



**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 18 DE AGOSTO DEL
CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE
SANTA ELENA, AÑO 2014**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTORA: JÉSSICA MARÍA LAINEZ POZO

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 18 DE AGOSTO DEL
CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE
SANTA ELENA, AÑO 2014**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTORA: JÉSSICA MARÍA LAINEZ POZO

TUTORA: ECON. MARGARITA PANCHANA PANCHANA

LA LIBERTAD – ECUADOR

2014

La Libertad, 25 de Agosto del 2014

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, **“DISEÑO DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA EL CUERPO DE BOMBEROS 18 DE AGOSTO DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014”**, elaborado por la Srta. **JÉSSICA MARÍA LAINEZ POZO**, con cédula de identidad número **0921371985**, egresada de la Carrera de Administración Pública, Escuela de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previa a la obtención del Título de Licenciada en Administración Pública, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

Econ. Margarita Panchana Panchana, MSc.
TUTORA

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación va dedicado especialmente a Dios, Ser Supremo que ha guiado cada paso de mi vida, gracias a él, a su dotación de fuerzas, empeño y voluntad he podido cumplir con un objetivo más en mi carrera profesional.

A mis queridos padres, por ser el pilar fundamental y entregarme toda su comprensión y apoyo incondicional; a mi familia y amigos por ser parte de este logro obtenido.

Hay que reconocer que con fe, esperanza, perseverancia y optimismo nuestras metas pueden ser alcanzadas.

Jéssica Lainez Pozo

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la capacidad y oportunidad de obtener un título profesional.

A la Econ. Margarita Panchana Panchana, por la paciencia, dedicación y dotarme sus conocimientos.

Al Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del Cantón Santa Elena y a todo el personal por el apoyo brindado y facilitarme la información necesaria.

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena por forjar mis conocimientos y permitirme en un futuro ejercer esta linda profesión.

Gracias a todos por su grandiosa colaboración.

Jéssica Lainez Pozo

TRIBUNAL DE GRADO

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

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

Econ. Margarita Panchana Panchana.
PROFESORA - TUTOR

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**

**DISEÑO DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA EL CUERPO DE
BOMBEROS 18 DE AGOSTO DEL CANTÓN SANTA ELENA,
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014**

Autora: Jéssica Lainez Pozo

Tutora: Econ. Margarita Panchana Panchana.

RESUMEN

La estructura orgánica funcional y la administración del Talento Humano han constituido diferentes inconvenientes para el Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del cantón Santa Elena, entre los cuales se pueden citar los siguientes: actividades ejecutadas de manera habitual porque no se ha especificado un instrumento guía donde se especifiquen cada una de las funciones a desarrollarse generándose un reducido desempeño laboral por parte del Cuerpo Bomberil; no se han definido los elementos orientadores(misión, visión, objetivos), complemento de los procesos administrativos dentro de toda organización; la no especificación de los niveles jerárquicos de la institución causa un bajo nivel de comunicación entre las autoridades y la de éstos con los servidores públicos; otra de las falencias detectadas es que el personal no es capacitado constantemente y finalmente no pueden medir el cumplimiento de las actividades porque no cuentan con la formulación de indicadores de gestión dando como resultado información inadecuada para la toma de decisiones. La descripción antes expuesta se fundamenta en el levantamiento de información originada de la observación directa y de la aplicación de encuestas dirigidas al Talento Humano de la institución objeto de estudio. Como resultado de la presente propuesta de investigación se plantea el diseño de un manual de funciones para que cada uno de los funcionarios de esta entidad bomberil conozcan a cabalidad cada una de las actividades que deben ejecutar; incentivándose así a una adecuada administración del talento humano; al definir los elementos orientadores permitirá que el personal tenga sentido de pertinencia ante la institución; además al especificar claramente cada uno de los niveles jerárquicos se mejorará la comunicación e integridad entre el personal; al ejecutar las matrices y plan de capacitación periódicamente se fomentará el desarrollo profesional; aumentando el nivel de desempeño laboral reduciendo confusión y conflictos al momento de la ejecución de las actividades y finalmente al proporcionar indicadores de gestión se conseguirá medir el cumplimiento de las actividades permitiendo obtener información adecuada para la toma de decisiones.

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	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xvi
INTRODUCCIÓN	1
MARCO CONTEXTUAL	3
TEMA.....	3
PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	3
Planteamiento del Problema.....	3
Formulación del Problema	6
Sistematización del Problema	6
Justificación del problema.....	6
OBJETIVOS.....	8
Objetivo General	8
Objetivos Específicos.....	9
HIPÓTESIS.....	9
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	9
CAPÍTULO I.....	12
MARCO TEÓRICO.....	12
1.1 ANTECEDENTES DEL TEMA.....	12
1.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	14
1.2.1 Estructura Orgánica Funcional.....	14

1.2.1.1	División del Trabajo	14
1.2.1.1.1	Especialización del trabajo.....	15
1.2.1.1.2	Coordinación entre las unidades	15
1.2.1.2	Niveles Jerárquicos	16
1.2.1.2.1	Autoridad	16
1.2.1.2.2	Unidad de mando	17
1.2.1.3	Asignación de Funciones	17
1.2.1.3.1	Cargos	17
1.2.1.3.2	Responsabilidades	18
1.2.1.4	Normas de Conducta.....	18
1.2.1.4.1	Reglamento Interno.....	19
1.2.1.4.2	Código de ética.....	19
1.2.2	Administración del Talento Humano.....	19
1.2.2.1	Planeación Estratégica del Talento Humano	20
1.2.2.1.1	Elementos orientadores	21
1.2.2.1.1.1	Misión	21
1.2.2.1.1.2	Visión.....	22
1.2.2.1.1.3	Objetivos.....	22
1.2.2.1.2	Plan del Talento Humano.....	23
1.2.2.2	Clasificación de Puestos	23
1.2.2.2.1	Descripción de Puestos	24
1.2.2.2.2	Valoración de Puestos	24
1.2.2.3	Integración de Personas	25
1.2.2.3.1	Reclutamiento	25
1.2.2.3.2	Selección de Personal.....	26
1.2.2.4	Desarrollo de Personas.....	27
1.2.2.4.1	Formación Profesional	28
1.2.2.4.2	Capacitación.....	28
1.2.2.5	Evaluación del Desempeño.....	29
1.2.2.5.1	Planificación de Evaluación	30
1.2.2.5.2	Indicadores de gestión.....	30

1.3	MARCO LEGAL.....	31
1.3.1	Constitución de la República del Ecuador	31
1.3.2	Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD).....	32
1.3.3	Decreto 1670 del 14 de abril del 2009	33
1.3.4	Acta de Fundación del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena.	34
	CAPÍTULO II.....	35
	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	35
2.1	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	35
2.2	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	36
2.3	TIPO DE INVESTIGACIÓN	36
2.3.1	Por el propósito	37
2.3.2	Por el Lugar.....	37
2.3.2.1	Investigación Documental.....	37
2.3.2.2	Investigación de Campo.....	37
2.3.2.3	Investigación Descriptiva.....	38
2.4	MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	38
2.4.1	Método Histórico	38
2.4.2	Método Analítico	38
2.4.3	Método Sintético	39
2.4.4	Método Inductivo	39
2.4.5	Método Deductivo.....	40
2.5	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	40
2.5.1	Observación Directa.....	40
2.5.2	Encuestas.....	40
2.6	INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.....	41
2.7	POBLACIÓN.....	41
2.8	MUESTRA.....	42
2.8.1	Muestreo Aleatorio Simple.....	42
2.9	PROCEDIMIENTO Y PROCESAMIENTO DE LOS DATOS	43
	CAPÍTULO III.....	45

