron; medir, validar y comprobar la hipótesis establecida previamente.

## **2.2. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

La modalidad de trabajo factible se aplicó en esta investigación, permitiendo diseñar el manual de funciones a fin optimizar la gestión administrativa del Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad, describiendo con claridad todas las actividades institucionales y distribuir las responsabilidades en cada uno de los cargos de la organización. De esta manera, se evitan funciones y responsabilidades compartidas que no solo redundan en pérdidas de tiempo sino también en la evasión de responsabilidades entre los funcionarios de la institución.

## **2.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

En el presente trabajo se aplicó diferentes tipos de investigación, las mismas que se detallan a continuación:

### **2.3.1. Investigación Descriptiva**

La investigación descriptiva según (Bernal C, 2010) manifiesta que es:

“La capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de ese objeto. Dicho proceso se soporta principalmente en técnicas como la encuesta, entrevista, la observación y la revisión documental” (pág. 113).

Se realizó la investigación descriptiva para citar las diferentes causas y efectos de la problemática existente, asimismo la observación realizada al Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad y la revisión de documentación en la elaboración del marco metodológico del presente trabajo.

### **2.3.2. Investigación Documental**

(Bernal C, 2010), Manifiesta lo siguiente:

“La investigación documental consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento al tema objeto de estudio” (pág. 111).

Se utilizó este tipo de investigación consultando libros afines al problema de investigación, de la misma manera que se consultó fuentes bibliográficas de diferentes autores, artículos, Carta magna vigente en el Ecuador, ley de defensa contra incendio y demás preceptos que rigen al Cuerpo de Bomberos del Catón La Libertad, para la elaboración de manual de funciones de la institución.

### **2.3.3. Investigación de Campo**

(Munch Lourdes, 2011), expresa:

“Son investigaciones que se realizan en el medio donde se desarrolló el problema. La ventaja principal de este tipo de estudios es que si la muestra es representativa, se puede hacer generalizaciones acerca de la totalidad de la población, con base en los resultados obtenidos en la población muestreada” (pág. 29).

La investigación de campo permitió obtener contacto directo con el talento humano del el Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad, aplicando las encuestas y evidenciando el accionar diario en la organización, con estos datos informativos se podrá diseñar el manual de funciones en torno a la realidad institucional.

## **2.4. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN**

Según Bunge y citado por (Bernal C, 2010) el “Conjunto de procedimientos que, valiéndose de los instrumentos o técnicas necesarias, examina y soluciona un problema o conjunto de problemas” (pág. 59).

### **2.4.1. Método Inductivo**

(Bernal C, 2010) Expresa lo siguiente:

“Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formula conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría.” (págs. 60 - 61).

Partiendo del hecho particular puedo mencionar que una de las causas del problema es la desactualización de la estructura orgánica funcional incide negativamente en una adecuada gestión administrativa del Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad, por eso es esencial diseñar un manual de funciones.

### **2.4.2. Método Deductivo**

De acuerdo a (Bernal C, 2010), expresa:

“Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares” (pág. 59).

El manual de funciones contribuirá a mejorar la gestión administrativa del Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad, plasmando información clara, sencilla y concreta de los cargos y responsabilidades, partiendo de leyes, reglamentos y modelos de manuales, contribuirá al cumplimiento de objetivos anhelados, ya que inmerso en la estructura orgánica funcional se encuentran la descripción de cargos y la división de trabajo en el orgánico funcional, supliendo un déficit de conocimientos en la gestión administrativa.

#### **2.4.3. Método Sintético**

El método sintético según lo expresado por (Bernal C, 2010), “Integra los componentes dispersos de un objeto para estudiarlas de manera holística e integral (Síntesis)” (pág. 60). Este método ayudó a realizar conclusiones de cada variable para tomar en consideración que la hipótesis se puede comprobar con factibilidad y no solo como una simple suposición formulada.

#### **2.4.4. Método Analítico**

Mientras que el método analítico según (Bernal C, 2010), “Este proceso cognoscitivo consiste en descomponer un objeto de estudio en cada una de sus partes del todo para estudiarlas en forma individual (análisis)” (pág. 60). Este método analítico es fundamental en todo proceso de investigación, en mi trabajo permitió analizar e interpretar las diferentes documentaciones, datos e información, así como la documentación legal obtenida en la visita al Cuerpo de Bomberos.

## **2.5. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

La técnica utilizada en este trabajo de investigación fue la encuesta, la misma que permitió el desarrollo del trabajo científico fue la siguiente:

### **2.5.1. Encuesta**

Como lo expresa (Bernal C, 2010), la encuesta:

“Es una de las técnicas de recolección de información más usadas, se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas” (pág. 194).

En el presente trabajo se utilizó la encuesta. La misma que fue dirigida al talento humano de los servidores públicos para su respectiva tabulación, análisis e interpretación de resultados y posteriormente realizar la respectiva propuesta de tesis fundamentado en resultados reales obtenidos mediante esta técnica.

### **2.5.2. Observación Directa**

La observación directa para (Bernal C, 2010):

“Permite tener información directa y confiable, siempre y cuando se haga mediante un proceso sistemático y muy controlado, para lo cual hoy están utilizándose medios audiovisuales muy completos, especialmente en estudios del comportamiento de las personas en sus sitios de trabajo” (pág. 194).

Esta técnica fue realizada desde el inicio de este trabajo de titulación ya que se evidenció las necesidades y falencias que posee el Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad. Por ende se determinó que es de suma importancia diseñar un manual de funciones, el mismo que permitirá la gestión administrativa institucional.

## **2.6. INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.6.1. Guía del Cuestionario o Encuesta**

Según (Munch Lourdes, 2011) Menciona que “El cuestionario es un fenómeno redactado en forma de interrogatorio en donde se obtiene información acerca de las variables que van a investigar” (pág. 69). Este instrumento de recolección fue información fue utilizado para la elaboración de preguntas de la encuesta dirigida al talento humano del Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad, por su fácil comprensión y aplicación.

### **2.6.2. Escala de Likert**

Este método fue desarrollado por Rensis Likert en 193, se trata de un enfoque vigente y bastante popularizado, consistiendo en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes. Es decir, se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externar su reacción eligiendo una de las cinco alternativas o categorías de la escala.

Esta escala mide la intensidad de las actitudes de manera individual en contextos sociales, se construye en función de una serie de alternativas reflejan tanto actitud positiva o negativa ante las preguntas establecidas. Cada ítem tiene cinco alternativas de respuesta:

- 1 = Muy de acuerdo
- 2 = De acuerdo
- 3 = Indiferente
- 4 = En desacuerdo
- 5 = Totalmente en desacuerdo

La escala de Likert fue empleada en la elaboración del cuestionario de la encuesta para obtener un mejor resultado del talento humano que llevará a un fácil análisis e interpretación de resultados.

## 2.7. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 2.7.1. Población

El término población según (Sampieri R, 2010) Expresa:

“Es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo. Un estudio no será mejor por tener una población más grande, la calidad de un trabajo investigativo escrito estriba en delimitar claramente la población con base en el planteamiento del problema” (pág. 174).

La población del Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad está conformada por el talento humano distribuido en dos áreas dentro de la estructura organizacional.

**CUADRO 4: Población**

<b>TALENTO HUMANO</b>	<b>N°</b>
Área administrativa	4
Área operativa rentados	13
Área operativa voluntariado	13
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad.

**Elaborado:** Kleber Basilio Mero.

## 2.7.2. Muestra

(Bernal C, 2010) (Bernal C, 2010, pág. 161) Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre el cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio.

El Trabajo de Titulación está orientado a la muestra probabilística, específicamente la muestra aleatorias simples, ya que estas muestras son las más utilizadas en investigaciones estadísticas, de esta manera las personas involucradas puedan dar su punto de vista con relación al manual que se quiere diseñar para el eficiente desempeño en sus funciones que cada persona realiza.

### 2.7.2.1. Determinación de la Muestra

$$n = \frac{Z^2 * q * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

**CUADRO 5: Significados de fórmula para determinar la muestra**

<b>Z<sup>2</sup> =</b>	Nivel de confianza	Se determina del nivel de confianza (95% - 5%)
<b>N =</b>	Universo	Se obtiene del marco muestral, en este caso la referencia adecuada serán los miembros del Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad (30)
<b>p=</b>	Probabilidad a favor	Probabilidad de que se realice el evento, cuando no se posea suficiente información de la probabilidad del evento, se le asignan los máximos valores 0.50 y la suma de p + q debe ser igual a 1
<b>q=</b>	Probabilidad en contra	Probabilidad de que no se realice el evento, cuando no se posea suficiente información de la probabilidad del evento, se le asignan los máximos valores 0.50 y la suma de p + q debe ser igual a 1.
<b>e =</b>	Error de estimación	El error de estimación se utiliza con dos finalidades: Estimar la precisión necesaria Determinar el tamaño de la muestra más adecuada.
<b>n=</b>	Tamaño de la muestra	Está relacionada con los objetivos del estudio y las características de la población, además de los recursos y el tiempo de que dispone. Se utiliza el método probabilístico aleatorio simple.

**Fuente:** Munch, Métodos y Técnicas de investigación año 2011.

**Elaborado:** Kleber Basilio Mero.

Cálculo para establecer el número correcto de personas a encuestar en el Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad:

**Fórmula:**

$$n = \frac{Z^2 * q * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,5 * 0,5 * 30}{(0,05)^2(31 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{28,812}{0,075 + 0,9604}$$

$$n = \frac{28,812}{1,0354}$$

$$n = 27,826$$

Luego de aplicar la fórmula se obtuvo como resultado el número real de las personas a encuestar, que en este caso son 28 de 30 servidores públicos que laboran en el Cuerpo de Bomberos.

**CUADRO 6: Resumen de los datos para determinar la muestra**

<b>Z<sup>2</sup> =</b>	Nivel de confianza	95% (1.96)
<b>N =</b>	Universo	30
<b>p=</b>	Probabilidad a favor	0.50
<b>p=</b>	Probabilidad en contra	0.50
<b>e =</b>	Probabilidad en contra	5% (0.05)
<b>n=</b>	Tamaño de la muestra	28

Fuente: (Munch, Métodos y Técnicas de investigación, 2011)

Elaborado: Kleber Basilio Mero.

## **2.8. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.**

Se aplicaron las dos técnicas correspondientes en el proceso del trabajo de investigación:

1.- La observación directa durante las visitas al Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad de la provincia de Santa Elena, permitiendo definir la problemática de estudio.

2.- La aplicación de encuestas destinadas a la comunidad bomberil del cantón La Libertad, información que se tabuló en la herramienta Excel, para el respectivo análisis de resultados, con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

## **CAPÍTULO III**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

Con el propósito de obtener datos justos y precisos del talento humano del Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad, se aplicó las técnicas de recopilación de información que se detallará a continuación:

#### **3.1. OBSERVACIÓN DIRECTA**

La división de trabajo que no es la adecuada que impide formular objetivos viables para cada unidad administrativa, consecuencias que se evidencia en una deficiente gestión, planificación y ejecución de actividades impidiendo el alcance de metas organizacionales.

Existe una incorrecta división de funciones y duplicidad de trabajo que impide un y rendimiento laboral apropiado, disminuyendo la capacidad de desarrollo organizacional.

Es necesario reestructurar el organigrama y definir claramente las obligaciones y atribuciones para cada departamento con el fin de establecer una misión que lidere el pensamiento estratégico de la institución.

El espíritu de liderazgo y motivación es otro punto a resalta, pues, los directivos departamentales no ejercen un rol motivador hacia sus subordinados, siendo el personal de voluntariado el más afectado.

### 3.2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA

1.- ¿La alta dirección establece relación con los otros niveles administrativos?

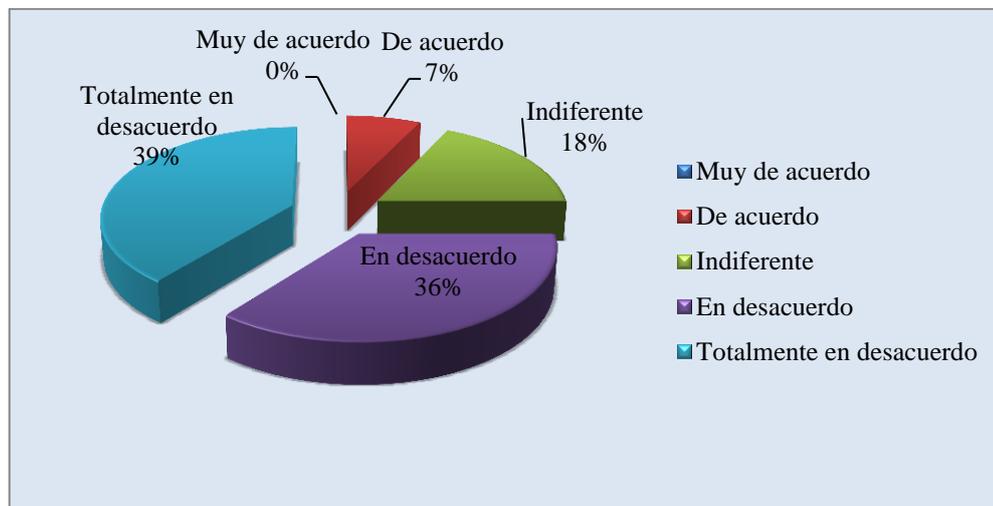
**TABLA 1: Relación entre la alta dirección con otros niveles**

ÍTEM	ALTERNATIVAS	VALORACIÓN	PORCENTAJE
<b>1</b>	1 Muy de acuerdo	-	-
	2 De acuerdo	2	7%
	3 Indiferente	5	18%
	4 En desacuerdo	10	36%
	5 Totalmente en desacuerdo	11	39%
	TOTAL		<b>28</b>

Fuente: Encuesta.

Elaborado: Kleber Basilio Mero.

**GRÁFICO 1: Relación entre la alta dirección con otros niveles**



Fuente: Encuesta.

Elaborado: Kleber Basilio Mero.

Según la tabulación y la representación gráfica que antecede, El 39% del talento humano del cantón La Libertad está totalmente en desacuerdo que la alta dirección establece relación con los otros niveles administrativos, el 36% lo ratifica manteniéndose en desacuerdo, el 7% expresa que si existe relación entre los niveles administrativos y el 18% se muestra indiferente para dar una respuesta a la interrogante realizada.

2.- ¿El nivel intermedio está debidamente definido?