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	45
3.1 ENCUESTAS APLICADAS AL PERSONAL DEL CUERPO DE BOMBEROS 18 DE AGOSTO DEL CANTÓN SANTA ELENA.	45
3.2 CONCLUSIONES	71
3.3 RECOMENDACIONES	72
CAPÍTULO IV.....	73
DISEÑO DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA EL CUERPO DE BOMBEROS 18 DE AGOSTO DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014.	73
4.1 PRESENTACIÓN.....	73
4.1.1 Portada del Manual de Funciones para el Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena.....	74
4.2 ELEMENTOS ORIENTADORES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL ...	75
4.2.1 Misión.....	75
4.2.2 Visión.....	75
4.2.3 Valores Institucionales	75
4.2.4 Objetivos Institucionales.....	76
4.2.5 Políticas Institucionales.....	76
4.3 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA	77
4.3.1 Objetivo General	77
4.3.2 Objetivos Específicos	77
4.4 ORGÁNICO FUNCIONAL.....	78
4.5 ESTRUCTURA ORGÁNICA	79
4.5.1 Nivel Directivo	79
4.5.1.1 Consejo de Administración y Disciplina.....	79
4.5.1.2 Jefe del Cuerpo de Bomberos.....	80
4.5.2 Nivel de Asesoría	82
4.5.2.1 Asesor Jurídico	82
4.5.2.2 Segundo Jefe	83
4.5.3 Nivel de Apoyo	84
4.5.3.1 Departamento Administrativo Financiero.....	84

4.5.3.1.1 Contador	85
4.5.3.1.2 Tesorero	86
4.5.3.1.3 Talento Humano	87
4.5.3.1.4 Guardalmacén	88
4.4.3.1.5 Secretaría	88
4.5.4 Nivel Operativo	89
4.5.4.1 Departamento de prevención, regulación y control	89
4.5.4.1.1 Jefe de Prevención	91
4.5.4.1.2 Inspector General	92
4.5.4.2 Departamento de Instrucción y Capacitación	93
4.5.4.2.1 Oficial de Guardia	94
4.5.4.2.2 Bomberos Rentados	95
4.5.4.3 Departamento de Logística y Mantenimiento	96
4.5.4.3.1 Choferes	97
4.5.4.3.2 Guardias	97
4.6 MATRICES PARA DETERMINAR LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN	98
4.6.1 Procedimiento para determinar necesidades de capacitación	98
4.6.2 Modelo de formulario de identificación de necesidades de capacitación .	99
4.6.3 Modelo de listado para planificación de cursos y talleres	100
4.6.4 PLAN DE CAPACITACIONES	101
4.7 INDICADORES DE GESTIÓN PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DE AGOSTO DEL CANTÓN SANTA ELENA	18 102
4.8 CONCLUSIONES	104
4.9 RECOMENDACIONES	105
4.10 PLAN DE ACCIÓN	106
4.11 PRESUPUESTO DE LA PROPUESTA DE TESIS	107
4.12 BIBLIOGRAFÍA	108
4.13 ANEXOS	110
4.14 GLOSARIO	117
4.15 ABREVIATURAS	119

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO No. 1: Variable Independiente	10
CUADRO No. 2 : Variable Dependiente	11
CUADRO No. 3: Población	41
CUADRO No. 4: Significado de la fórmula para determinar la muestra	42
CUADRO No. 5: Resumen de Fórmula.....	43
CUADRO No. 6: Estructura Organizacional del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena.....	78
CUADRO No. 7: Funciones del Consejo de Administración y Disciplina	80
CUADRO No. 8: Funciones del Primer Jefe	81
CUADRO No. 9: Funciones del Asesor Jurídico.....	82
CUADRO No. 10: Funciones del Segundo Jefe	83
CUADRO No. 11: Funciones del Departamento Administrativo Financiero.....	84
CUADRO No. 12: Funciones del Contador.....	85
CUADRO No. 13: Funciones del Tesorero	86
CUADRO No. 14: Funciones del Director de Talento Humano	87
CUADRO No. 15: Funciones del Guardalmacén	88
CUADRO No. 16: Funciones de Secretaria.....	89
CUADRO No. 17: Funciones del Jefe de prevención, regulación y control	90
CUADRO No. 18: Funciones del Jefe de Prevención	91
CUADRO No. 19: Funciones del Inspector General	92
CUADRO No. 20: Funciones del Departamento de Instrucción y Capacitación .	93
CUADRO No. 21: Funciones del Oficial de Guardia.....	94
CUADRO No. 22: Funciones de Bomberos Rentados	95
CUADRO No. 23: Funciones del Departamento de Logística y Mantenimiento .	96
CUADRO No. 24: Funciones de los Choferes.....	97
CUADRO No. 25: Funciones de los Guardias	97
CUADRO No. 26: Procedimiento para determinar necesidades de Capacitación	98
CUADRO No. 27: Modelo de formulario de identificación de necesidades para capacitación.....	99

CUADRO No. 28: Modelo de listado para planificación de cursos y talleres....	100
CUADRO No. 29: Plan de Capacitaciones	101
CUADRO No. 30: Indicadores de Gestión	102
CUADRO No. 31: Plan de Acción	106
CUADRO No. 32: Presupuesto de Capacitación.....	107

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA No. 1: Género.....	45
TABLA No. 2: Edad	46
TABLA No. 3: Estado Civil.....	47
TABLA No. 4: Lugar de Residencia	48
TABLA No. 5: Nivel Académico	49
TABLA No. 6: Especialización en el trabajo.....	50
TABLA No. 7: Coordinación de actividades	51
TABLA No. 8: Niveles jerárquicos	52
TABLA No. 9: Forma que se dictan las órdenes	53
TABLA No. 10: Unidades de Mando	54
TABLA No. 11: Funciones del personal.....	55
TABLA No. 12: Especificación de Cargos.....	56
TABLA No. 13: Responsabilidad del área de trabajo.....	57
TABLA No. 14 Reglamento Interno.....	58
TABLA No. 15: Código de Ética.....	59
TABLA No. 16: Elementos Orientadores	60
TABLA No. 17: Planificación del Talento Humano	61
TABLA No. 18: Descripción de Puestos	62
TABLA No. 19: Valoración de puestos	63
TABLA No. 20: Transferencia de actividades.....	64
TABLA No. 21: Selección del Personal	65
TABLA No. 22: Formación Académica	66
TABLA No. 23: Capacitaciones	67
TABLA No. 24: Desempeño Laboral	68
TABLA No. 25: Indicadores de Gestión.....	69
TABLA No. 26: Manual de Funciones	70

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO No. 1: Género	45
GRÁFICO No. 2: Edad	46
GRÁFICO No. 3: Estado Civil	47
GRÁFICO No. 4: Lugar de Residencia	48
GRÁFICO No. 5: Nivel Académico	49
GRÁFICO No. 6: Especialización en el trabajo	50
GRÁFICO No. 7: Coordinación de actividades.....	51
GRÁFICO No. 8: Niveles Jerárquicos.....	52
GRÁFICO No. 9: Forma que se dictan las órdenes	53
GRÁFICO No. 10: Unidades de Mando	54
GRÁFICO No. 11: Funciones del personal	55
GRÁFICO No. 12: Especificación de Cargos.....	56
GRÁFICO No. 13: Responsabilidad del área de trabajo	57
GRÁFICO No. 14: Reglamento Interno	58
GRÁFICO No. 15: Código de Ética	59
GRÁFICO No. 16: Elementos Orientadores.....	60
GRÁFICO No. 17: Planificación del Talento	61
GRÁFICO No. 18: Descripción de Puesto	62
GRÁFICO No. 19: Valoración de puesto	63
GRÁFICO No. 20: Transferencia de actividades	64
GRÁFICO No. 21: Selección del Personal	65
GRÁFICO No. 22: Formación Académica.....	66
GRÁFICO No. 23: Capacitaciones	67
GRÁFICO No. 24: Desempeño Laboral.....	68
GRÁFICO No. 25: Indicadores de Gestión	69
GRÁFICO No. 26: Manual de Funciones.....	70

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO No. 1: Formato de encuesta realizada al Personal del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del Cantón Santa Elena.....	111
ANEXO No. 2: Carta Aval	114
ANEXO No. 3: Instalaciones del Cuerpo de Bomberos Compañía 18 de Agosto del Cantón Santa Elena	115
ANEXO No. 4: Consejo de Administración y Disciplina del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del Cantón Santa Elena.....	115
ANEXO No. 5: Encuesta realizada al personal operativo del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena	116
ANEXO No. 6 Personal operativo explicando sus funciones y responsabilidades	116

INTRODUCCIÓN

La estructura orgánica funcional es la departamentalización donde se definen los niveles jerárquicos, se asignan funciones y responsabilidades que van orientadas bajo normas de conducta dentro de una organización, para el cumplimiento de sus objetivos.

La administración del talento humano constituye el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir la planificación estratégica del Talento Humano, la clasificación de puestos, la integración de personas, desarrollo de personas y la evaluación del desempeño.