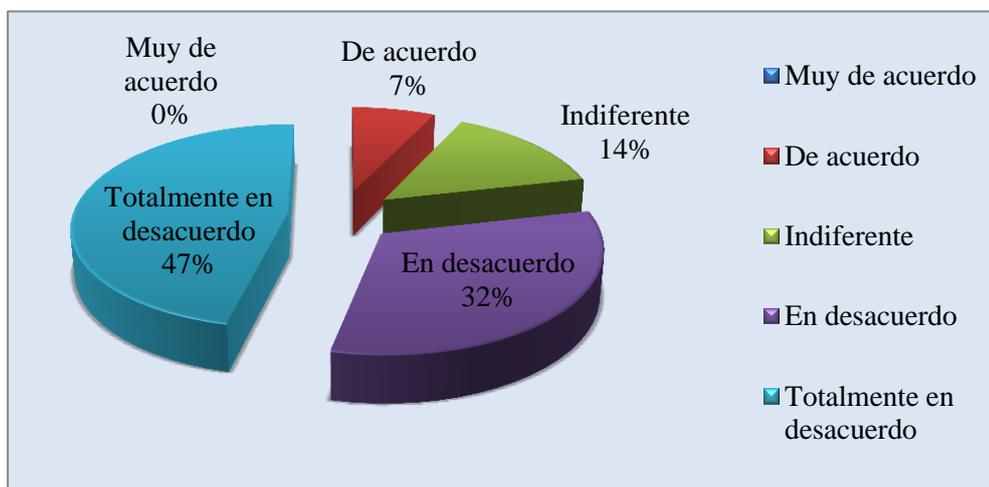
**TABLA 2: Nivel intermedio**

ÍTEM	ALTERNATIVAS	VALORACIÓN	PORCENTAJE
<b>2</b>	1 Muy de acuerdo	-	-
	2 De acuerdo	2	7%
	3 Indiferente	4	14%
	4 En desacuerdo	9	32%
	5 Totalmente en desacuerdo	13	47%
	TOTAL		<b>28</b>

Fuente: Encuesta.

Elaborado: Kleber Basilio Mero.

**GRÁFICO 2: Nivel intermedio**



Fuente: Encuesta.

Elaborado: Kleber Basilio Mero.

Según la tabulación realizada y gráfico que antecede, el 47% de los miembros de la comunidad bomberil del cantón La libertad indica que el nivel intermedio no está bien definido, el 32% lo ratifica expresándose en desacuerdo sobre esta consulta, sólo un 7% del talento humano encuestado indica que sí está bien definido el nivel intermedio, el 14 % se mantiene indiferente.

3.- ¿Cuentan con un buen equipo de trabajo el nivel operativo?

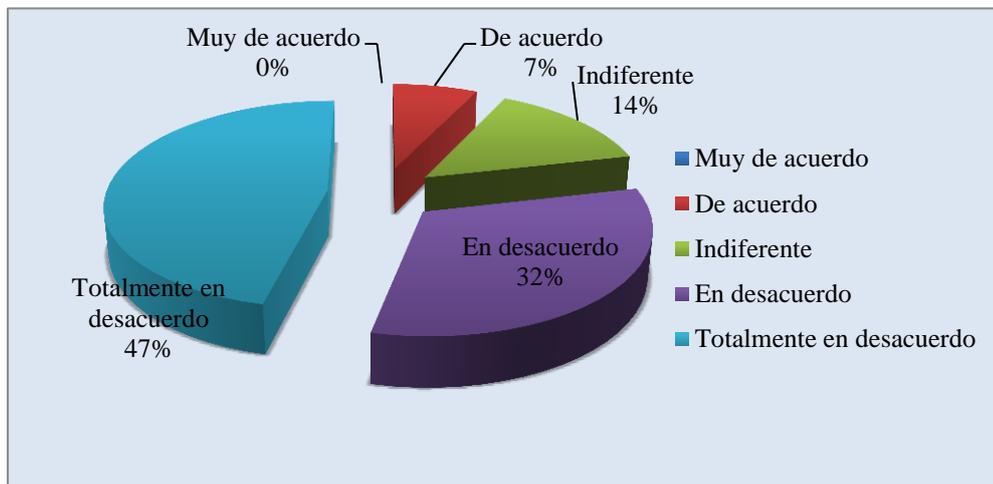
**TABLA 3: Equipo de trabajo en el nivel operativo**

ÍTEM	ALTERNATIVAS	VALORACIÓN	PORCENTAJE
<b>3</b>	1 Muy de acuerdo	-	-
	2 De acuerdo	2	7%
	3 Indiferente	4	14%
	4 En desacuerdo	9	32%
	5 Totalmente en desacuerdo	13	46%
	TOTAL		<b>28</b>

Fuente: Encuesta.

Elaborado: Kleber Basilio Mero.

**GRÁFICO 3: Equipo de trabajo en el nivel operativo**



Fuente: Encuesta.

Elaborado: Kleber Basilio Mero.

Según los datos que antecede y su respectiva representación gráfica se puede evidenciar que el 47% del talento humano encuestado están totalmente en desacuerdo que existe un buen equipo de trabajo y lo ratifica el 32% estando en desacuerdo, un 14% se mantiene indiferente ante esta punto, mientras que el 7% expresa lo contrario que si cuentan con un buen equipo de trabajo.

4.- ¿La ubicación del personal de la institución es acorde a su especialización?

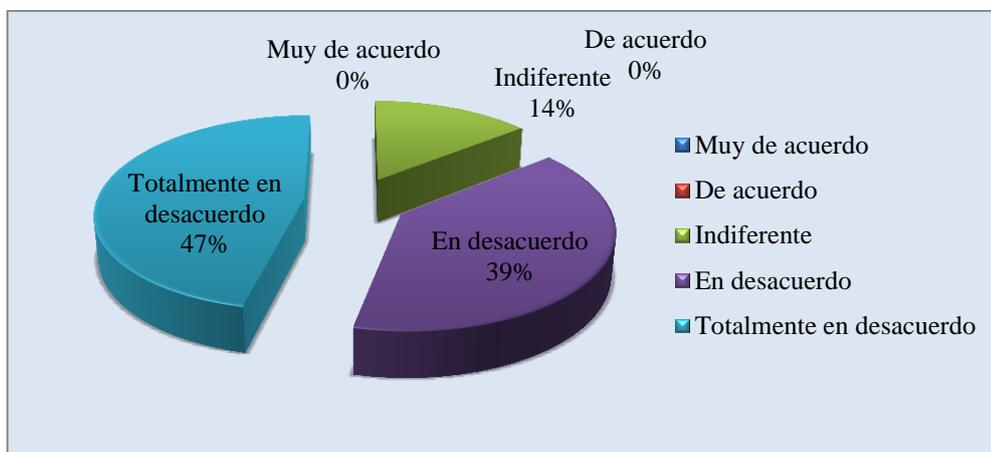
**TABLA 4: Ubicación del personal de la institución**

ÍTEM	ALTERNATIVAS	VALORACIÓN	PORCENTAJE	
<b>4</b>	1	Muy de acuerdo	-	-
	2	De acuerdo	-	-
	3	Indiferente	4	14%
	4	En desacuerdo	11	39%
	5	Totalmente en desacuerdo	13	47%
	TOTAL		<b>28</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta.

Elaborado: Kleber Basilio Mero.

**GRÁFICO 4: Ubicación del personal de la institución**



Fuente: Encuesta.

Elaborado: Kleber Basilio Mero.

La tabla N° 4 y su respectiva representación gráfica demuestra que el 47% del talento humano del Cuerpo de Bomberos, manifiesta que no existe una buena ubicación del personal en la institución por especialización, el 39% lo respalda pronunciándose en desacuerdo ante esa consulta y el 14% se mantiene indiferente al dar una respuesta.

5.- ¿Considera usted que existe una adecuada departamentalización en la institución?

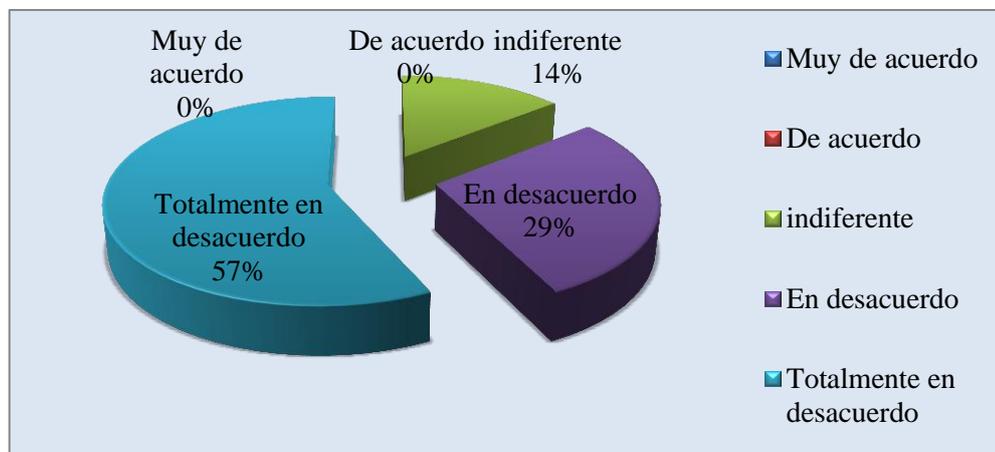
**TABLA 5: Departamentalización institucional**

ÍTEM	ALTERNATIVAS	VALORACIÓN	PORCENTAJE
<b>5</b>	1 Muy de acuerdo	-	-
	2 De acuerdo	-	-
	3 Indiferente	4	14%
	4 En desacuerdo	8	29%
	5 Totalmente en desacuerdo	16	57%
	TOTAL		<b>28</b>

Fuente: Encuesta.

Elaborado: Kleber Basilio Mero.

**GRÁFICO 5: Departamentalización institucional**



Fuente: Encuesta.

Elaborado: Kleber Basilio Mero.

Según el gráfico que antecede el 57% del Talento humano del Cuerpo de Bomberos indica que la departamentalización institucional no está bien definida, lo respalda un 29% manifestándose en desacuerdo mientras que el 14% se muestra indiferente. Estableciendo que se debería realizar un rediseño de departamentalización, dentro de la estructura vigente con las funciones y atribuciones precisas.

6.- ¿Considera usted que la autoridad está bien definida en cada nivel administrativo de la institución?

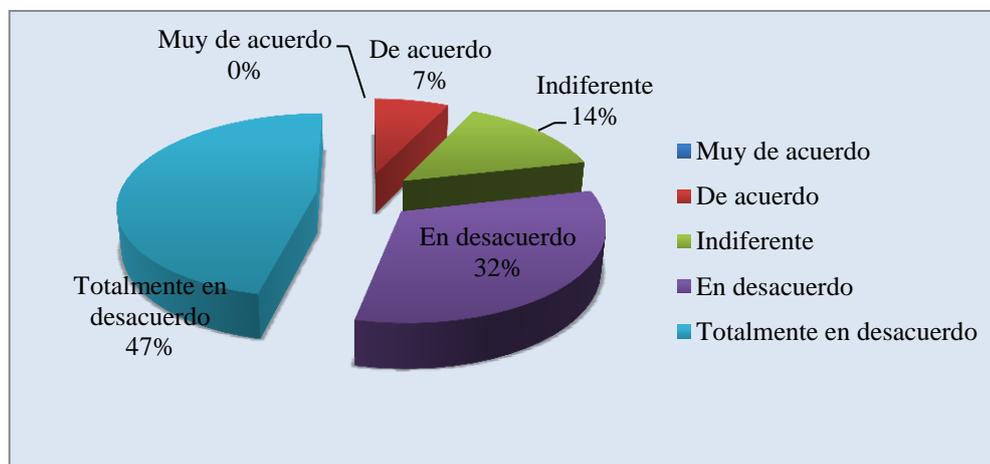
**TABLA 6: Autoridad en los niveles administrativo de la institución**

ÍTEM	ALTERNATIVAS	VALORACIÓN	PORCENTAJE
<b>6</b>	1 Muy de acuerdo	-	-
	2 De acuerdo	2	7%
	3 Indiferente	4	14%
	4 En desacuerdo	9	32%
	5 Totalmente en desacuerdo	13	47%
	TOTAL		<b>28</b>

Fuente: Encuesta.

Elaborado: Kleber Basilio Mero.

**GRÁFICO 6: Autoridad en los niveles administrativo de la institución**



Fuente: Encuesta.

Elaborado: Kleber Basilio Mero.

Los datos de la representación gráfica que antecede expresa que el 47% del talento dice que no está bien definida la autoridad en los niveles administrativos de la institución y lo ratifica el 32% en desacuerdo a esta pregunta, el 14% se siente indiferente al dar respuesta y solo un 7% establece que si está bien definida la autoridad institucional.

7: ¿El talento humano ejerce un alto grado de responsabilidad sobre los niveles superiores?

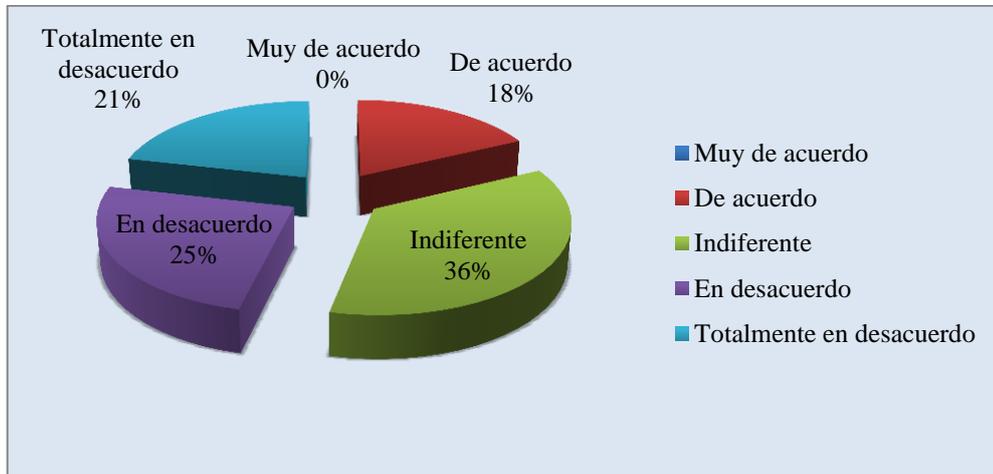
**TABLA 7: Grado de responsabilidad sobre los niveles superiores**

ÍTEM	ALTERNATIVAS	VALORACIÓN	PORCENTAJE
<b>7</b>	1 Muy de acuerdo	-	-
	2 De acuerdo	5	18%
	3 Indiferente	10	36%
	4 En desacuerdo	7	25%
	5 Totalmente en desacuerdo	6	21%
	TOTAL		<b>28</b>

Fuente: Encuesta.

Elaborado: Kleber Basilio Mero.

**GRÁFICO 7: Grado de responsabilidad sobre los niveles superiores**



Fuente: Encuesta.

Elaborado: Kleber Basilio Mero.

Según la tabulación y representación gráfica N° 7 demuestra que: El 25% más el 21% del Talento humano considera que no existe un alto grado de responsabilidad sobre los niveles superiores, un 36% se muestra indiferente al no afirmar ni negar esta interrogante y el 18% menciona que si existe responsabilidad sobre los niveles superiores.

8.- ¿El personal de la institución está ubicado de acuerdo al perfil del cargo?

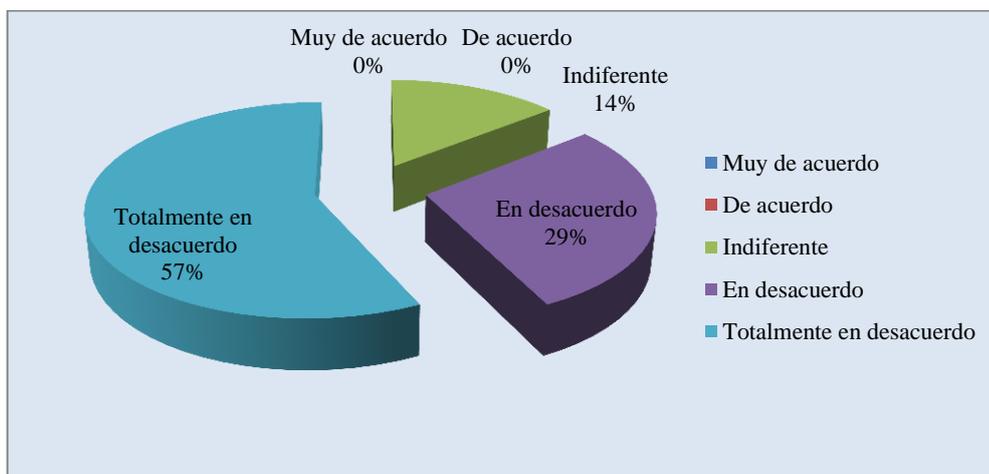
**TABLA 8: Ubicación del personal de acuerdo al perfil del cargo**

ÍTEM	ALTERNATIVAS	VALORACIÓN	PORCENTAJE
8	1 Muy de acuerdo	-	-
	2 De acuerdo	-	-
	3 Indiferente	4	14%
	4 En desacuerdo	8	29%
	5 Totalmente en desacuerdo	16	57%
	TOTAL		28

Fuente: Encuesta.

Elaborado: Kleber Basilio Mero.

**GRÁFICO 8: Ubicación del personal de acuerdo al perfil del cargo**



Fuente: Encuesta.

Elaborado: Kleber Basilio Mero.

Como se muestra en el gráfico de los resultados obtenidos, el 57% de la comunidad bomberil está totalmente en desacuerdo de su ubicación en la institución en relación al perfil del cargo, el 29% lo respalda manifestándose en desacuerdo haciendo énfasis que hay que definir bien los perfiles en un manual de funciones organizacional, mientras que el 14% se manifiesta indiferente que corresponden a los niveles directivos.

9.- ¿La asignación de funciones está bien definida dentro de la instrucción?

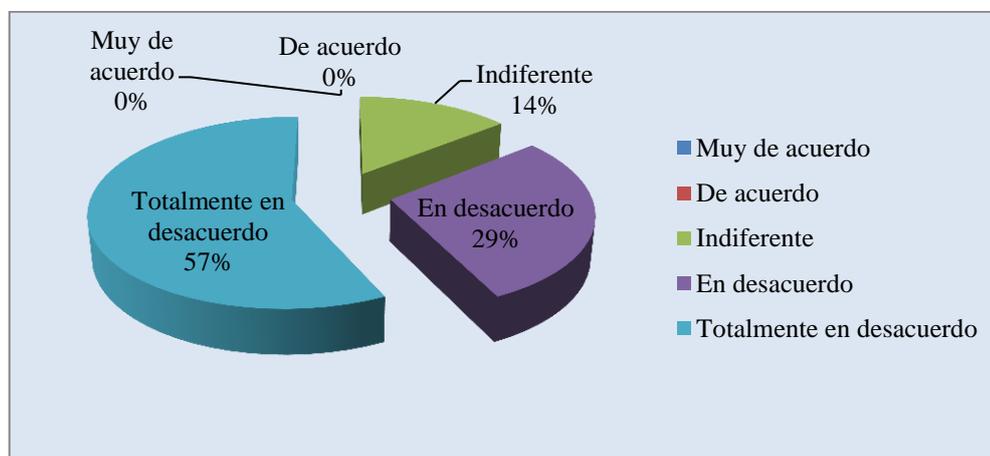
**TABLA 9: Asignación de funciones institucional**

ÍTEM	ALTERNATIVAS	VALORACIÓN	PORCENTAJE
9	1 Muy de acuerdo	-	-
	2 De acuerdo	-	-
	3 Indiferente	4	14%
	4 En desacuerdo	8	29%
	5 Totalmente en desacuerdo	16	57%
	TOTAL		28

Fuente: Encuesta.

Elaborado: Kleber Basilio Mero.

**GRÁFICO 9: Asignación de Funciones Institucional**



Fuente: Encuesta.

Elaborado: Kleber Basilio Mero.

El gráfico N° 8 y su respectiva representación gráfica indica que el 57% más el 29% del talento humano del Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad establece que no existe una óptima distribución de funciones, el 14% se mantiene indiferente. El proceso administrativo no se aplica correctamente, evidenciando la falta de planificación, organización, dirección y control respectivamente.

10.- ¿Cuentan con una misión institucional formalmente definida?

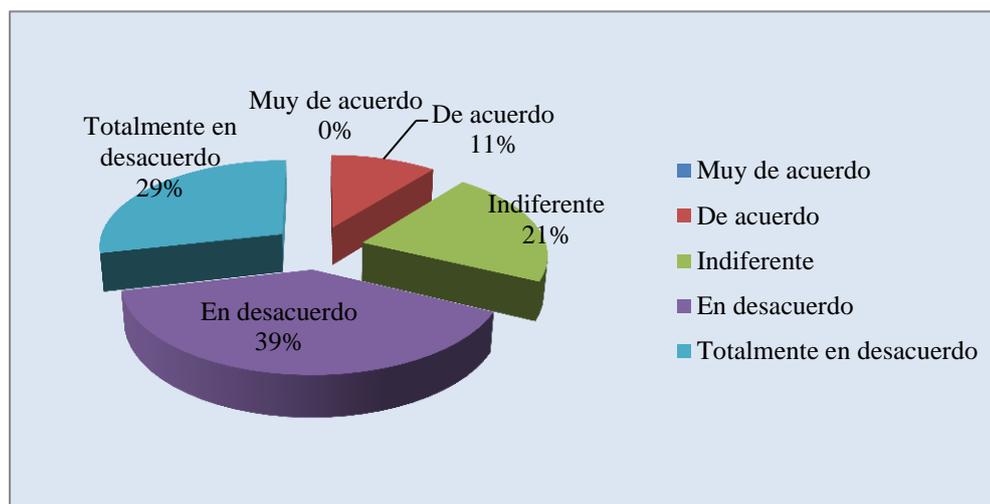
**TABLA 10: Misión Institucional**

ÍTEM	ALTERNATIVAS	VALORACIÓN	PORCENTAJE
<b>10</b>	1 Muy de acuerdo	-	-
	2 De acuerdo	3	11%
	3 Indiferente	6	21%
	4 En desacuerdo	11	39%
	5 Totalmente en desacuerdo	8	29%
	TOTAL		<b>28</b>

Fuente: Encuesta.

Elaborado: Kleber Basilio Mero.

**GRÁFICO 10: Misión institucional**



Fuente: Encuesta.

Elaborado: Kleber Basilio Mero.

En la tabulación y representación gráfica que anteceden es evidente observar que el 29% del talento humano indica que no se cuenta con una misión institucional que defina la razón de ser institucional, el 39% ratifica lo antes mencionado mientras que un 11% sostiene que si hay una misión organizacional, mientras que el 21% se muestra indiferente ante esta consulta.

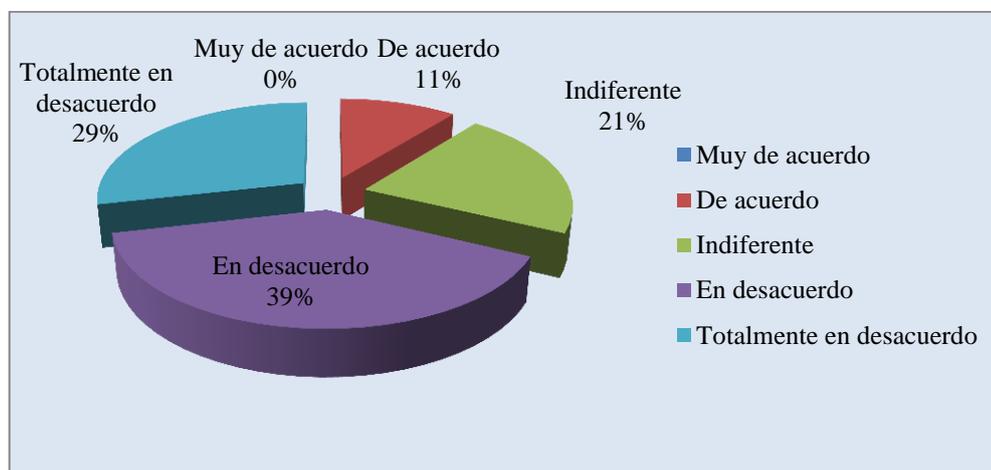
11.- ¿Existen objetivos institucionales en la administración del Cuerpo de Bomberos?

**TABLA 11: Objetivos institucionales**

ÍTEM	ALTERNATIVAS	VALORACIÓN	PORCENTAJE
<b>11</b>	1 Muy de acuerdo	-	-
	2 De acuerdo	3	11%
	3 Indiferente	6	21%
	4 En desacuerdo	11	39%
	5 Totalmente en desacuerdo	8	29%
	TOTAL		<b>28</b>

Fuente: Encuesta.  
Elaborado: Kleber Basilio Mero.

**GRÁFICO 11: Objetivos institucionales**



Fuente: Encuesta.  
Elaborado: Kleber Basilio Mero.

La tabulación N° 10 y su respectiva representación gráfica en cuanto a los objetivos institucionales expresa que el 29% del talento están totalmente en desacuerdo que cuentan con objetivos claros de gestión, el 39% lo reafirmó expresando en desacuerdo, el 21% se muestra indiferente y el 11% menciona que si existen estrategias en el Cuerpo de Bomberos del Cantón La Libertad.

12.- ¿El Cuerpo de Bomberos cuenta con el Talento Humano adecuado para el ejercicio de sus funciones institucionales?

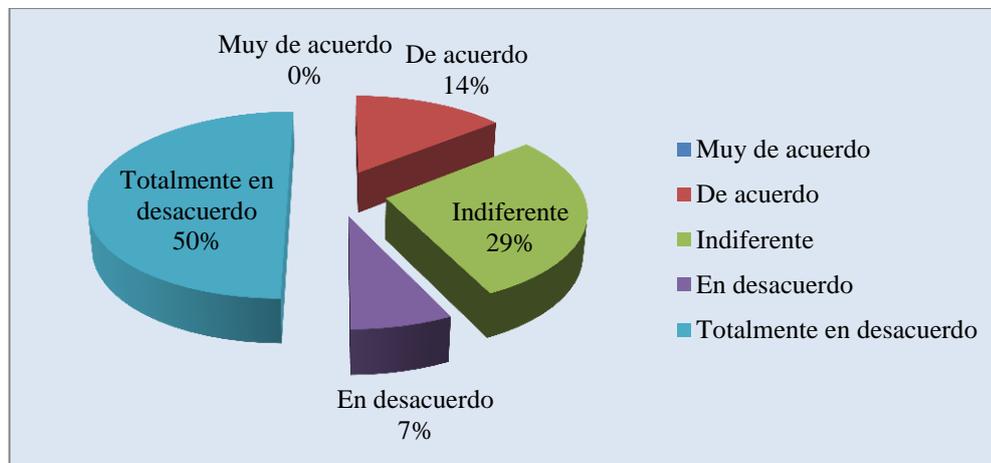
**TABLA 12: Talento humano de la institución**

ÍTEM	ALTERNATIVAS	VALORACIÓN	PORCENTAJE
<b>12</b>	1 Muy de acuerdo	-	-
	2 De acuerdo	4	14%
	3 Indiferente	8	29%
	4 En desacuerdo	2	7%
	5 Totalmente en desacuerdo	14	50%
	TOTAL		<b>28</b>

Fuente: Encuesta.

Elaborado: Kleber Basilio Mero.

**GRÁFICO 12: Talento humano de la institución**



Fuente: Encuesta.

Elaborado: Kleber Basilio Mero.

De acuerdo a los datos que anteceden se puede evidenciar que el 50% está totalmente en desacuerdo que la institución cuenta con el personal adecuado para el ejercicio de sus funciones, lo reafirma el 7% que se muestra en desacuerdo, un 29% se considera indiferente, mientras que el 14% sostiene que si cuenta con el personal que requiere la institución.

13.- ¿Considera usted que los recursos institucionales están bien distribuidos?