Para la administración del talento humano la no definición de la estructura orgánica funcional representa una serie de inconvenientes que impiden el cumplimiento de las acciones encomendadas, entre las principales que se pueden mencionar están:

Las actividades ejecutadas por el personal del Cuerpo de Bomberos son realizadas de manera rutinaria porque no se ha definido un documento donde se establezcan cada una de las funciones a desarrollarse, generándose un reducido desempeño laboral por parte del personal; por otro lado no se han definido los elementos orientadores; la no especificación de los niveles jerárquicos de la institución causa un bajo nivel de comunicación entre las autoridades y la de estos con los servidores públicos.

El débil desempeño laboral del talento humano es causado también porque no se los capacita constantemente y finalmente la no formulación de indicadores de gestión suscita que no se pueda medir el cumplimiento de las actividades, dando como resultado información inadecuada para la toma de decisiones.

Analizada la problemática como alternativa de solución se plantea el diseño del manual de funciones el mismo que representa un documento de consulta administrativa en el que se establecen las actividades específicas de cada área de la institución, permitiendo a los servidores públicos conocer, comprender y ejecutar sus responsabilidades.

El presente trabajo de titulación se encuentra estructurado de cuatro capítulos:

El primer capítulo corresponde al marco teórico en el que constan además los antecedentes del tema planteado, la fundamentación teórica en relación a las variables dependiente e independiente y el marco legal que regula el presente trabajo de investigación.

En el segundo capítulo se describe la metodología de la investigación aplicada en el proceso de investigación en el que se encuentra el diseño, modalidad, tipo, métodos, técnicas, instrumentos, población y muestra con la que se pudo obtener mayores resultados confiables y oportunos.

En el tercer capítulo hace referencia al análisis e interpretación de resultados, la técnica de investigación utilizada fue la observación directa y la encuesta, para emitir las conclusiones y recomendaciones en base a los datos estadísticos.

El cuarto capítulo describe la propuesta de tesis, Manual de funciones para el Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del cantón Santa Elena, en el que se elabora la misión, visión, objetivos, se define una estructura orgánica por niveles, los cargos con sus respectivos deberes y atribuciones; matrices para determinar las necesidades de capacitación; la formulación de indicadores de gestión para finalmente llegar a las conclusiones y recomendaciones dirigidas a los directivos de la institución.

MARCO CONTEXTUAL

TEMA

Influencia de la estructura orgánica funcional en la administración del talento humano, mediante un estudio que involucre a directivos, personal administrativo y operativo. Diseño de un Manual de funciones dirigido al personal del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2014.

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

Planteamiento del Problema

Como una necesidad de acoplarse al avance, progreso y crecimiento poblacional del Cantón Santa Elena, sus habitantes optaron por contar con una institución que vele por su seguridad y la de sus bienes. Es así que el 18 de Agosto de 1938, se fundó el Cuerpo de Bomberos de Santa Elena en la cabecera cantonal. Esta institución contó con el auspicio de un comité de apoyo, integrado por ciudadanos ilustres y colaboradores de esta localidad.

El acta de fundación fue destruida en el invierno del año 1939, donde funcionaba antes la Institución Bomberil. Sin embargo en sus registros actuales, existe el Acuerdo Ministerial No. 01008 del 31 de Marzo de 1999 que mediante el Ministerio de Bienestar Social hoy Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos se ratifica la existencia de los Cuerpos de Bomberos del País.

El Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del Cantón Santa Elena, se encuentra ubicado en el centro de la ciudad de Santa Elena, en la Calle 10 de Agosto y Juan

Montalvo y fue creado con el propósito de ejercer las funciones de prevención y extinción de incendios, utilizando la tecnología y combinación de equipos para salvar vidas y propiedades, garantizando así a los ciudadanos en general una protección adecuada, desarrollando conciencia sobre la necesidad de prevenir el fuego, utilizando no solo los métodos tradicionales sino el conocimiento de los individuos experimentados.

Los Cuerpos de Bomberos del país serán considerados como Entidades adscritas a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, quienes funcionarán con autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y operativa, observando la ley especial y normativas vigentes a las que estarán sujetos. Dentro de las competencias del Gobierno Municipal de Santa Elena está la de gestión de riesgo, donde tiene que adoptar obligatoriamente normas técnicas para la prevención y gestión de riesgos sísmicos con el propósito de proteger a las personas, colectividades y naturaleza.

Al realizar indagaciones previas al personal del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del Cantón Santa Elena, se pudo constatar que las actividades que realizan lo hacen de manera rutinaria porque no se ha definido un documento donde se identifiquen cada una de las funciones a desarrollarse generando un reducido desempeño laboral por parte de los integrantes de esta institución.

Se pudo constatar además que el personal que labora dentro de la misma no se siente identificado ni comprometido con la institución ya que no saben cuál es la misión, visión, objetivos de la misma y esto ocasiona que no tengan sentido de pertinencia y por ende no puedan cumplir con los objetivos institucionales.

Además se pudo identificar que la institución no cuenta con un orgánico funcional el mismo que repercute de manera negativa en las acciones de cada miembro de la institución, ya que dificulta la fijación de responsabilidades a cada servidor público y a su vez la identificación y localización en el ejercicio de sus funciones.

Otro de los problemas que afecta a la institución es que su personal no es capacitado periódicamente, lo que conlleva a que tengan un bajo desempeño laboral con conocimientos limitados, y además que haya confusión y conflictos al momento de desarrollo de sus actividades.

Finalmente, no se han definido indicadores de gestión, causando que no se pueda medir el cumplimiento de las actividades, generándose que no se cuente con información adecuada.

Pensando en las problemáticas antes expuestas, se plantea como alternativa de solución el diseño de un manual de funciones para el Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del cantón Santa Elena, ya que en él se delimitarán las funciones y responsabilidades de cada persona y cada área de la institución.

Al definir los elementos orientadores permitirá que cada empleado se sienta comprometido e identificado ante la institución.

Al especificar claramente cada uno de los niveles jerárquicos de la institución, se mejorará la comunicación e integridad entre las autoridades y cada uno de estos con los servidores públicos.

Al realizar capacitaciones periódicamente se fomentará el desarrollo profesional del personal, aumentando el nivel de desempeño laboral, generándose evitar confusión y conflictos al momento de la ejecución de las actividades.

Finalmente, al proporcionar indicadores de gestión se podrá medir el cumplimiento de las actividades, permitiendo obtener información adecuada para la toma de decisiones.

Formulación del Problema

¿Cómo influye la estructura orgánica funcional en la administración del Talento Humano del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del cantón Santa Elena, período 2014?

Sistematización del Problema

¿Cómo afectan los elementos orientadores ante el compromiso e identificación de los servidores públicos hacia la institución?

¿Cómo inciden los niveles jerárquicos en la comunicación entre las autoridades y los servidores públicos del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del Cantón Santa Elena?

¿Cuál es el efecto del desempeño laboral de los servidores públicos en la correcta y oportuna ejecución de las actividades dentro del Cuerpo de Bomberos?

¿Cuál es el efecto de la formulación de indicadores de gestión en el control de las actividades que ejecutan el personal del Cuerpo de Bomberos?

¿Cómo influye la implementación del manual de funciones en la administración del talento humano del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena?

Justificación del problema

La gestión del talento humano, se fundamenta en la Carta Magna Constitucional y la Ley de Servicio Público, cuerpo normativo elaborado por la Asamblea Nacional que regula el accionar de los servidores públicos con efectividad con la

finalidad de garantizar el correcto ejercicio de sus derechos en el alcance de los objetivos institucionales.

El personal de los organismos y entidades del sector público y de aquellos creados por leyes que procedan en beneficio de la ciudadanía, satisfaciendo necesidades deberá realizar sus funciones con eficiencia, eficacia y calidad de servicio de manera oportuna contribuyendo a una cultura de transparencia y desarrollo institucional.

Con la facultad que otorga la constitución de participar en los asuntos públicos de diseñar y formular lineamientos, políticas, planes, programas, proyectos, existe la responsabilidad de aportar significativamente en la solución de problemas administrativos y de atención a los servicios para una adecuada gestión del talento humano de las instituciones.

El Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del Cantón Santa Elena, se constituye como una institución de derecho público, descentralizada, con autonomía administrativa, operativa, financiera y personería jurídica propia conforme a la ley, adscrito al Municipio de Santa Elena, regulando sus procesos en base a lo establecido en la Ley de Defensa contra incendios y sus reglamentos, al Código Orgánico de Ordenamiento Territorial Autonomía y Descentralización.

Con la investigación previa realizada a la institución objeto de estudio, se determinó la siguiente problemática con respecto al desempeño laboral, “La influencia de la estructura orgánica funcional y la administración del talento humano”, aprobada y definida la viabilidad del “Diseño de un manual de funciones para el Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del cantón Santa Elena”, que permitirá el adecuado direccionamiento estratégico institucional a fin de cumplir los objetivos definidos.

La metodología implantada para la ejecución del trabajo de titulación fue: la investigación documental que permitió analizar, ampliar y profundizar los conocimientos, utilizando las diferentes fuentes bibliográficas, argumentando el trabajo de investigación.

La investigación de campo se la ejecutó en las instalaciones del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del cantón Santa Elena, ubicada en el cantón Santa Elena en las calle 10 de Agosto y Juan Montalvo, mediante la implementación de encuestas dirigidas al talento humano de la institución, se logró recopilar información acerca de la incidencia de la estructura orgánica funcional en la administración del talento humano. En la investigación descriptiva el propósito fue conocer las situaciones que expliquen las características más importantes de la situación problema que afecta a la institución objeto de estudio. Analizada la problemática como alternativa de solución se plantea el diseño de un manual de funciones para el Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del cantón Santa Elena.

El Manual de funciones mejorará el desempeño institucional, a través del establecimiento de la misión, visión, objetivos, una adecuada estructura orgánica funcional, con la responsabilidad adquirida del personal del Cuerpo Bomberil para asegurar la competitividad de los funcionarios y el mejoramiento continuo institucional.

OBJETIVOS

Objetivo General

Evaluar la influencia de la estructura orgánica funcional sobre la administración del talento humano, mediante un estudio que involucre a directivos, personal administrativo y operativo, orientado al diseño de un Manual de funciones para el personal del cuerpo de bomberos 18 de Agosto del Cantón Santa Elena.

Objetivos Específicos

- 1.- Diagnosticar la influencia de la misión, visión y objetivos, mediante un diagnóstico situacional y participativo donde se determine el nivel de cumplimiento de los objetivos institucionales.
- 2.- Determinar el efecto de los niveles jerárquicos mediante la aplicación de encuestas que establezcan el grado de comunicación entre las autoridades y la de estos con los servidores públicos del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del cantón Santa Elena.
- 3.- Examinar el efecto del desempeño laboral utilizando técnicas de investigación que determinen el nivel de eficiencia y eficacia en la ejecución de las actividades dentro del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del cantón Santa Elena.
- 4.- Identificar el efecto de los indicadores de gestión mediante la aplicación de métodos investigativos que permitan medir el cumplimiento de las actividades que ejecutan los servidores públicos del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del cantón Santa Elena.
- 5.- Determinar la necesidad de un manual de funciones con técnicas documentales y bibliográficas para mejorar la administración del talento humano del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena.

HIPÓTESIS

La influencia de la estructura orgánica funcional contribuirá a mejorar la administración del talento humano del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del Cantón Santa Elena.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable Independiente: Estructura orgánica funcional

Variable Dependiente: Administración del Talento Humano.

CUADRO No. 1: Variable Independiente

HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS
La influencia de la estructura orgánica funcional contribuirá a mejorar la administración del talento humano del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del cantón Santa Elena.	Variable Independiente Estructura orgánica funcional	Es la departamentalización donde se definen los niveles jerárquicos, se asignan funciones y responsabilidades que van orientadas bajo normas de conducta dentro de una organización, para el cumplimiento de sus objetivos.	División del trabajo Niveles jerárquicos Asignación de funciones Normas de Conducta	Especialización del trabajo Coordinación entre las unidades Autoridad Unidad de mando Cargos Responsabilidades Reglamento interno Código de ética	Cree usted que la especialización del trabajo en la Institución es: ¿Cómo califica usted el nivel de coordinación de actividades entre las diferentes unidades de la Institución? Los diferentes niveles jerárquicos dentro de la Institución han sido establecidos oportunamente ¿Cómo califica usted la forma en que se dictan las órdenes por parte de la autoridad de la Institución? ¿En el Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto se han definido oportunamente las unidades de mando? ¿Se ha identificado de forma escrita las funciones que deben de cumplir los servidores públicos del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del cantón Santa Elena? ¿Se han especificado los cargos que existen dentro del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del cantón Santa Elena? ¿Cómo usted se autocalifica en lo que respecta a su responsabilidad en su área de trabajo? ¿Se ha formulado un reglamento interno que norme las actividades dentro del Cuerpo de Bomberos? ¿Se ha definido un código de ética que norme la conducta de los servidores públicos del Cuerpo de Bomberos?	OBSERVACIÓN DIRECTA ENCUESTAS

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Jéssica Láinez Pozo

CUADRO No. 2 : Variable Dependiente

HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS
La influencia de la estructura orgánica funcional contribuirá a mejorar la administración del talento humano del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del cantón Santa Elena.	Variable Dependiente Administración del Talento Humano	Constituye el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir la planificación estratégica del Talento Humano, la clasificación de puestos, la integración de personas, desarrollo de personas y la evaluación del desempeño.	Planeación estratégica del Talento Humano Clasificación de p Integración de personas Desarrollo de personas Evaluación del desempeño.	Elementos orientadores Plan del Talento Humano Descripción de puestos Valoración de Puestos Reclutamiento Selección de Personal Formación capacitación Planificación de la evaluación Indicadores de Gestión	¿Se han definido los elementos orientadores del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del cantón Santa Elena? Cree Usted que la planificación del Talento Humano en el Cuerpo de Bomberos de Santa Elena es: ¿Se ha definido un documento técnico que describa los requerimientos mínimos por cada puesto de trabajo del Cuerpo de Bomberos del cantón Santa Elena? ¿Se han definido procedimientos, componentes y factores de valoración, a fin de calificar la importancia y relevancia de los puestos de trabajo del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto? ¿Desde su ingreso a la Institución, alguna vez ha sido promovido o transferido a otras actividades más complejas o más motivadoras? ¿Cree usted que se selecciona al personal idóneo para ocupar las vacantes dentro de la Institución? ¿Se incentiva a los servidores públicos a la formación académica con el fin de mejorar sus capacidades y aptitudes dentro de la Institución? ¿Con qué frecuencia se les otorga capacitaciones a los servidores públicos del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del cantón Santa Elena? ¿Cree usted que la planificación del desempeño laboral en el Cuerpo de Bomberos es: ¿Se han definido indicadores de gestión que midan el cumplimiento de las actividades del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena	OBSERVACIÓN DIRECTA ENCUESTAS

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 ANTECEDENTES DEL TEMA

La administración de las personas es una de las temáticas en las que ha surgido transformaciones radicales a lo largo de la historia, estas no sólo han tocado sus aspectos estructurales y concretos, sino a más de ello han modificado los conceptuales de gestión. La unidad administrativa con que se cuenta en la actualidad es diferente de la que se tenía en su configuración tradicional, cuando se llamaba departamento de Recursos Humanos.

La administración de personas actual está enfocada a dirigir al proceso de planeación, organización, dirección y control de los talentos que posee cada individuo que conforman la organización, desde un enfoque que pretende ver la fuerza laboral con habilidades y capacidades intelectuales.

De acuerdo a la investigación realizada por Diego Fernando Calderón Loza y Carlos Giovanni Rosales Usuy (2014), sobre un “Manual Orgánico Funcional y de Administración de Recursos Humanos para el Gobierno Municipal de San Pedro de Pimampiro” Ibarra, argumentaron que:

La estructura orgánica del Municipio de San Pedro de Pimampiro no se acoplaba a la normativa legal, generando una gestión y competitividad lenta al momento de brindar sus servicios a la colectividad. Las funciones asignadas a cada área de trabajo, no contaban con un detalle específico de las tareas, ocasionando incluso duplicidad de responsabilidades. Por lo tanto se determinó en que era necesario la

implementación del Manual Orgánico Funcional y de Administración de Recursos Humanos, debido que en él se especifican con claridad las tareas inherentes a cada uno de las áreas de trabajo en todas las unidades administrativas que forman parte de la estructura orgánica, permitiendo así que el talento humano cumpla sus funciones de forma competitiva.