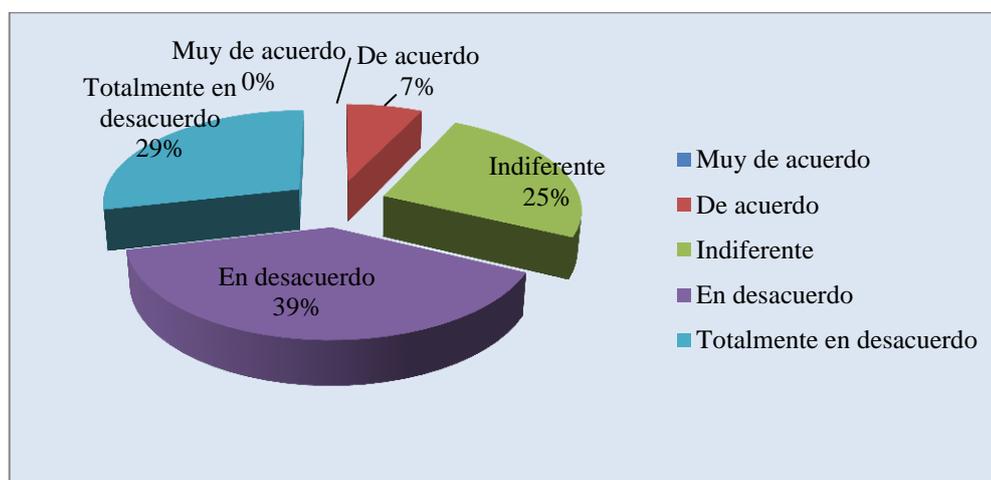
**TABLA 13 Recursos institucionales**

ÍTEM	ALTERNATIVAS	VALORACIÓN	PORCENTAJE
<b>13</b>	1 Muy de acuerdo	-	-
	2 De acuerdo	2	7%
	3 Indiferente	7	25%
	4 En desacuerdo	11	39%
	5 Totalmente en desacuerdo	8	29%
	TOTAL		<b>28</b>

Fuente: Encuesta.

Elaborado: Kleber Basilio Mero.

**GRÁFICO 13: Recursos institucionales**



Fuente: Encuesta.

Elaborado: Kleber Basilio Mero.

La tabulación N° 13 y su respectiva representación gráfica señala que el 29% de los miembros de la comunidad bomberil está totalmente en desacuerdo que se realiza una buena distribución de recursos y lo respalda el 39% que menciona en desacuerdo mientras que el 25% se muestra indiferente ante esta situación y un 4% mantiene que se cuenta con una adecuada distribución de los recursos pertenecientes a la organización.

**14:** ¿El liderazgo de dirigentes departamentales es empleado adecuadamente?

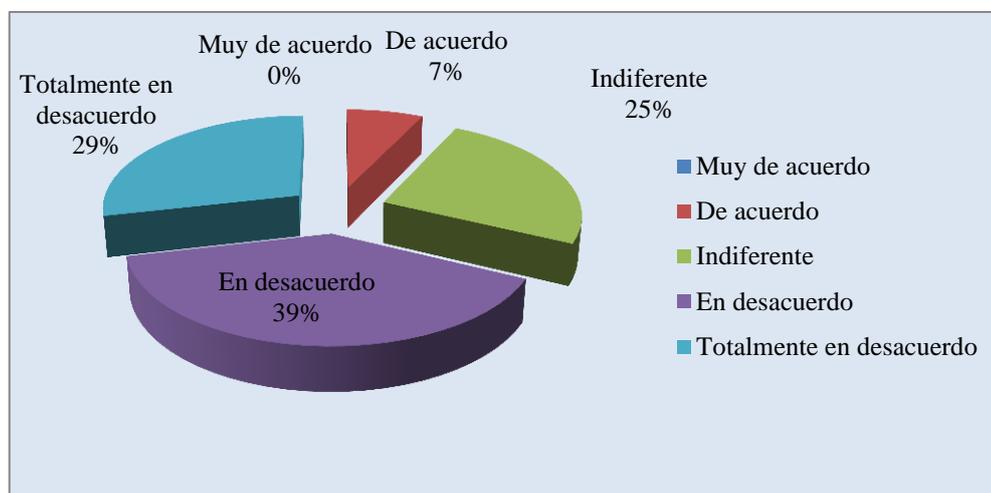
**TABLA 14: Liderazgo de los dirigentes departamentales**

ÍTEM	ALTERNATIVAS	VALORACIÓN	PORCENTAJE
<b>14</b>	1 Muy de acuerdo	-	-
	2 De acuerdo	2	7%
	3 Indiferente	7	25%
	4 En desacuerdo	11	39%
	5 Totalmente en desacuerdo	8	29%
	TOTAL		<b>28</b>

Fuente: Encuesta.

Elaborado: Kleber Basilio Mero.

**GRÁFICO 14: Liderazgo de los dirigentes departamentales**



Fuente: Encuesta.

Elaborado: Kleber Basilio Mero.

Los resultados que anteceden reflejan lo siguiente: El 39% Talento humano se muestra en desacuerdo de que el liderazgo de los dirigentes es empleado correctamente, el 29% dice lo reafirma estando en total desacuerdo, el 25% es indiferente ante esta situación, y el 7% se expresa de acuerdo que se emplea un adecuado liderazgo en la organización.

15.- ¿Los directivos ejercen un rol motivador sobre el talento humano del Cuerpo de Bomberos?

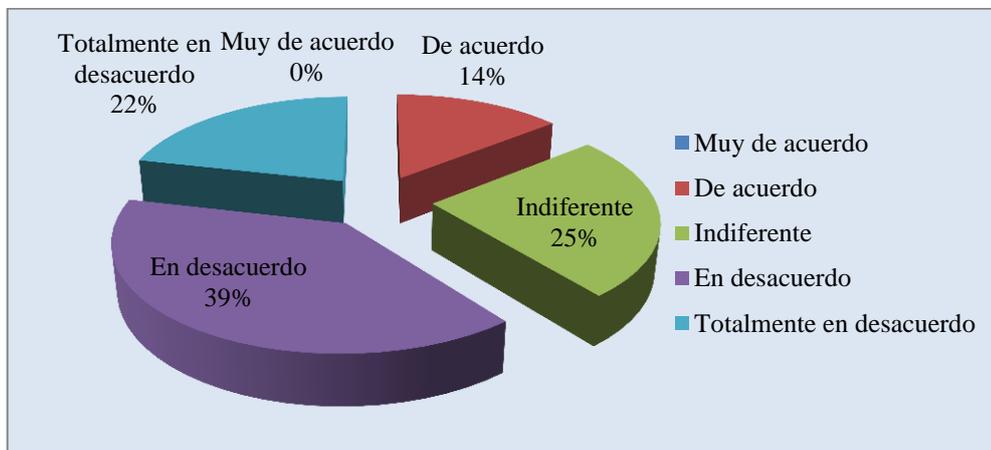
**TABLA 15: Rol motivador de los directivos**

ÍTEM	ALTERNATIVAS	VALORACIÓN	PORCENTAJE
<b>15</b>	1 Muy de acuerdo	-	-
	2 De acuerdo	4	14%
	3 Indiferente	7	25%
	4 En desacuerdo	11	39%
	5 Totalmente en desacuerdo	6	22%
	TOTAL		<b>28</b>

Fuente: Encuesta.

Elaborado: Kleber Basilio Mero.

**GRÁFICO 15: Rol motivador de los directivos**



Fuente: Encuesta.

Elaborado: Kleber Basilio Mero.

De acuerdo a los datos que preceden El 22% de los miembros de la institución menciona que no se practica un rol motivador por parte de los directivos hacia sus subordinados, el 39% ratifica lo antes mencionado expresando en desacuerdo, el 25% se manifiesta indiferencia a este tema y sólo un 14% indica que sí se motiva al talento humano de la institución.

16.- ¿Se realizan evaluaciones del desempeño al talento humano de la institución?

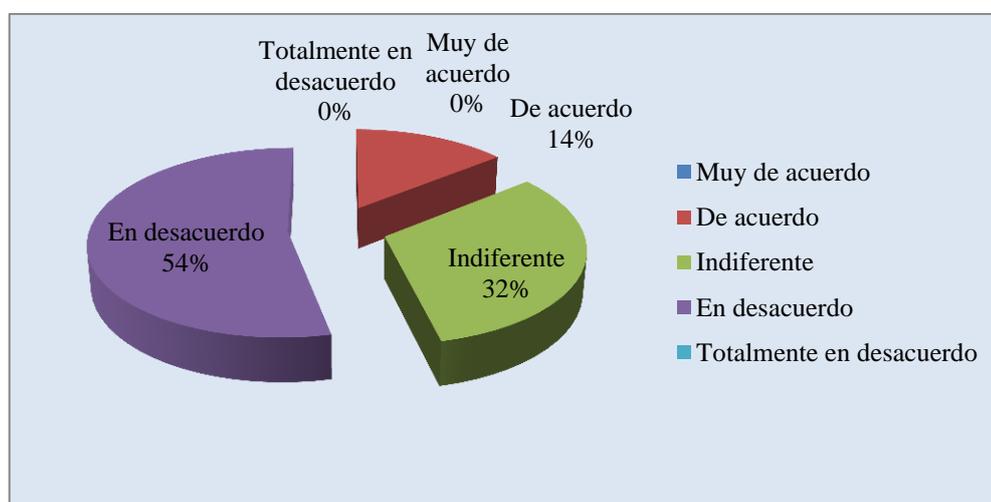
**TABLA 16: Evaluación de desempeño**

ÍTEM	ALTERNATIVAS	VALORACIÓN	PORCENTAJE
<b>16</b>	1 Muy de acuerdo	-	-
	2 De acuerdo	4	14%
	3 Indiferente	9	32%
	4 En desacuerdo	15	54%
	5 Totalmente en desacuerdo	-	-
	TOTAL		<b>28</b>

Fuente: Encuesta.

Elaborado: Kleber Basilio Mero.

**GRÁFICO 16: Evaluación de desempeño**



Fuente: Encuesta.

Elaborado: Kleber Basilio Mero.

La tabulación y representación gráfica que anteceden referente al tema de evaluaciones de desempeño muestra los siguiente resultados, el 54% talento humano manifiesta que no se realizan evaluaciones del desempeño, el 32% de la comunidad bomberil de La Libertad se muestra indiferente y el 14% aclara que sí están bien definidas las respectivas evaluaciones del desempeño.

17.- ¿Se realiza retroalimentación al desempeño laboral no deseado del talento humano institucional?

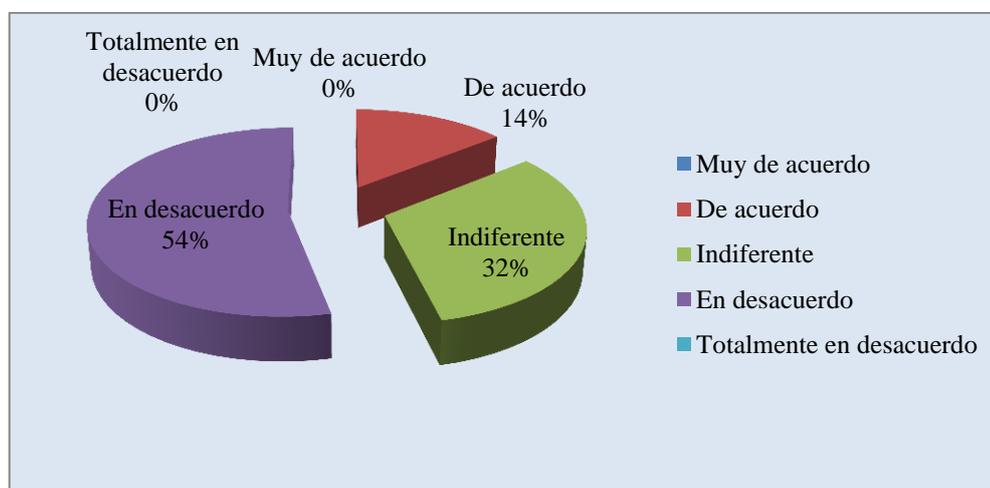
**TABLA 17: Retroalimentación del desempeño**

ÍTEM	ALTERNATIVAS	VALORACIÓN	PORCENTAJE
<b>17</b>	1 Muy de acuerdo	-	-
	2 De acuerdo	4	14%
	3 Indiferente	9	32%
	4 En desacuerdo	15	54%
	5 Totalmente en desacuerdo	-	-
	TOTAL		<b>28</b>

Fuente: Encuesta.

Elaborado: Kleber Basilio Mero.

**GRÁFICO 17: Retroalimentación del desempeño**



Fuente: Encuesta.

Elaborado: Kleber Basilio Mero.

La tabulación y representación gráfica N° 17 muestra los siguientes resultados, el 54% talento humano manifiesta que no se realizan retroalimentación al desempeño laboral no deseado, el 32% de la comunidad bomberil libértense se muestra indiferente ante esta interrogante y el 14% aclara que sí se aplican medidas correctivas al desempeño laboral no deseado.

18.- ¿Está Ud. de acuerdo que se implemente un manual de funciones para los miembros del Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad?

**TABLA 18: Implementación de un Manual de Funciones**

ÍTEM	ALTERNATIVAS	VALORACIÓN	PORCENTAJE
<b>18</b>	1 Muy de acuerdo	28	100%
	2 De acuerdo	-	-
	3 Indiferente	-	-
	4 En desacuerdo	-	-
	5 Totalmente en desacuerdo	-	-
	TOTAL		<b>28</b>

Fuente: Encuesta.

Elaborado: Kleber Basilio Mero.

**GRÁFICO 18: Manual de Funciones**



Fuente: Encuesta.

Elaborado: Kleber Basilio Mero.

El 100% de los encuestados están muy de acuerdo que se diseñe e implemente un manual de funciones, documento formal que definas las funciones, obligaciones y atribuciones de manera clara y precisa para su correcta interpretación y aplicación de dicho instrumento, que mejore la gestión administrativa del Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad.

### **3.3. CONCLUSIONES**

Con los datos obtenidos mediante la aplicación de la respectiva encuesta al talento humano del Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad, se procede a establecer las siguientes conclusiones:

1. El Cuerpo de Bomberos del Cantón La libertad no cuenta con una adecuada planificación institucional, establecimiento metas y objetivos que permita una adecuada gestión administrativa institucional.
2. El Cuerpo de Bomberos del Cantón La Libertad no mantiene un diseño estructural adecuado que defina los niveles directivo, asesor, de apoyo y operativo respectivamente.
3. La entidad bomberil carece de un manual de funciones que le impide cumplir a cada uno de sus miembros con sus funciones y atribuciones de manera correcta.
4. La comunidad bomberil no mantiene una adecuada evaluación del desempeño.
5. Los miembros del Cuerpo de Bomberos indican que es necesaria la retroalimentación del desempeño, que permita corregir desviaciones en cuanto a los objetivos institucionales.

### **3.4. RECOMENDACIONES**

Recomendaciones para el Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad.