Según el criterio de Carlos Mazabanda B. (2010), en su proyecto “Manual de Organización y Funciones y su Incidencia en el Talento Humano de la Empresa Lady Rose De Ambato”, manifiesta que entre los problemas que enfrentaban a la organización de calzado, eran que sus Gerente no tenía el conocimiento suficiente sobre el uso de esta herramienta administrativa, así mismo su personal no contaban con el asesoramiento en la rama administrativa que le ayude a perfeccionar su trabajo de una manera eficiente. Otro de los problemas es que sus empleados pensaban que su jefe inmediato superior les asignaba tareas más difíciles producto de su antipatía. Motivos por el cual se optó por implementar un manual de organización y funciones, el mismo que determinó los deberes, funciones y responsabilidades de cada unidad administrativa.

Según James L. María y Ledesma A. Isleny (2013) en su investigación sobre el “Diseño de la Estructura Orgánica Funcional de la Distribuidora de Computadoras Breldyng S.A., para mejorar el Desempeño de su Talento Humano” demostró que el bajo desempeño en su talento humano era causado por la ausencia de una estructura orgánica funcional, que generaba una sinergia entre los diferentes departamentos y rendimiento de la misma, además el desconocimiento de las necesidades de personal de acuerdo a las actividades de cada departamento, originaba tropiezos al momento de asignar personas en los puestos de trabajo, esto lleva a que las actividades desempeñadas no den resultados óptimos. Por tal motivo, se elaboró una adecuada estructura organizacional que permitió tener una mejor organización, con adecuadas líneas de mandos definidas garantizando funciones correctas a su personal.

1.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.2.1 Estructura Orgánica Funcional

Según (Joaquín Rodríguez Valencia, 2012), manifiesta que “la estructura indica relación, disposición orgánica, arreglo, estatificación jerárquica, es decir, denota la forma en que se ordenan y disponen las partes de un todo.”

Por su parte (Del Río Venegas, Norma Julieta, 2010), menciona que estructura orgánica es:

La distribución formal en la que se establecen los niveles jerárquicos y se especifica la división de funciones, la interrelación y coordinación que debe existir entre las diferentes unidades organizacionales, a efecto de lograr el cumplimiento de los objetivos.

Mientras que (Agustín Reyes Ponce, 2008), considera que:

Organización es la estructuración de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados (pág. 107)

Estructura orgánica funcional es la división del trabajo donde se definen los niveles jerárquicos, se asignan funciones y responsabilidades que van orientadas bajo normas de conducta dentro de una organización, para el cumplimiento de sus objetivos.

1.2.1.1 División del Trabajo

(Joaquín Rodríguez Valencia, 2012), plantea que la división del trabajo:

Es la segregación y delimitación de tareas, que permite mediante la coordinación entre las unidades, realizar una función con la mejor precisión, eficiencia y el mínimo esfuerzo, lo cual da lugar a la especialización y al perfeccionamiento en el trabajo.

La división de trabajo consiste en la especialización de responsabilidades en diferentes áreas o segregación de funciones, con el fin de alcanzar objetivos en menor tiempo posible, a base de eficiencia y eficacia.

1.2.1.1.1 Especialización del trabajo

Según (Robbins, Stephen p. y Decenzo, David A., 2008), manifiestan que:

Especialización de trabajo es el proceso de la estructura organizacional que permite que cada una de las diferentes personas desempeñe solo uno de los pasos de una actividad, en lugar que una persona realice todo el trabajo.

Se define a la especialización de trabajo como el proceso en el cual una persona se centra en una actividad definida dentro del ámbito laboral, en lugar de abarcar la totalidad de actividades, teniendo así una especialidad de las acciones a ejecutarse.

1.2.1.1.2 Coordinación entre las unidades

Para (Enrique Benjamín McGraw-Hill, 2009), la coordinación consiste en el “Alcance de la unidad y orden de las labores para desarrollar una acción o alcanzar un objetivo” (pág. 482)

De acuerdo a (Joaquín Rodríguez Valencia, 2012), manifiesta que la coordinación “Consiste en integrar los objetivos y actividades de las diversas unidades funcionales, a fin de alcanzar eficientemente las metas de la organización” (pág. 386).

La coordinación entre las unidades consiste en utilizar mecanismos de relación que conllevan a la agrupación de personas de las diferentes unidades, con el objeto de interrelacionar esfuerzos e información para alcanzar objetivos específicos.

1.2.1.2 Niveles Jerárquicos

De acuerdo a (Enrique Benjamín McGraw-Hill, 2009) los niveles jerárquicos son “Componentes de una estructura que comprende todas las unidades que tienen jerarquía o autoridad” (pág. 483)

Por otra parte (Agustín Reyes Ponce, 2008) menciona que:

Consiste en una cadena de mando, es la disposición de las funciones de una organización por orden de rango, grado o importancia. Están determinados por el grado de autoridad y responsabilidad que poseen, independientemente de la tarea que realicen.

Entonces se define que los niveles jerárquicos constituyen la distribución escalonada en niveles de autoridad, responsabilidad y deberes hasta llegar a formar una estructura, donde el grado más alto lo ocupa la máxima autoridad, luego vienen las personas que se encuentran dentro de la organización, ejerciendo una responsabilidad compartida para el alcance del éxito deseado.

1.2.1.2.1 Autoridad

Según (Harold Koontz & Heinz Weirich, 2008; Harold Koontz & Heinz Weirich, 2008) autoridad es:

“Es el derecho de hacerse obedecer, es dar instrucciones que otros deben acatar. Constituye un derecho conferido para tomar decisiones que produzcan efectos y resultados en las organizaciones”. (pág. 308) .

Autoridad es el poder de mando donde un jefe o superior delega funciones, deberes y responsabilidades hacia sus subordinados, con el objeto de estas sean cumplidas.

1.2.1.2.2 Unidad de mando

(Harold Koontz & Heinz Weirich, 2008), dicen que la unidad de mando:

Está fundamentada en que cada subordinado es responsable ante un solo superior. Si a un subordinado se le exige obedecer a dos o más superiores a la vez se encontrará con órdenes e instrucciones contradictorias y por ello talvés no cumpla con ellas en forma satisfactoria.

La unidad de mando implica que cada subordinado debe de recibir órdenes o instrucciones de un solo superior, debido a que si un funcionario recibe órdenes de dos jefes esto ocasionaría conflictos o dualidad de mandos.

1.2.1.3 Asignación de Funciones

Según lo expuesto por (Jones Gareth, 2008) una función organizacional es: Un conjunto de comportamientos correspondientes a las tareas que le son requeridas a una persona según su disposición en una organización” (pág. 18)

La asignación de funciones conduce a la creación de áreas de actividad o departamentos que deben tener un responsable, quien a su vez debe mantener informados a los niveles superiores de la institución. Los departamentos creados pueden llamarse divisiones, oficinas, ramas, secciones o unidades.

1.2.1.3.1 Cargos

Mc Gregor (2010) afirma que la palabra cargo designa un conjunto de tareas específicas que deben ejecutarse y, por lo general, implica una relación entre dos o más personas.

Se denomina cargo a todas las actividades o conjunto de deberes desempeñados por una persona o trabajador, quien ocupa una posición formal dentro de la estructura orgánica de la institución.

1.2.1.3.2 Responsabilidades

Según (Harold Koontz & Heinz Weirich, 2008) la responsabilidad

Es el compromiso que tiene un subordinado para ejecutar tareas que han sido asignadas o delegadas por un superior. Toda persona que ocupa un puesto en una organización contrae obligaciones: se compromete a realizar un trabajo poniendo lo mejor de su parte”. (pág. 308)

La responsabilidad es un principio fundamental de toda persona, que le permite administrar, orientar y valorar los resultados de sus actos, actuando con ética y moral. La persona responsable actúa seriamente y está obligado a responder por alguna cosa, actividad o tarea.

1.2.1.4 Normas de Conducta

De acuerdo a las normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado (2009) establecen que:

“Las instituciones deben de establecer principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional para que perduren frente a los cambios de las personas de libre remoción; estos valores rigen la conducta de su personal, orientando su integridad y compromiso hacia la organización”. (Pág.3)

Se denomina normas de conducta al conjunto de reglas prácticas, que tienen por objeto regular el comportamiento de las personas entre sí, encaminadas a lograr una convivencia armónica dentro de la Institución.