1. Establecer los lineamientos de gestión institucionales para el Cuerpo de Bomberos del Cantón La Libertad, que les permita al talento humano identificarse y comprometerse con los fines institucionales.
2. Reestructurar el organigrama vigente con los respectivos niveles administrativo, asesor, de apoyo y operativo respectivamente.
3. Elaborar el manual de funciones en base al reglamento interno de la entidad bomberil que incluya las atribuciones y responsabilidades de cada miembro de la institución.
4. Establecer mecanismos de control y evaluación que permita medir el cumplimiento de las actividades institucionales.
5. Establecer parámetros de retroalimentación al personal del Cuerpo de Bomberos, que permita corregir desviaciones significativas en cuanto al logro de los objetivos institucionales.

## **CAPÍTULO IV**

### **DISEÑO DE MANUAL DE FUNCIONES PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014**

#### **4.1. PRESENTACIÓN**

El Cuerpo de Bomberos del Cantón La Libertad, fue creado el 19 de Diciembre del 1939, mediante Acuerdo Ministerial No. 190, del 9 de Abril de 1940, norma su vida jurídica institucional y desarrolla sus actividad conforme a la Ley de Defensa Contra Incendios codificada y al Reglamento de su aplicación, promulgadas en los Registros Oficiales N° 615 de abril de 1979 y R.O. N° 834 del 17 de mayo del mismo año.

Posteriormente a su creación, se ratificó su existencia institucional, mediante acuerdo Ministerial N° 1008, el mismo que fue aprobado y expedido el 30 de marzo de 1999, por el entonces señor Ministro de Bienestar Social, Arq. Guillermo Celi Dávila

Luego de efectuar la investigación respectiva mediante la aplicación de técnicas de recolección de información (Observación directa y encuestas), se realizó el correspondiente análisis, conclusiones y recomendaciones que dieron como resultado el diseño del presente manual de funciones. Instrumento formal que permita contrarrestar la problemática organizacional contribuyendo a la adecuada gestión administrativa del Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad.

Se detalla a continuación el contenido del manual de funciones propuesto para la institución objeto de estudio:

**GRÁFICO 19: Contenido del manual de funciones**



Elaborado: Kleber Oswaldo Basilio Mero.

## **4.2. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA**

### **4.2.1. Objetivo General**

Fortalecer la estructura orgánica funcional, a través del diseño de un manual de funciones que garantice la gestión administrativa del Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad.

### **4.2.2. Objetivos Específicos**

- Reestructurar el organigrama institucional mediante la identificación de los niveles jerárquicos (Administrativo, asesor, de apoyo y operativo) que facilite la interrelación entre los departamentos de la institución.
- Mejorar la gestión institucional del Cuerpo de Bomberos definiendo las obligaciones y atribuciones del talento humano tomando como base el Reglamento Interno que garantice el buen desempeño organizacional.
- Establecer un mecanismo de control a través del diseño de una matriz de evaluación del desempeño que permita la medición del cumplimiento de las funciones institucionales.
- Definir parámetros de retroalimentación al desempeño del talento humano del cuerpo del bombero mediante el diseño de fichas que permita la corrección de desviaciones significativas al cumplimiento de objetivos institucionales.

## **4.3. LINEAMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

Para una adecuada gestión institucional es necesaria la aplicación de los lineamientos administrativos que promueva el compromiso hacia la razón de ser de la organización, garantizando el fiel cumplimiento y mejorando el desempeño laboral.

#### **4.3.1. Misión**

Somos una institución eminentemente técnica predispuestos a salvaguardar las vida y proteger los bienes de la comunidad libértense, a través de la atención efectiva en las emergencias y gestión de riesgo, fomentando una cultura de prevención y alerta anticipada para garantizar la seguridad y bienestar de nuestra comunidad.

#### **4.3.2. Visión**

Ser la primera institución de respuesta ante la presencia de emergencia y desastres naturales, brindando seguridad de manera oportuna a nuestra comunidad libértense y prestando servicio de apoyo a las demás rincones de la provincia, con efectividad, calidad de servicio dentro de un ambiente ético, profesional y disciplinado que garantice el desarrollo organizacional y bienestar social de la localidad.

#### **4.3.3. Objetivos Institucionales**

- Describir de manera ordenada y sistemática las funciones del Talento Humano de las áreas administrativas y operativas que integran el Cuerpo de Bomberos del Cantón La Libertad mediante una estructura orgánica bien definida.
- Proteger la vida de la comunidad libértense a través de la intervención oportuna ante la presencia de eventos naturales o catastróficos garantizando el bienestar de la población del cantón La Libertad.
- Dar respuestas a los requerimientos de la ciudadanía de manera acertada con un Talento Humano calificado y comprometido en salvaguardar la vida y los bienes de la ciudadanía.

- Corregir el desempeño mediante la aplicación de matriz de retroalimentación del desempeño que permita medir el alcance de los objetivos organizacionales y proponer la corrección de desviaciones.

#### **4.3.4. Valores**

- Vocación de Servicio
- Responsabilidad Social
- Solidaridad
- Compromiso
- Trabajo en Equipo

##### **4.3.4.1. Vocación de Servicio**

Brindar ayuda oportuna a toda la comunidad libértense que requieran los servicios de socorro ante los eventos adversos naturales u ocasionados por el hombre.

##### **4.3.4.2. Responsabilidad Social**

Los miembros del Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad se encargarán de velar por la integridad y vida de las familias respondiendo a sus necesidades de manera oportuna en tiempo y espacio.

##### **4.3.4.3. Solidaridad**

La institución brindará socorro a los sectores periféricos de nuestra provincia cuando estas lo requieran garantizando la hermandad con las diferentes localidades.

#### **4.3.4.4. Compromiso**

La comunidad bomberil atenderá las llamadas de auxilio de toda la ciudadanía garantizando el servicio oportuno y en todos los eventos de toda naturaleza con responsabilidad y servicio a la comunidad.

#### **4.3.4.5. Trabajo en Equipo**

El Cuerpo de Bomberos ejercerá la profesión con calidad, con un equipo de trabajo bien definido y responsable, dedicado al bienestar social, de sus bienes y garantizando su compromiso con la naturaleza.

#### **4.3.5. Políticas Institucionales**

Se proponen las siguientes políticas de gestión institucionales.

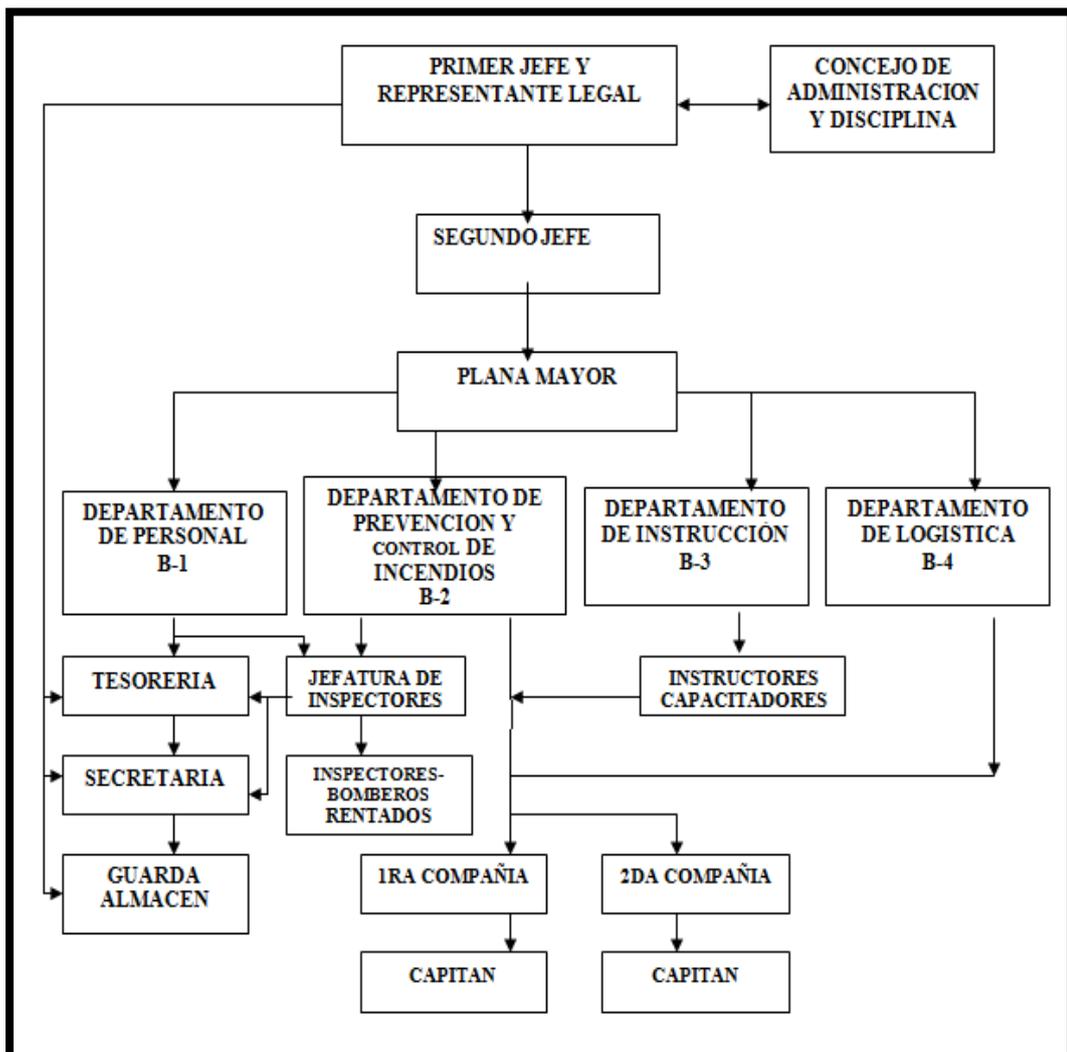
- El Cuerpo de Bomberos cumplirá sus obligaciones y atribuciones conforme a La Ley y su reglamento.
- La entidad bomberil ejercerá sus funciones oportuna para garantizar la seguridad y bienestar de la comunidad Libértense.
- Atención a siniestros, eventos naturales, emergencias durante las 24 horas del día los 365 días del año.
- Mantener una cultura participativa oportuna de servicio a la comunidad con calidad.
- Los tanqueros del Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad deberán estar dotado de agua ante cualquier evento imprevisto.

#### 4.4. ESTRUCTURA ORGÁNICA

La estructura actual del Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad establece los departamentos básicos de una institución, pero no define los niveles jerárquicos que permitan la adecuada interrelación y dependencia de los niveles institucional.

##### 4.4.1. Estructura orgánica vigente del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Libertad

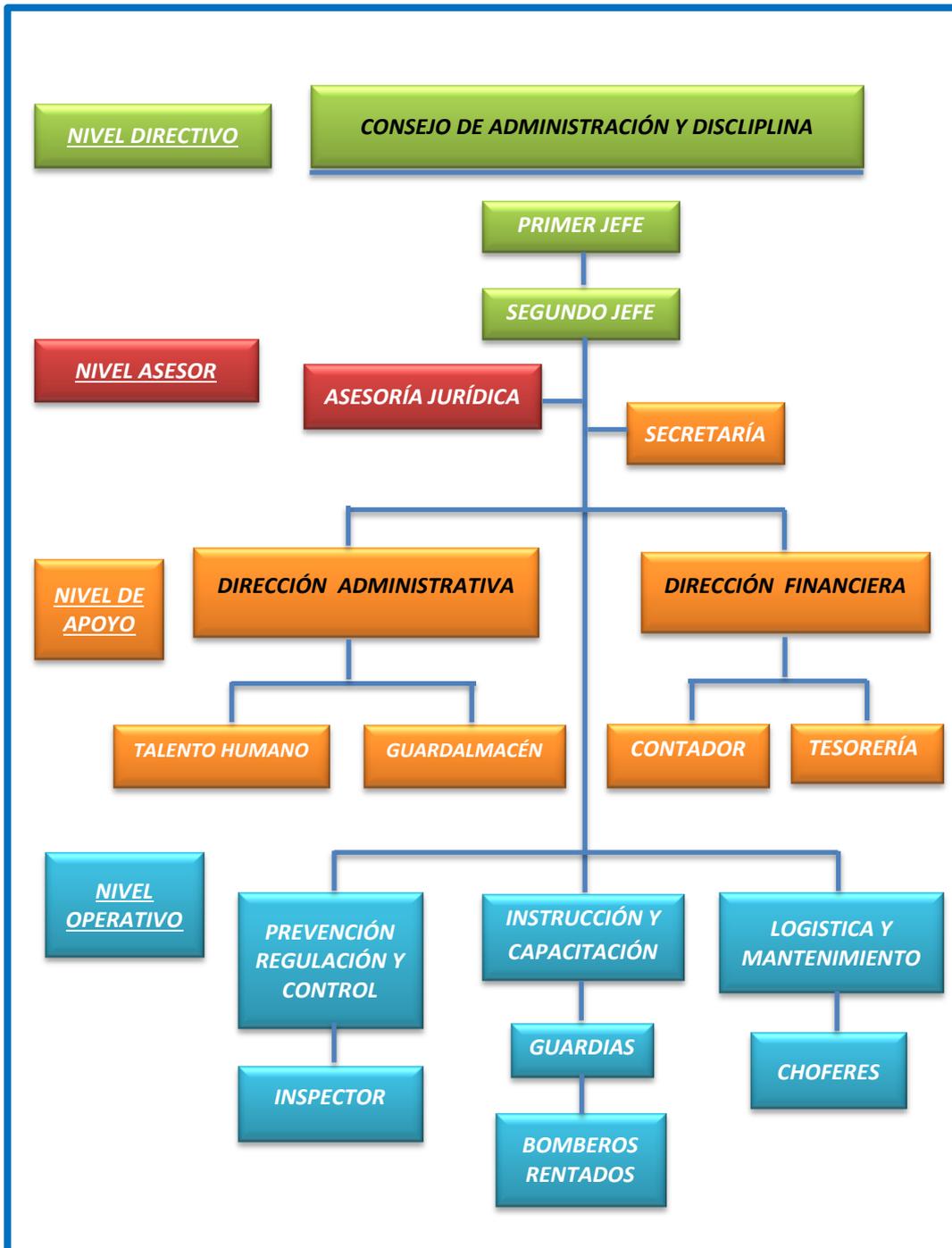
CUADRO 7: Organigrama del Cuerpo de Bomberos



Fuente: Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad.

4.4.2. Reestructura Orgánica del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Libertad 2014

CUADRO 8: Organigrama reestructurado del Cuerpo de Bomberos



Fuente: Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad.  
Elaborado: Kleber Basilio Mero.

#### 4.5. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

Definición de obligaciones y atribuciones de los niveles administrativos, de asesoría, de apoyo y operativo del Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad.

##### 4.5.1. Nivel Directivo

##### 4.5.1.1. Consejo de Administración y Disciplina

**CUADRO 9: Funciones del Consejo de Administración y Disciplina**

	<b>Misión.-</b> Liderar los procesos de disciplina velando por el fiel cumplimiento de la Ley y sus Reglamentos por la buena marcha institucional que garantice la buena marcha institucional con la finalidad de alcanzar los objetivos institucionales definidos.
<b>Departamento</b>	<b>Obligaciones y Atribuciones</b>
Consejo de Administración y Disciplina	<ul style="list-style-type: none"><li>• Velar por la correcta aplicación de la Ley de Defensa contra Incendio y su reglamento.</li><li>• Vigilar la gestión Administrativa y Financiera del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Libertad.</li><li>• Resolver los casos de jubilación, montepío y más beneficios sociales para quienes no fueren afiliado al IESS.</li><li>• Resolver los casos de otorgar recompensas y gratificaciones para los miembros de la institución de acuerdo al Reglamento Interno institucional.</li><li>• Resolver casos disciplinarios que se sometan a su consideración.</li><li>• Conceder licencia por más de treinta días a los miembros representantes que no formen parte del Cuerpo de Bomberos.</li><li>• Los demás que determinen la Ley y Reglamento.</li></ul>

**Fuente:** Reglamento Interno del Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad.

**Elaborado:** Kleber Basilio Mero.

#### 4.5.1.2. Primer Jefe

**CUADRO 10: Funciones del Primer Jefe**

	<p><b>Misión.-</b> Planificar, organizar, dirigir y controlar la gestión Administrativa y operativa institucional, velando por el fiel cumplimiento de la ley y su respectivo reglamento que garantice la efectiva administración y logro de los objetivos.</p>
Departamento	Obligaciones y Atribuciones
<p>Primer Jefe</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejercer la representación Institucional.</li> <li>• Ejercer el mando directo sobre todo el Talento Humano institucional.</li> <li>• Recabar de los organismos de recaudación los ingresos por tasas y contribuciones que benefician al Cuerpo de Bomberos.</li> <li>• Rendir caución ante de posesionarse como jefe y hacer la declaración juramentada de bienes.</li> <li>• Enviar anualmente la proforma presupuestaria con los requerimientos legales solicitados por la dirección financiera de la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgo y el MEF.</li> <li>• Presidir las reuniones del Consejo de Administración y disciplina y ordenar las convocatorias de las mismas.</li> <li>• Cumplir y hacer cumplir las directrices emanadas por la SNGR.</li> <li>• Suscribir las órdenes generales y las órdenes que se publiquen.</li> <li>• Informar a la SNGR sobre las necesidades apremiantes de la institución.</li> <li>• Comandar, dirigir e instruir a sus subordinados en los actos de servicios.</li> <li>• Asistir a cursos, congresos y seminarios de temas a fines a la gestión institucional.</li> <li>• Convocar a su equipo de trabajo para revisar y realizar ejercicios y simulacros.</li> <li>• Acordar convenios, contratos y adquisiciones con la autorización del CAD, cuando la cuantía lo amerite, observando lo Establecido en la LSNCP y RLSNCP.</li> <li>• Solicitar a las autoridades competentes la clausura de locales que incumplan con la normativa de prevención de incendio.</li> <li>• Cumplir y hacer cumplir la Ley y Reglamento.</li> <li>• Emitir los nombramientos y los contratos al personal administrativo, técnico, operativo y de servicio</li> </ul>

**Fuente:** Reglamento Interno del Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad.

**Elaborado:** Kleber Basilio Mero.

### 4.5.1.3. Segundo Jefe

**CUADRO 11: Funciones del Segundo Jefe**

	<p><b>Misión.-</b> Coordinar las actividades administrativas y operativas del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Libertad suplir al primer jefe en su ausencia asumiendo el rol de Primer jefe institucional.</p>
Departamento	Obligaciones y Atribuciones
Segundo Jefe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suplir al primer jefe en su ausencia.</li> <li>• Elaborar los programas de instrucción.</li> <li>• Velar por la buena marcha institucional.</li> <li>• Controlar el fiel cumplimiento de las obligaciones encomendadas.</li> <li>• Cumplir y hacer cumplir las órdenes establecidas por la primera jefatura.</li> <li>• Asistir a cursos, congresos y seminarios de temas a fines a la gestión institucional.</li> <li>• Tender a la tecnificación del personal, mediante la organización y asistencia a cursos periódicos de teoría y técnicas Bomberiles.</li> <li>• Mantener relaciones técnicas y de trabajo con otros servicios nacionales y extranjeros.</li> <li>• Proporcionar Asistencia técnica en la dirección de las operaciones en todo evento adverso o siniestro causado por el hombre.</li> <li>• Mantener relaciones cordiales con autoridades civiles, militares, policiales, eclesiásticas y con la comunidad en general.</li> <li>• Mantener a la institución en óptimas condiciones de funcionamiento para una adecuada gestión ante eventos adversos.</li> <li>• Aplicar las funciones, obligaciones y atribuciones establecida en la normativa de Defensas Contra incendios y su Reglamento interno institucional.</li> <li>• Las demás que determine la Ley y Su Reglamento.</li> <li>• Aplicar demás leyes establecidas por las autoridades competentes, creadas para regular la gestión y el buen accionar de la institución para dar fiel cumplimiento a los objetivos organizacionales y que permitan el bienestar de la comunidad libértense.</li> </ul>

**Fuente:** Reglamento Interno del Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad.

**Elaborado:** Kleber Basilio Mero.

#### 4.5.2. Nivel de Asesoría

**CUADRO 12: Funciones del Consejo de Administración y Disciplina**

	<p><b>Misión.-</b> Brindar asistencia técnica jurídica en el marco institucional, en materia de derechos, contratación pública, administrativo, procesal y laboral garantizando la seguridad legislativa institucional.</p>
Departamento	Obligaciones y Atribuciones
<p>Consejo de Administración y Disciplina</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar a la institución una cobertura integral en materia jurídica de tal manera que todos sus actos administrativos se encuentren enmarcados en la normativa vigente.</li> <li>• Representar y defender los intereses institucionales ante las acciones y trámites judiciales y administrativos.</li> <li>• Legalizar los proyectos de leyes, derechos, acuerdos, reglamentos, resoluciones, contratos, convenios y otros instrumentos jurídicos solicitados por la SNGR.</li> <li>• Preparar las bases y documentos contractuales en los procesos de Contratación Pública.</li> <li>• Emitir previo el estudio respectivo, criterios y dictámenes de carácter jurídico legal sobre asuntos sometidos a su conocimiento.</li> <li>• Recomendar reformas y/o ampliaciones a las leyes y otras normativas legales que rigen el accionar de la institución.</li> <li>• Asesorar, absolver, consultar y emitir informes respecto a la aplicación de la Ley de Contratación Pública.</li> <li>• Asesorar e integrar los comités institucionales de conformidad con la Ley.</li> </ul>

**Fuente:** Reglamento Interno del Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad.

**Elaborado:** Kleber Basilio Mero.

### 4.5.3. Nivel de Apoyo

#### 4.5.3.1. Dirección Administrativa

**CUADRO 13: Funciones de la Dirección Administrativa**

	<b>Misión.-</b> Liderar los procesos planeación, organización, dirección, control y evaluación de los programas y proyectos de las diferentes unidades administrativas del Cuerpo de Bomberos.
<b>Departamento</b>	<b>Obligaciones y Atribuciones</b>
Dirección Administrativa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar el seguimiento y evaluación a los planes, programas y proyectos de inversión y convenios.</li><li>• Administrar el Sistema Integrado de Gestión del Talento Humano, desempeño organizacional y remuneraciones de la institución.</li><li>• Evaluar el cumplimiento de los programas, proyectos y medir el cumplimiento de objetivos establecidos en el POA.</li><li>• Establecer directrices administrativas en función de las políticas y estrategias institucionales.</li><li>• Coordinar los procesos de contratación públicas con todas las unidades que requieran adquirir algún bien o servicio.</li><li>• Coordinar la adquisición, entrega y control de los bienes muebles e inmuebles y disponer las adecuaciones en la infraestructura física de acuerdo a los requerimientos.</li><li>• Asesorar a las autoridades en las decisiones en materia administrativa.</li><li>• Elaborar informes de la unidad de Dirección Administrativa.</li><li>• Analizar y consolidar los informes de gestión administrativa.</li></ul>

**Fuente:** Reglamento Interno del Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad.

**Elaborado:** Kleber Basilio Mero.

#### 4.5.3.1.1. Unidad del Talento Humano

**CUADRO 14: Funciones de la Unidad del Talento Humano**

	<p><b>Misión.-</b> Generar y aplicar políticas y herramientas que permitan la profesionalización del personal de la entidad bomberil en concordancia según lo establecido en el Código de Trabajo, LOSEP y las normativas establecidas por el MRL.</p>
Departamento	Obligaciones y Atribuciones
Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estará a cargo de todo el personal de la institución.</li> <li>• Elaborará anualmente el escalafón de servicios del personal administrativo, operativo y de servicios del personal institucional de acuerdo a las normas reglamentarias</li> <li>• Elaborar los cuadros anuales de vacaciones al personal remunerado, así como la elaboración de los horarios de trabajo.</li> <li>• Cumplir y hacer cumplir la normativa en beneficio del personal institucional.</li> <li>• Brindar la información a la máxima autoridad sobre los ascensos, reincorporaciones, permisos, licencias, sanciones y todo lo relacionado al personal.</li> </ul>

**Fuente:** Reglamento Interno del Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad.

**Elaborado:** Kleber Basilio Mero.

#### 4.5.3.1.2. Guardalmacén

**CUADRO 15: Funciones del/la Guardalmacén**

	<p><b>Misión.-</b> Organizar y supervisar la recepción, custodia y entrega de mercaderías adquiridas por la institución mediante los inventarios respectivos que permita medir los niveles de existencias y su oportuna entrega a los requerimientos de las diferentes unidades administrativas.</p>
Departamento	Obligaciones y Atribuciones
Guardalmacén	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidar los registros de inventario anuales de los bienes de la institución.</li> <li>• Recopilar información física de los bienes que forman parte del inventario.</li> <li>• Realizar reportes, inventarios de bienes muebles, inmuebles y otros que corresponda, así como los bienes sujetos al control administrativo existentes y faltantes.</li> <li>• Formular ingresos y egresos de bodega de suministros y materiales.</li> <li>• Reportar los inventarios de suministros y materiales a la máxima autoridad.</li> <li>• Realizar actas de entrega-recepción de bienes.</li> <li>• Cumplir con las disposiciones emitidas por las jefaturas.</li> </ul>

**Fuente:** Reglamento Interno del Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad.

**Elaborado:** Kleber Basilio Mero.

#### 4.5.3.2. Dirección Financiera

**CUADRO 16: Funciones de la Dirección Financiera**

	<p><b>Misión.-</b> Brindar con eficiencia y eficacia productos y servicios de apoyo logístico con la entrega de equipos, materiales suministros y servicios tecnológicos para fortalecer la gestión institucional.</p>
Departamento	Obligaciones y Atribuciones
<p>Dirección Financiera</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar mensualmente para el cobro de las tasas (CNEL y Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón La Libertad)</li> <li>• Elaborar los estados financieros.</li> <li>• Elaborar los presupuestos anualmente.</li> <li>• Formular autogestión para la dotación de bienes muebles e inmuebles, equipos de computación, de oficinas, servicios básicos y adecuar la infraestructura física de la institución.</li> <li>• Contratar seguros de bienes.</li> <li>• Contratar seguros de bomberos.</li> <li>• Asesorar a los niveles directivos en la toma de decisiones en materia financiera.</li> <li>• Controlar evaluar la gestión económica financiera institucional.</li> <li>• Autorizar los gastos previstos en el presupuesto, de conformidad con las previsiones establecidas y órdenes de pagos previamente autorizadas por la máxima autoridad.</li> <li>• Administrar el presupuesto institucional en conformidad con los programas y proyectos establecidos.</li> <li>• Realizar el pago de obligaciones económicas de la institución.</li> </ul>

**Fuente:** Reglamento Interno del Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad.

**Elaborado:** Kleber Basilio Mero.

#### 4.5.3.3. Contador

**CUADRO 17: Funciones del/la Contador**

	<p><b>Misión.-</b> Realizar tareas, análisis financiero en el marco de los objetivos y funciones en el marco económico asegurando la incorporación de las mejores prácticas contables institucional.</p>
Departamento	Obligaciones y Atribuciones
Contador	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar mensualmente para el cobro de las tasas (CNEL y GAD del Cantón La Libertad)</li> <li>• Elaborar los registros contables.</li> <li>• Elaborar los informes financieros.</li> <li>• Elaborar las conciliaciones bancarias.</li> <li>• Elaborar los informes del presupuesto devengado.</li> <li>• Control de caja chica y fondos rotativos.</li> <li>• Generar comprobantes de pagos o de egresos.</li> <li>• Elaborar la programación de caja chica.</li> <li>• Elaborar los informes de donaciones.</li> <li>• Informes de arqueo de caja</li> <li>• Elaborar informe de flujo de caja</li> </ul>

**Fuente:** Reglamento Interno del Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad.

**Elaborado:** Kleber Oswaldo Basilio Mero.

#### 4.5.3.4. Tesorería

**CUADRO 18: Funciones del/la Tesorero/a**

	<p><b>Misión.-</b> Controlar el flujo de efectivos mediante la adecuada utilización del sistema contable y su respectiva documentación que garantice una excelente cultura financiera institucional.</p>
Departamento	Obligaciones y Atribuciones
Tesorería	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formular el Plan Anual de Compras.</li> <li>• Elaborar los roles de pagos del Talento humano.</li> <li>• Emisión de Facturas.</li> <li>• Control de ingresos por tasas de recepción por parte de Corporación Nacional de Electricidad (CNEL - EP).</li> <li>• Programar cuatrimestrales dentro del E-Sigef.</li> <li>• Registros de comprobantes de ingresos y gastos.</li> <li>• Elaborar permisos de funcionamientos.</li> <li>• Elaborar las liquidaciones presupuestarias.</li> <li>• Manejar la tributación institucional</li> <li>• Informes de arqueo de caja</li> <li>• Elaborar informe de flujo de caja</li> <li>• Elaborar las contrataciones por ínfima cuantía.</li> <li>• Modificaciones presupuestarias.</li> <li>• Certificaciones presupuestarias.</li> </ul>