1.2.1.4.1 Reglamento Interno

Según Diana Fuentes M. 2013 manifiesta sobre reglamento interno que:

“Son las disposiciones normativas obligatorias entre trabajadores y patronos vinculados por un contrato individual que regulan el papel de las partes, sobre todo de los trabajadores durante el desarrollo del contrato de trabajo”.

Es decir que es un conjunto de normas o procedimientos de actuación que tiene como fin establecer un marco que facilite la convivencia en el ámbito laboral de la institución, el mismo que contribuye a la transmisión de valores que hacen posible el adecuado ambiente de trabajo.

1.2.1.4.2 Código de ética

De acuerdo a (Cuvertino, P., 2005):

“Un código de ética es una guía de conducta profesional. Recoge un conjunto de criterios y pautas de comportamiento eficaz que garantizan la presentación de servicios óptimos para el cumplimiento social que persigue la profesión que se esté ejerciendo”

El código de ética es un documento que fija normas, para regular el comportamiento de las personas y a su vez permite que una institución cuente con objetivos claros que deben respetarse tanto por los directivos como por los subordinados.

1.2.2 Administración del Talento Humano

Los autores (Gary Dessler Ricardo Varela, 2010), definen que la Administración del Talento Humano:

“Se refiere a las prácticas y a la políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones personales de la función gerencial; en específico, se trata de reclutar, capacitar, evaluar, remunerar y ofrecer un ambiente seguro, con un código de ética y trato justo para los empleados de la organización”. (pág. 2)

Según (Idalberto Chiavenato, 2009) la Administración del Talento Humano “Se refiere al proceso de reclutamiento, selección, formación, remuneración, comunicación, higiene y seguridad de las personas en el lugar de trabajo”. (pág. 2)

Tomando en consideración estos conceptos se puede decir que la administración del talento humano constituye el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir la planificación estratégica del Talento Humano, clasificación de puestos, integración de personas, desarrollo de personas y la evaluación del desempeño.

1.2.2.1 Planeación Estratégica del Talento Humano

De acuerdo a (Gary Dessler Ricardo Varela, 2010), la planeación estratégica del talento humano es:

“El proceso mediante el cual la empresa hace planes para decidir cuáles puestos cubrirá (misión o descripción genérica del puesto), con base en: la proyección de la vacante y la decisión de cubrir dichos puestos con candidatos internos”. (pág. 91)

El autor (Idalberto Chiavenato, 2009), indica que:

“La planificación estratégica se enfoca en la estabilidad para asegurar la continuidad del comportamiento actual en ambiente previsible. También se enfoca en mejorar el comportamiento a efecto de asegurar la reacción adecuada ante las frecuentes amenazas de un ambiente más dinámico e incierto. Incluso se puede enfocar en las contingencias, con el propósito de anticipar los hechos que podrían suceder en el futuro y de identificar las acciones correctas para enfrentarlas”. (pág. 77).

La planeación estratégica del talento humano debe ser formulada de acuerdo a la planificación de la organización, ya que si elaboran de manera conjunta la entidad funcionará adecuadamente y de esta manera cumplir sus objetivos corporativos. El manejo estratégico del talento humano implica valor agregado a la entidad, diagnosticar las necesidades que se plantea y mejorar su función para aportar servicios a la institución.

1.2.2.1.1 Elementos orientadores

1.2.2.1.1.1 Misión

Para (Idalberto Chiavenato, 2009), la misión representa:

La razón de ser de la organización; el fin o el motivo por el cual fue creada y para el que debe servir; además debe dar respuesta a tres preguntas básicas: ¿Quiénes somos? ¿Qué hacemos? y ¿Por qué lo hacemos? (pág. 64)

De acuerdo a (SENPLADES- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2011):

“Misión abarca al ámbito de acción de la institución y a todos sus niveles, responde a la naturaleza de las actividades institucionales y a la población a la que sirve y se caracteriza por: incorporar valores a la institución, transmite lo que define a la institución, lo que le diferencia de otras entidades; ser clara y positiva y atraer la comprensión y el apoyo de otras entidades”. (pág. 22):

La misión constituye el propósito, motivo, fin o a razón de ser de una organización, en ella se especifica a que se dedica, las necesidades que cubre con sus productos o servicios, así como también su imagen la que le hace diferente a otras instituciones.

1.2.2.1.1.2 Visión

(SENPLADES- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2011), indica que la visión es:

“Es una imagen proyectada del futuro deseado por la organización, es una declaración general que describe la situación a la que la institución desea llegar dentro de los próximos años”. (pág. 22)

Toda organización debe tener su visión, la misma que consiste en dar a conocer la imagen magnífica o específica para el proyecto, y que es realizada por la persona que dirige una organización, a través de la visión se tiene una idea clara que permite a los que forman parte de la organización tomar decisiones para llegar a obtener sus aspiraciones dentro de un tiempo determinado.

1.2.2.1.1.3 Objetivos

Para (Robbins, 2010), los objetivos constituyen:

“Los resultados o propósitos deseados, estos guían las decisiones de la administración y forman los criterios sobre las cuales se miden los resultados. Es por esto que con frecuencia se los conoce como las bases de la planeación”. (pág. 146)

Las empresas o agrupaciones son ciertas clases de organizaciones o unidades sociales que buscan alcanzar objetivos específicos, y su razón de ser es cumplirlos. Un objetivo de la empresa es una situación deseada que ella pretende alcanzar.

1.2.2.1.2 Plan del Talento Humano

(Gary Dessler Ricardo Varela, 2010), indica que: “La formulación de un plan estratégico implica identificar, analizar y equilibrar las oportunidades y amenazas externas de la organización con sus fortalezas y debilidades internas”. (pág. 16).

Mientras que (Idalberto Chiavenato, 2009), hace referencia que “la planificación estratégica debe contar con un plan del talento humano que defina estrategias para entrar en acción; en general ésta deriva planes tácticos y éstos en planes operativos”.

La planeación del talento humano se concreta en la manera como la función del talento humano puede contribuir al cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales y conjuntamente favorecer la motivación del personal.

1.2.2.2 Clasificación de Puestos

La Ley Orgánica de Servicio Público establece en su art. 63 que la clasificación de puestos es:

El conjunto de normas, políticas, métodos y procedimientos, tendientes a evaluar competitivamente la idoneidad de las y los aspirantes que reúnan los requisitos establecidos para el puesto a ser ocupado, garantizando la equidad, la interculturalidad y la inclusión de las personas con discapacidad y grupos de atención prioritaria.

Es una técnica por medio del cual se observan, evalúan y ordenan los diferentes tipos de actividades que se realizan en una institución, tomando en cuenta la equidad de género y considerando factores como deberes y obligaciones, grado de dificultad, experiencia, preparación académica, habilidades y destrezas que deben poseer los aspirantes a un cargo.

1.2.2.2.1 Descripción de Puestos

Según (Idalberto Chiavenato, 2009), en relación a la descripción de puestos manifiesta que:

“La descripción de puestos relaciona lo que realiza el ocupante del puesto; cómo lo hace, en qué condiciones y por qué desempeña el cargo. Constituye un retrato simplificado del contenido y de las principales responsabilidades del puesto”. (pág. 222),

El autor (MONDY, Wayne, 2010), define a la descripción de puestos como: “Un documento que proporciona información con respecto a las tareas, deberes y responsabilidades del puesto”. (pág. 87)

La descripción de puestos es el detalle de las funciones, actividades o tareas específicas que debe cumplir una persona dentro de su puesto de trabajo, considerando sus habilidades, destrezas, experiencia y conocimientos para desempeñar una labor de manera eficiente.

1.2.2.2.2 Valoración de Puestos

La valoración de puestos de trabajo es una metodología que permite establecer el valor relativo de éstos. La correcta utilización de esta metodología proporciona a la dirección una información de valor inestimable para tomar decisiones sobre situaciones relevantes como la estructura organizacional, los programas de formación, los ajustes y desviaciones entre capacidades y habilidades de los trabajadores y los requerimientos de los procesos de trabajo.