**Fuente:** Reglamento Interno del Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad.

**Elaborado:** Kleber Oswaldo Basilio Mero.

#### 4.5.3.5. Secretaría

**CUADRO 19: Funciones del/la Secretario/a**

	<p><b>Misión.-</b> Brindar el apoyo al Primer jefe en las tareas establecidas en la agenda, mediante la participación activa en los procesos de vigilancia al cumplimiento de las funciones de su superior garantizando la efectiva gestión institucional.</p>
Departamento	Obligaciones y Atribuciones
Secretario/a	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redactar oficios, informes, memorandos, circulares, cartas de compromiso entre empresas y la institución.</li> <li>• Receptar documentación y destinarlas a sus respectivas unidades administrativas.</li> <li>• Llevar la agenda del primer jefe.</li> <li>• Dar a conocer a la máxima autoridad las resoluciones y notificaciones.</li> <li>• Asistir a reuniones del Consejo de Administración y Disciplina.</li> <li>• Elaborar certificación designadas por la máxima autoridad.</li> <li>• Manejar claves del correo electrónico institucional.</li> <li>• Emitir informes de emergencias a la sala situacional Provincial.</li> </ul>

**Fuente:** Reglamento Interno del Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad.

**Elaborado:** Kleber Basilio Mero.

#### 4.5.4. Nivel Operativo

##### 4.5.4.1. Unidad De Prevención Regulación Y Control

**CUADRO 20: Funciones de la Unidad Prevención Regulación y Control**

	<p><b>Misión.-</b> Fomentar a una cultura de prevención mediante la aplicación de la normativa técnica de defensa Contra Incendios fomentando la corresponsabilidad de las instituciones hacia el cumplimiento del cuerpo legal.</p>
Departamento	Obligaciones y Atribuciones
Unidad de Prevención Regulación y Control.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar mecanismos de evaluación y estándares del manejo de establecimiento catastrados.</li> <li>• Elaborar instructivos y Reglamentos que permitan regular las funciones.</li> <li>• Presentar a la máxima autoridad los proyectos de reformas legales en materia de incendios.</li> <li>• Facilitar información técnica pertinente a las instituciones para la adquisición de permisos de funcionamiento en materia de seguridad.</li> </ul>

**Fuente:** Reglamento Interno del Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad.

**Elaborado:** Kleber Oswaldo Basilio Mero.

#### 4.5.4.2. Unidad de Inspección

**CUADRO 21: Funciones de la Unidad de Inspección**

	<p><b>Misión.-</b> Controlar, informar y dar a conocer a sus superiores sobre las instituciones que incumplen la normativa en cuanto a normas de seguridad, mediante su participación activa garantizando la vida en integridad de las personas que laboran en las instituciones públicas o privadas.</p>
Departamento	Obligaciones y Atribuciones
<p>Inspección</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaborar con la máxima autoridad cumpliendo con el correcto orden y funciones.</li> <li>• Realizar las inspecciones a los locales comerciales, oficinas, instituciones públicas y privadas garantizando que se cumplan las normas básicas de seguridad.</li> <li>• Extender citación a los propietarios o responsables de la seguridad de los locales cuando se incumpla las normas de seguridad.</li> <li>• Mantener actualizado sus conocimientos técnicos relacionados con la prevención de incendios.</li> <li>• Proponer mejoras a las instituciones en cuanto a las normas de seguridad básicas.</li> <li>• Ejercer la facultad de procesos disciplinarios.</li> <li>• Velar por la Normativa vigente, Reglamento y demás normas técnicas que regulan el accionar del Cuerpo de Bomberos.</li> </ul>

**Fuente:** Reglamento Interno del Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad.

**Elaborado:** Kleber Basilio Mero.

#### 4.5.4.3. Unidad de Instrucción y Capacitación

**CUADRO 22: Funciones de la Unidad de Instrucción y Capacitación**

	<p><b>Misión.-</b> Instruir teórica y práctica a los miembros del Cuerpo de Bomberos Rentado y Voluntarios que permita actualizar sus conocimientos profesionales manteniendo las condiciones físicas de sus integrantes para un efectivo servicio contra incendios.</p>
Departamento	Obligaciones y Atribuciones
<p>Instrucción y Capacitación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar Capacitación al Personal</li> <li>• Elaborar Cursos de Ascensos</li> <li>• Desarrollar Cursos de actualización de conocimientos</li> <li>• Participar en cursos de Maniobras y Simulacros</li> <li>• Cursos de especialización</li> <li>• Brindar asesoría en la identificación de potenciales proyectos de desarrollo y fortalecimiento académico a favor de la comunidad.</li> </ul>

**Fuente:** Reglamento Interno del Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad.

**Elaborado:** Kleber Basilio Mero.

#### 4.5.4.4. Guardias

**CUADRO 23: Funciones de los Guardias**

	<p><b>Misión.-</b> Conducirá las operaciones exigidas por la institución a fin de precautelar el bienestar institucional, mediante el cumplimiento de la normativa legal vigente garantizando sus operaciones en la comunidad.</p>
Departamento	Obligaciones y Atribuciones
Guardias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar que los vehículos equipos y materiales estén en buenas condiciones en caso de emergencia.</li> <li>• Controlar al personal de guardia y cumplir a cabalidad con sus obligaciones.</li> <li>• Asistir y Comandar a sus subordinados en los lugares de trabajo.</li> <li>• En caso de incendio o algún otro evento adversos solicitar a las otras compañías el refuerzo respectivo.</li> <li>• Verificar que ninguna otra persona que no sean los conductores muevan los vehículos salvo en ocasiones especiales que se necesite actuar de improviso.</li> <li>• Elaborar Cursos de Ascensos.</li> </ul>

**Fuente:** Reglamento Interno del Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad.

**Elaborado:** Kleber Basilio Mero.

#### 4.5.4.5. Bomberos Rentados

**CUADRO 24: Funciones de la Bomberos Rentados**

	<p><b>Misión.-</b> Cumplir los planes y programas de prevención brindando auxilio a toda la comunidad libértense y a las comunidades cercanas de oficio o cuando ellas la soliciten garantizando la vida e integridad de las familias.</p>
Departamento	Obligaciones y Atribuciones
Bomberos Rentados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento y limpieza de los equipos de Defensa contra incendios.</li> <li>• Predisposición ante cualquier evento de toda naturaleza con el fin de precautelar la vida de la ciudadanía.</li> <li>• Salida al llamado de las diferentes emergencia que se presenten.</li> <li>• Apoyo a la unidad de inspección.</li> <li>• Conducir si es el caso los vehículos de la institución.</li> <li>• Responsables de los bienes de la Institución.</li> <li>• Realizar turnos rotativos con los compañeros en los lugares de trabajo.</li> <li>• Asistir en los eventos para contrarrestar el fuego.</li> <li>• Cuidar su aspecto personal y su respectivo uniforme.</li> <li>• El Bombero deberá estar informado sobre las funciones de le deleguen sus superiores.</li> </ul>

**Fuente:** Reglamento Interno del Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad.

**Elaborado:** Kleber Basilio Mero.

#### 4.5.4.6. Unidad de Logística y Mantenimiento

**CUADRO 25: Funciones de la Unidad de Logística y Mantenimiento**

	<p><b>Misión.-</b> Mantener los vehículos, materiales y equipos de manera estratégicas mediante la organización eficiente garantizando al accionar oportuno ante cualquier evento natural o causado por el hombre dispuesto a salvaguardar la vida de la ciudadanía.</p>
<p><b>Departamento</b></p>	<p><b>Obligaciones y Atribuciones</b></p>
<p>Logística y Mantenimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abastecimiento de los materiales y equipos al personal.</li> <li>• Servicio de talleres y otros servicios.</li> <li>• Evidenciar que cuenten con los equipos necesarios para la participación de cualquier evento natural.</li> <li>• Controlar que los bienes y vehículos se encuentre en perfecto estado y funcionamiento adecuado.</li> <li>• Verificar que los vehículos cuenten con el combustible necesario para la actuación emergente ante cualquier situación.</li> <li>• Verificar que los Tanqueros estén suministrados de agua para cualquier incendio que se pueda presentar</li> </ul>

**Fuente:** Reglamento Interno del Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad.

**Elaborado:** Kleber Basilio Mero.

#### 4.5.4.7. Choferes

**CUADRO 26: Funciones de los Choferes**

	<p><b>Misión.-</b> Conducir con profesionalismo las unidades móviles mediante su total concentración que garantice la llegada oportuna a los lugares que solicitaron la debida emergencia.</p>
<p><b>Departamento</b></p>	<p><b>Obligaciones y Atribuciones</b></p>
<p>Choferes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener en buen estado los vehículos y si existen inconveniente informar a la unidad de logística para que realicen los respectivos cambio y mejora de las unidades.</li> <li>• Realizar el respectivo calentamiento de los vehículos de manera oportuna.</li> <li>• Elaborar los reportes mensuales sobre el cosmos de combustibles de las unidades móviles.</li> <li>• Monitorear con todo el personal que los equipos y materiales se encuentre en el lugar adecuado.</li> <li>• Evidenciar que cuenten con los equipos necesarios para la participación de cualquier evento natural.</li> <li>• Controlar que los bienes y vehículos se encuentre en perfecto estado y funcionamiento adecuado.</li> <li>• Verificar que los vehículos cuenten con el combustible necesario para la actuación emergente ante cualquier situación.</li> <li>• Delegar en caso de emergencias a otras personas para se conduzcan las unidades.</li> </ul>

**Fuente:** Reglamento Interno del Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad.

**Elaborado:** Kleber Oswaldo Basilio Mero.

#### **4.6. MECANISMOS DE CONTROL**

La responsabilidad por el procesamiento de la verificación, medición y seguimiento del desempeño humano es atribuida a diferentes órganos dentro de la organización, acorde con la política de del Departamento de Talento Humano establecida del Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad.

Estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo y sirve de apoyo para implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto del Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad, ayudando a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo.

Para garantizar el cumplimiento de las funciones se implementará la Matriz de Evaluación del desempeño, la misma que permitirá medir el alcance de los objetivos.

Para su correcta aplicación se definirá la siguiente información.

##### **Datos:**

- Fechas de Evaluación.
- Cargo de la persona a quien se va a realizar la evaluación.
- Nombre de la persona y sus respectivas funciones.
- Escoger la escala de valoración.
- Firma de la persona responsable.



#### **4.7. RETROALIMENTACIÓN DEL DESEMPEÑO**

La retroalimentación del desempeño permitirá eliminar los resultados no deseados y con ello, establecer medidas correctivas, con el propósito de lograr en el talento humano un mejoramiento continuo impulsando al crecimiento profesional, logro de objetivos y metas organizacionales.

Es un elemento significativo para que el situación regrese a la observancia de las normativas que rigen la organización hacia el cumplimiento de las metas establecidas por la alta dirección institucional.

En cada proceso de retroalimentación es necesario aplicar la Matriz para poder definir de manera adecuada las correcciones hacia el mejoramiento continuo, la misma que permitirá medir el alcance de los objetivos.

Para su correcta aplicación de la matriz de retroalimentación se deberá ingresar la siguiente información:

##### **Datos:**

- Fecha de aplicación de la Matriz
- Objetivo o misión del cargo
- Escala de valoración
- Fechas de Evaluación
- Firma de Responsabilidad

#### 4.8. PARÁMETROS DE RETROALIMENTACIÓN

**CUADRO 28: Matriz de Retroalimentación del Desempeño**

Objetivos del Cargo	Escala de Valoración					Firma de Responsabilidad
	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente	
<b>Alternativas de Solución:</b>						

**Fuente:** Red de Recursos Humanos y Empleo.  
**Elaborado:** Kleber Basilio Mero.

#### 4.9. PLAN DE ACCIÓN

<b>Problema Principal:</b> Incidencia de la estructura orgánica funcional en la Gestión Administrativa del Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.				
<b>Fin de la propuesta:</b> Garantizar la efectiva Gestión Administrativa mediante la aplicación de una guía funcional para el talento humano del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Libertad orientada al desarrollo organizacional.				<b>Indicador:</b> Adecuada gestión administrativa del Cuerpo de Bomberos.
<b>Propósito de la Propuesta:</b> Fortalecer la estructura orgánica funcional a través del diseño de un manual de funciones que garantice la gestión administrativa del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Libertad.				
<b>Coordinador del Proyecto:</b> Consejo de Administración y Disciplina del Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad Kleber Basilio Mero				
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADORES	ESTRATEGIAS	RESPONSABLES	ACTIVIDADES
Reestructurar el organigrama institucional mediante la identificación de los niveles jerárquicos (Administrativo, asesor, de apoyo y operativo) que facilite la interrelación entre los departamentos de la institución.	Estructura Organizacional	Diseñar un organigrama que figure los niveles jerárquicos y la interrelación entre departamentos.	Consejo de Administración y Disciplina	Aprobación de la nueva estructura orgánica Socialización en reunión general de los lineamientos de gestión
Mejorar la gestión institucional del Cuerpo de Bomberos definiendo las obligaciones y atribuciones del talento humano tomando como base el Reglamento Interno que garantice el buen desempeño organizacional.	Manual de funciones	Definir las funciones y atribuciones del talento humano.	Consejo de Administración y Disciplina	Aprobación del Manual de funciones Socialización en reunión general del Manual de funciones
Establecer un mecanismo de control a través del diseño de una matriz de evaluación del desempeño que permita la medición de las funciones organizacionales.	Resultados de la Matriz de Evaluación	Definir las fechas de evaluación del desempeño	Consejo de Administración y Disciplina	Aplicación de las matriz de evaluación del Desempeño
Definir parámetros de retroalimentación del desempeño del talento humano del cuerpo del bombero mediante el diseño de fichas que permita la corrección de desviaciones significativas al cumplimiento de objetivos.	Nivel de cumplimiento de los Objetivos	Socialización de las fichas de Retroalimentación	Consejo de Administración y Disciplina	Aplicación de la Matriz de Retroalimentación al Talento Humano de la institución.