Mediante la valoración de puestos de trabajo se puede establecer sistemas retributivos equitativos, justos y competitivos, que contribuyan de manera efectiva

a la consecución de los objetivos de la organización y también de los individuos y de los diversos colectivos que operan en su interior.

1.2.2.3 Integración de Personas

Según (Idalberto Chiavenato, 2009), manifiesta que:

“Los procesos de admisión de personas constituyen las rutas de acceso de éstas a la organización; representan la puerta de entrada, abierta solo a los candidatos capaces de adaptar sus características personales a las características predominantes en la organización. Son procesos utilizados para incluir nuevas personas en la empresa. Incluyen reclutamiento y selección.” (pág. 102)

La integración de personas es un mecanismo o sistema que ayuda a integrar personas nuevas en una organización, con la finalidad de cumplir diferentes funciones, actividades o tareas dentro de un puesto de trabajo, adaptándose a las normas, políticas y reglamentos, al trabajo en conjunto o sinergia que permitirá la toma de decisiones de sus superiores y alcanzar las metas trazadas.

1.2.2.3.1 Reclutamiento

(MONDY, Wayne, 2010), establece que:

Reclutamiento es el proceso para atraer a los individuos en el momento oportuno en cantidades suficientes y con las cualidades apropiadas de manera que presenten su solicitud para ocupar los puestos disponibles en una organización. (pág. 119)

Según (Idalberto Chiavenato, 2009), manifiesta que:

“El reclutamiento es un conjunto de técnicas y procedimientos que pretende atraer a candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar puestos dentro de la organización, manifiesta además que el reclutamiento puede ser interno y externo” (pág. 116)

Reclutamiento interno: se enfoca en buscar competencias internas para aprovecharlas mejor, funciona por medio de la oferta de promociones (puestos más altos y, por tanto, más complejos, pero dentro de la misma área de actividad de la persona) (pág. 117)

Reclutamiento externo, es una técnica que se enfoca en un gran despliegue de candidatos dispersos en el mercado de recursos humanos. (p.117).

De acuerdo a las necesidades y los planes de carrera se debe prever el ingreso de personal externo a la institución, puesto que existe la posibilidad de innovación. Una de las funciones del departamento de talento humano de una organización es el reclutamiento de personal, el cual se denomina como un conjunto de procedimientos, donde la institución da a conocer al mercado oportunidades de trabajo o vacantes que permitan atraer a un número suficiente de candidatos idóneos para un puesto de trabajo.

El reclutamiento interno consiste en seleccionar un candidato idóneo para un puesto de trabajo, es decir escoger a una persona que ya encuentra dentro de la institución y para ello se considera el desempeño óptimo de la persona, la experiencia, la responsabilidad, honestidad, así como también que se haya preocupado por subir su nivel académico, es de gran ventaja para la institución ya que el candidato se encuentra familiarizado con la estructura organizacional y esto conlleva a la motivación y al ascenso de puesto del trabajador.

Para un reclutamiento externo se puede utilizar métodos o mecanismos de selección, esto puede ser a través de agencias especializadas, instituciones educativas o concursos de mérito y oposición.

1.2.2.3.2 Selección de Personal

En cuanto a selección de personal (Chiavenato, Idalberto, 2009), establece que:

“La selección busca entre diversos candidatos, a quienes sean lo más adecuados para los puestos que existen en la organización o para las competencias que necesita; y el proceso de selección por lo tanto pretende mantener o aumentar la eficiencia o el desempeño humano así como la eficacia de la organización”.

Mientras (Martha Alles, 2010) indica que:

“Trata sobre el tema de ocupar un puesto de dentro de la empresa, para esto no se habla de seleccionar a la mejor persona posible o disponible que la organización pueda incorporar, sino a la más adecuada en relación con el puesto a ocupar, es decir la persona idónea para el puesto”.

Con la finalidad de cumplir a cabalidad con las metas trazadas de la organización, se requiere de selección de personal, el mismo que debe de considerarse como una inversión más y consiste en seleccionar dentro de los aspirantes a ocupar un puesto de trabajo a la persona que se encuentre preparado y apto para cumplir con las funciones establecidas.

1.2.2.4 Desarrollo de Personas

De acuerdo a (Idalberto Chiavenato, 2009), referente a desarrollo de personas indica que:

“Los procesos de desarrollo de personas tienen una estrecha relación con la educación. En otros términos, representa la necesidad que tiene el ser humano de llevar de adentro hacia afuera sus potenciales internos. Significa sobre todo, brindarles la información básica para que aprendan nuevas actitudes, soluciones, ideas y conceptos para que modifiquen sus hábitos y comportamientos y sean más eficaces en lo que hacen”. (pág. 366)

El desarrollo de personas consiste en el aprendizaje continuo, es decir que la institución requiere de un personal capacitado, que sean capaces de enfrentar los diferentes cambios organizacionales, que se encuentren a la par con la tecnología y los diferentes desafíos o retos a nivel institucional.

1.2.2.4.1 Formación Profesional

De acuerdo a la Real Academia Española, da como definición de formación:

“Acción y efecto de formar o formarse”. Entendiéndose por esto: “Preparar intelectual, moral o profesionalmente a una persona o un grupo de personas”. Como pronominal “dicho de una persona: adquirir preparación intelectual, moral o profesional”

La Ley Orgánica de Servicio Público en su art. 69, establece que:

La formación es el subsistema de estudios de carrera y de especialización de nivel superior que otorga titulación según la base de conocimientos capacidades que permitan a los servidores públicos de nivel profesional y directivo obtener y generar conocimientos científicos y realizar investigación aplicadas a las áreas de prioridad para el país.

La formación profesional abarca el proceso de capacitación, desarrollo de carreras, y actualización, en correspondencia con las necesidades surgidas partir de los objetivos estratégicos, la proyección y renovación de los directivos, de la determinación de deficiencias e insuficiencias en el desempeño y los intereses colectivos e individuales.

1.2.2.4.2 Capacitación

El autor (Idalberto Chiavenato, 2009) respecto a capacitación establece que:

“La capacitación es el proceso de modificar sistemáticamente, el comportamiento de los empleados con el propósito de que alcancen los objetivos de la organización. Se relaciona con las habilidades y capacidades que exige actualmente el puesto. Su orientación pretende ayudar a los empleados a utilizar sus principales habilidades y capacidades para poder alcanzar el éxito”. (Idalberto Chiavenato, 2009).

(Dessler, Gary, 2009), dice:

El objetivo de la capacitación es lograr la adquisición de conocimientos, habilidades, valores, entre otros aspectos, que modifiquen el comportamiento laboral de las personas, y por lo tanto los participantes adquieran las capacidades necesarias para ser competentes en su trabajo.

La capacitación es una herramienta fundamental para la administración del talento humano que ofrece la posibilidad de mejorar la eficiencia del trabajo de una organización, constituye un proceso para enseñar al personal habilidades básicas que necesitan saber para desempeñar su trabajo, permitiendo a su vez que la misma se adapte a las nuevas circunstancias que se presenten tanto dentro como fuera del entorno organizacional.

1.2.2.5 Evaluación del Desempeño

Según lo expresado por (Dessler, Gary, 2009):

La evaluación del desempeño es una sistemática apreciación del desempeño de desarrollo del individuo en el cargo, es un medio a través del cual es posible localizar problemas de supervisión de personal, de integración del empleado a la organización o al cargo que ocupa.

Mientras que (Idalberto Chiavenato, 2009), indica que:

“La evaluación del desempeño es una valoración sistemática de la actuación de cada persona, en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo”. (pág. 245)

Entonces se dice que la evaluación del desempeño es un instrumento utilizado para evidenciar el grado de cumplimiento de las actividades que realiza el talento humano dentro de la organización.

1.2.2.5.1 Planificación de Evaluación

Con respecto a la planificación de la evaluación la Ley Orgánica de Servicio Público en su art.77 establece:

El Ministerio de Relaciones Laborales y las Unidades Institucionales de Administración del Talento Humano, planificarán y administrarán un sistema periódico de evaluación del desempeño, con el objetivo de estimular el rendimiento de las servidoras y los servidores públicos, de conformidad con el reglamento que se expedirá para tal propósito. Planificación y administración que deberá ser desconcentrada y descentralizada, acorde a los preceptos constitucionales correspondientes. (p. 51)

La preparación de un plan de o programa de evaluación constituye otro elemento indispensable en este proceso de estimar el desempeño de los funcionarios. Los planes de evaluación pueden variar notablemente, desde programas sencillos, hasta aquellos complejos que utilizan grandes empresas, en las cuales pueden existir grupos de estudio, comisiones que revisan las evaluaciones, actas y recomendaciones formales.