**Fuente:** Trabajo de Campo realizada.

**Elaborado:** Kleber Basilio Mero.

#### 4.10. PRESUPUESTO

ACTIVIDADES	MATERIALES	TOTAL	TOTAL
<b>SOCIALIZACIÓN</b>	<b>INSUMOS</b>		<b>\$ 215,50</b>
	Infocus	\$ 180,00	
	Copias	\$ 15,00	
	Hojas tamaño A4	\$ 6,50	
	Esferos	\$ 6,00	
	Carpetas Manilas	\$ 8,00	
	<b>VIÁTICOS</b>		<b>\$ 50,00</b>
	Refrigerios	\$ 40,00	
	Movilización	\$ 10,00	
	<b>MESAS DE TRABAJO</b>	<b>INSUMOS</b>	
Infocus		\$ 180,00	
Copias		\$ 15,00	
Hojas tamaño A4		\$ 6,50	
Esferos		\$ 6,00	
Carpetas Manilas		\$ 8,00	
<b>VIÁTICOS</b>		<b>\$ 50,00</b>	
Refrigerios		\$ 40,00	
Movilización		\$ 10,00	
<b>Total</b>			<b>\$ 531,00</b>

Fuente: Red de Recursos Humanos y Empleo.

Elaborado: Kleber Oswaldo Basilio Mero.

#### **4.11. CONCLUSIONES DE LA PROPUESTA**

- El Manual de Funciones del Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad, constituido por: Lineamientos Administrativos que promueve el compromiso del talento humano hacia el cumplimiento de los fines organizacionales.
- Esta herramienta contiene un organigrama institucional que identifica los niveles jerárquicos (Administrativo, asesor, de apoyo y operativo) que facilite la interrelación entre los departamentos de la institución.
- Se define las obligaciones y atribuciones del talento humano tomando como base el Reglamento Interno que garantice el buen desempeño organizacional.
- Contiene mecanismos de control a través de matrices de evaluación del desempeño que permita la medición de las funciones de los departamentos organizacionales.
- Se define parámetros de retroalimentación del desempeño del talento humano del cuerpo del bombero mediante fichas que permita la corrección de desviaciones significativas al desenvolvimiento institucional.

#### **4.12. RECOMENDACIONES**

- Aplicar el Manual de funciones que promueva el compromiso del talento humano del Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad, hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales y al mejoramiento continuo de la gestión administrativa.
- Establecer un organigrama institucional que identifica los niveles jerárquicos (Administrativo, asesor, de apoyo y operativo) que facilite la interrelación entre los departamentos de la institución.
- Aplicar las obligaciones y atribuciones del talento humano tomando como base el Reglamento Interno que garantice el buen desempeño organizacional.
- Utilizar los mecanismos de control a través de matrices de evaluación del desempeño que permita la medición del alcance de los objetivos organizacionales.

Se debe retroalimentar el desempeño del talento humano del cuerpo del bombero mediante la aplicación fichas que permita la corrección de las desviaciones significativas al desenvolvimiento institucional.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Administración.-** Conjunto de técnicas sistemáticas que permiten a las organizaciones lograr sus fines. Acción de planear, organizar dirigir y controlar los recursos de una organización con el fin de lograr los objetivos deseados.

**Acción.-** Ejercicio de la facultad de hacer o realizar alguna cosa que tiene que ser.

**Autoridad.-** Potestad, facultad de mandar y de hacerse obedecer.

**Centralización.-** Acto de reunir, unas cosas con otras, operación de un mismo tipo (o actividad cuya función es similar) sumándolas todas ellas para que formen un grupo o unidad.

**Control.-** Comprobación o inspección de una cosa.

**División de trabajo.-** Especialización en tareas organizadas alrededor de un objetivo central.

**Efectividad.-** Habilidad de seleccionar las metas y objetivos adecuados y alcanzarlos.

**Eficiencia.-** Habilidad para hacer el mejor uso de los recursos disponibles en el proceso de alcanzar metas u objetivos.

**Eficacia.-** Capacidad de lograr metas y objetivos propuestos.

**Funciones.-** Constituye la acción innata de la empresa en general; representa los fines esenciales y básicos que hay que realizar para que la organización tenga existencia y vigencia.

**Gestión.-** Conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto.

**Liderazgo.-** Situación de superioridad en que se halla una empresa, un producto o un sector económico, dentro de su ámbito.

**Motivación.-** Motivo, causa, razón que impulsa a una acción.

**Retroalimentación.-** Conjunto de reacciones o respuestas para cambiar un resultado.

**Talento Humano.-** Conjunto de facultades o capacidades intelectuales.

## **ABREVIATURAS**

**CAD.-** Consejo De Administración Y Disciplina.

**COOTAD.-** Código Orgánico de Ordenamiento Territorial Autonomía Y Descentralización.

**PNBV.-** Plan Nacional Para El Buen Vivir.

**POA.-** Plan Operativo Anual.

**LDCI.-** Ley de Defensa Contra Incendios.

**LSNCP.-** Ley del Sistema Nacional de Contratación Pública.

**LOSEP.-** Ley Orgánica de Servicio Público.

**MRL.-** Ministerio de Relaciones Laborales.

**MEF.-** Ministerio de Economía y Finanzas

**SNGR.-** Secretaría Nacional de Gestión De Riesgo.

**RLSNCP.-** Reglamento a la Ley del Sistema Nacional de Contratación Pública.

**CNEL - EP.-** Corporación Nacional de Electricidad - Empresa Pública.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Alfredo Paredes y Asociados. (2014). CONSULTORES DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y RECURSOS HUMANOS.
- Amaru Antonio. (2009). FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACIÓN. TEORÍA Y PROCESOS ADMINISTRATIVOS.
- Anzola S. (2010). Administración de pequeñas empresas tercera edición. México: Mc GRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES S.A.
- ASAMBLEA NACIONAL DEL ECUADOR. (2011). Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización. Quito: V&M Gráficas.
- ASAMBLEA NACIONAL DEL ECUADOR. (2008). Constitución de la República del Ecuador. MONTECRISTI.
- ASAMBLEA NACIONAL DEL ECUADOR. (2009). Reforma a la Ley de Defensa contra incendio. QUITO.
- Bernal C. (2010). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN TERCERA EDICIÓN Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Colombia.
- Bravo Carrasco Juan. (2009). GESTIÓN DE PROCESOS Con Responsabilidad Social. EDITORIAL EVOLUCIÓN S.A.
- Chiavenato Idalberto. (2009). Gestión del Talento Humano tercera edición. MÉXICO: Mc GRAW - HILL INTERAMERICANA EDITORES S.A DE C.V.
- Del Rio Venegas & Norma Julieta. (2010). ORGANIZACIONES EFICIENTES.

- Fernández Esteban. (2010). ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Un enfoque interdisciplinario. Madrid: PARANINFO.
- Fernández García Ricardo. (2009). ADMINISTRACIÓN CONYRMPORANEA.
- Hellriegel, Jackson & Slocum. (2010). ADMINISTRACIÓN. MEXICO: CENAGE LEARNING.
- Hernández y Rodriguez. (2011). INTRODUCCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN Teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia. MÉXICO: MC GRAW-WILL INTERAMERICANA EDITORES S.A DE C.V.
- Jones y George. (2010). ADMINISTRACIÓN CONTEMPORANEA 6a edición. México: MC GRAW-WILL.
- Leon Schiffman & Leslie Lazar Kanuk. (2010). COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR décima edición. PEARSON EDUCACIÓN.
- Maximiano Antonio. (2009). FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACIÓN teoría general y proceso administrativo. PERASON EDUCACIÓN.
- Mejía Balkin Cardy. (2010). ANALISIS DE PUESTOS.
- MONDY, Wayne. (2010). ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS.
- Munch Lourdes. (2011). MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN 4ta edición. Mexico: Trillas.
- Munch Lourdes. (2011). MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN 4ta edición. Mexico: Trillas.
- Pinto Cristiani Mario . (2012). Desarrollo organizacional. México: RED TERCER MILENIO S.C.

- Robbins S & De Cenzo. (2008). SUPERVISIÓN quinta edición. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Robbins S & Judge T. (2013). COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL décima quinta edición. México: PEARSON.
- Robbins Stephen & Coulter Mary. (2010). Administración Décima Edición. México: Pearson.
- Sampieri R. (2010). Metodología de la Investigación Quinta edición. INTERAMERICANA EDITORES S.A.
- Slocum, Hellriegel & Jakson. (2009). ADMINISTRACIÓN Un enfoque Basado en competencias 11a edición. CENAGE LEARNING EDITORES S.A.
- Sofia, R. Á. (2013). MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA LIBERLAC.
- Thomas Bateman & Scott Snell. (2009). ADMINISTRACIÓN. LIDERAZGO Y COLABORACIÓN EN UN MUNDO COMPETITIVO 8va edición . México: MC GRAW-HILL.

# A N N E X O S

## ANEXOS

### ANEXO 1: Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad



**Referencia:** Panorámica del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Libertad institución objeto de estudio.

### ANEXO 2: Visita al Cuerpo de Bomberos



**Referencia:** Visita del Campo al Cuerpo de Bomberos del Cantón La Libertad.

**ANEXO 3: Firma de la Carta Aval por la máxima autoridad Bomberil**



**Referencia:** Firma de la Carta Aval en aceptación para el desarrollo del proyecto de tesis.

**ANEXO 4: Recibiendo la Carta Aval**



**Referencia:** Recibiendo la Carta Aval actualizada de parte del Coronel Francisco de La O Guale Primer jefe del Cuerpo de Bomberos.

**ANEXO 5: Aplicación de la encuesta al Coronel  
Francisco De la O Guale**



**Referencia:** Realizando la respectiva encuesta al jefe del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Libertad.

**ANEXO 6: Talento Humano del Cuerpo de Bomberos  
del Cantón La Libertad**



**Referencia:** Talento Humano del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Libertad.

## ANEXO 7: Formato de la encuesta aplicada



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



### ENCUESTA

**Objetivo.-** Recopilar información relevante mediante la aplicación de encuestas que contribuyan al Diseño de un manual de funciones para el Cuerpo de Bomberos del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena.

**Sírvase a colocar un X en la respuesta que Ud. considere de acuerdo a la escala de valoración siguiente:**

- 1 = Totalmente de acuerdo
- 2 = De acuerdo
- 3= Indiferente
- 4= En desacuerdo
- 5= Totalmente en desacuerdo

Nº	PREGUNTAS	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	¿La alta dirección establece relación con los otros niveles administrativos?					
2	¿El nivel medio está debidamente definido?					
3	¿Cuentan con un buen equipo de trabajo el nivel operativo?					
4	¿La ubicación del personal de la institución es acorde a su especialización?					
5	¿Considera Ud. que existe una adecuada departamentalización institucional?					
6	¿Considera usted que la autoridad está bien definida en cada nivel administrativo de la institución?					
7	¿El talento humano ejerce un alto grado de responsabilidad sobre los niveles superiores?					
8	¿El personal de la institución está ubicado de acuerdo al perfil del cargo?					
9	¿La asignación de funciones está bien definida dentro de la instrucción?					
10	¿Cuentan con una misión institucional formalmente establecida?					
11	¿Existen objetivos institucionales en la administración del Cuerpo de Bomberos?					
12	¿El Cuerpo de Bomberos cuenta con el Talento Humano adecuado para el ejercicio de sus funciones institucionales?					
13	¿Considera Ud. Que los Recursos institucionales están bien distribuidos?					
14	¿El liderazgo de dirigentes departamentales es empleado adecuadamente?					
15	¿Los directivos ejercen un rol motivador sobre el talento humano del Cuerpo de Bomberos?					
16	¿Se realizan evaluación de desempeño al talento humano de la institución?					
17	¿Se realiza retroalimentación al desempeño laboral no deseado?					
18	¿Está Ud. de acuerdo que se implemente un manual de funciones para los miembros del Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad?					

**ANEXO 8: Carta Aval**

**CUERPO DE BOMBEROS DE LA LIBERTAD**

**"JOSUE ROBLES BODERO"**  
**LA LIBERTAD - SANTA ELENA - ECUADOR**



Oficio No. CBL/049/2014

La Libertad, 14 de Octubre del 2014.

**Señor:**

**Econ. David Batallas González.**  
**Facultad de Ciencias Administrativas.**  
**Director de Carrera de Administración Pública.**  
**Universidad Estatal Península de Santa Elena.**

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo de todos quienes conformamos el Cuerpo de Bomberos del cantón La Libertad, al mismo tiempo auguramos éxitos en el desempeño de sus funciones en tan prestigiosa entidad.

Atendiendo la solicitud, presentada en estas dependencias, mediante oficio No. AP-239-2014, suscrita por usted, acerca de la posibilidad que el señor, **Basilio Mero Kléber Oswaldo**, portador de la cedula de ciudadanía No. **0927361527**; egresado de la Carrera de Administración Pública, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena; acerca de desarrollar, el tema de tesis, "**DISEÑO DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTON LA LIBERTAD**".

Analizada, la solicitud, antes mencionada, esta Jefatura Bomberil tiene a bien comunicarle, a usted, señor Director, que la misma ha sido aprobada, en consecuencia esta Institución Bomberil, tiene a bien extender la presente **CARTA AVAL**, confirmando la aceptación de parte nuestra, y, la predisposición a colaborar con la información que necesite, para llevar con éxito el proceso de elaboración de su tesis.

Sin otro particular, suscribo de usted, no sin antes expresarle mi alta estima y consideración.

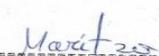
Atentamente.  
Abnegación y Disciplina.

  
Cnl. (B) Francisco De La O Guadalupe  
Primer Jefe



**UPSE**  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
**RECIBIDO**

HORA  
9:19 14 OCT 2014

  
FIRMA AUTORIZADA

CC: archivo.

Dirección: Avenida 9 de Octubre y Calle 22 esquina  
Teléfono: 042785237 - 042785562 - Telefax: 042781561  
E-mail: [jbomberospse@hotmail.com](mailto:jbomberospse@hotmail.com)

MARITZA GONZÁLEZ YAGUAL  
INGENIERA EN DESARROLLO EMPRESARIAL.  
REGISTRO N° 1023-13-1235026

---

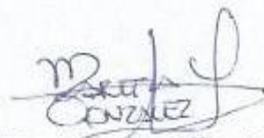
La Libertad, 01 de octubre del 2014

**CERTIFICO:**

Que he procedido a revisar la GRAMÁTICA del Trabajo de Titulación del Sr. BASILIO MERO KLEBER OSWALDO, con cédula de identidad N°0927361527, cuyo tema es "DISEÑO DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014".

Es todo cuanto puedo certificar con respecto a la revisión del proyecto antes mencionado, por lo que el interesado puede dar el uso que estime conveniente con el presente documento.

Atentamente.



Ing. Maritza González Yagual

C.I. 0914884465