1.2.2.5.2 Indicadores de gestión

SENPLADES en la Guía metodológica de planificación institucional 2012, determina que:

La función principal de los indicadores de gestión es medir el avance y logro de los procesos y actividades de una institución u organización. Se entiende por gestión al proceso mediante el cual la institución asegura la obtención de recursos, y su empleo eficaz, y eficiente para el cumplimiento de sus objetivos operativos. (p. 25)

Los indicadores de gestión son expresiones cuantitativas que tiene la finalidad de guiar y controlar el comportamiento y desempeño de un proceso, cuya dimensión al compararse con algún nivel de referencia, puede señalar una desviación sobre la cual se pueden tomar medidas correctivas.

1.3 MARCO LEGAL

Para la realización y ejecución de este trabajo de titulación, se identificaron y mencionaron las bases legales entre ellos están: Constitución de la República del Ecuador, Ley de Defensa contra incendios, Código Orgánico de Organización Territorial Descentralización.

1.3.1 Constitución de la República del Ecuador

En su art, 225, en sus numerales 2,3 y 4 que el sector público comprende:

- 2.- Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado.
- 3.- Los organismos y entidades creados 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.
- 4.- Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los Gobiernos Autónomos Descentralizados para la prestación de servicios públicos.

De acuerdo al art. 264, están las competencias de los Gobiernos Autónomos Descentralizados en donde en su numeral 13 establece:

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

En su título VII del Régimen del Buen Vivir, art. 340 establece que el sistema nacional de inclusión y equidad social es el conjunto articulado y coordinado de sistemas, instituciones políticas, normas, programas y servicios que aseguran el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos reconocidos en la Constitución y el cumplimiento de los objetivos del régimen de desarrollo.

En el art. 389 menciona que el Estado protegerá a las personas, las colectividades y la naturaleza frente a los efectos negativos de los desastres de origen natural o antrópico mediante la prevención ante el riesgo, la mitigación de desastres, la recuperación y mejoramiento de las condiciones sociales, económicas y ambientales, con el objetivo de minimizar la condición de vulnerabilidad.

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

De acuerdo a esta normativa en su art. 140 dispone sobre los ejercicios de la competencia de gestión de riesgos, incluye las acciones de prevención, reacción, mitigación, reconstrucción y transferencia, para enfrentar todas las amenazas de origen natural o antrópico que afecten al Cantón, se gestionarán de manera concurrente y de forma articulada con las políticas y los planes emitidos por el organismo nacional responsable, de acuerdo con la Constitución y la ley.

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales adoptarán obligatoriamente normas técnicas para la prevención y gestión de riesgos sísmicos con el propósito de proteger las personas, colectividades y la naturaleza. La gestión de los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios, que de acuerdo con la Constitución corresponde a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, se ejercerá con sujeción a la ley que regule 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 estarán sujetos.

1.3.3 Decreto 1670 del 14 de abril del 2009

Decreto 1670 del 14 de abril del 2009 publicado en el R.O. 578 del 27 de abril de 2009, se asigna a la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos las competencias, atribuciones, funciones, representaciones y delegaciones que la Ley de Defensa contra incendios establece para el Ministerio de Bienestar Social, hoy Ministerio de Inclusión Económica y Social.

Según la Ley de Defensa contra incendios dispone en su art. 1 que el Ministerio de Bienestar Social es el responsable del servicio de defensa contra incendios a través de los Cuerpos de Bomberos.

Por otro lado el Ministerio de Bienestar Social en materia Bomberil dispone la responsabilidad de:

- Velar por el cumplimiento de esta Ley y sus reglamentos, y por el progreso de los Cuerpos de Bomberos;
- Absolver las consultas de las jefaturas de zonas bomberiles y dirimir las controversias que se suscitaren entre estas unidades;
- Aprobar los presupuestos de los Cuerpos de Bomberos, que remitan los jefes de zona;
- Nombrar, a petición de los jefes de zona a los primeros jefes de la Cuerpos de Bomberos, de la terna enviada por el Consejo de Administración y Disciplina de la respectiva zona;
- Crear escuelas y organizar cursos de formación y capacitación profesional para el personal de bomberos;

- Solicitar en cualquier tiempo, a la Contraloría General del Estado, la fiscalización de los Cuerpos de Bomberos, y;
- Las demás atribuciones que determinen la ley y los reglamentos.

1.3.4 Acta de Fundación del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena.

El Cuerpo de Bomberos de Santa Elena fue fundado el 18 de Agosto de 1938, en la Cabecera Cantonal de Santa Elena. El acta de fundación fue destruida en el invierno del año 1939, donde funcionaba antes la Institución Bomberil. Sin embargo en sus registros actuales, existe el Acuerdo Institucional del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena del 8 de octubre de 1958 y el Acuerdo Ministerial No. 01008 del 31 de marzo de 1999.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación científica utilizada en el presente trabajo de titulación, fue la elaboración del diseño de investigación, la modalidad a implantarse, los tipos de investigación, los métodos, las técnicas e instrumentos ejecutados a la población objeto de estudio con el fin de lograr comprender la problemática que afecta al Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena, para posteriormente analizar la alternativa idónea de solución. A continuación se detalla la descripción ordenada, secuencial y sencilla de la metodología desarrollada.

2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

De acuerdo (Hernández R., 2010), manifiesta que el diseño de investigación hace referencia a la estrategia que adopta el investigador para dar respuesta al problema, dificultad o inconveniente planteado en el estudio.

El diseño de investigación constituye un proceso donde se va a obtener respuesta a cada una de las interrogantes planteadas con el fin de comprobar la hipótesis de investigación. Para la recolección de información correcta, interpretable y precisa fue necesario utilizar enfoques cualitativo y cuantitativo.

En lo que respecta a la metodología cualitativa se la utilizó con el fin de poder conocer el comportamiento de los individuos, orientada a la problemática que ha venido afectando a la institución y a la vez saber cuál va a ser su actitud con la respectiva alternativa de solución, mientras que la metodología cuantitativa proporcionó una visión más efectiva de la problemática, basada en la exactitud

numérica de los resultados obtenidos con el fin de lograr una calidad en la investigación.

2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La modalidad de la investigación implantada fue la siguiente:

Para este trabajo de investigación, se utilizó la modalidad de proyecto factible porque se basa en el diseño de un manual de funciones con el fin de mejorar la administración del Talento Humano del Cuerpo de Bomberos del cantón Santa Elena, resultando de trascendental importancia para dar respuesta a cada uno de los diferentes problemas, necesidades o requerimientos de los usuarios internos de la institución en estudio.

Para la ejecución del proyecto factible fue necesario identificar varias fases como por ejemplo, comenzar con la elaboración de un diagnóstico para tratar sobre el tema a tratar, luego de esto surgió el planteamiento del problema, permitiendo tener base para el desarrollo de la fundamentación teórica, siguiendo el proceso de investigación se encuentra la metodología, la cual fue aplicada conjuntamente con los recursos, análisis y conclusiones sobre la viabilidad y realización del proyecto propuesto.

2.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El trabajo estableció diferentes tipos de investigación, en base a los fines u objetivos planteados para determinar la naturaleza y la posibilidad de ejecutar el presente trabajo de titulación, a continuación su descripción:

2.3.1 Por el propósito

El objetivo de la investigación fue resolver los problemas que afectaban la administración del Talento Humano del Cuerpo de Bomberos del cantón Santa Elena. Para tal efecto, se levantó información básica de apoyo que permitió direccionar y sostener la investigación desarrollada.

2.3.2 Por el Lugar

2.3.2.1 Investigación Documental

Para fundamentar el marco teórico en lo relacionado a las variables utilizadas Estructura Orgánica Funcional y Administración del Talento Humano, se procedió a consultar textos de varios autores, además de utilizar leyes como la Constitución de la República del Ecuador, normativas y estatutos que rigen al Cuerpo de Bomberos del cantón Santa Elena, razones por las cuales se aplicó la investigación de tipo documental.

2.3.2.2 Investigación de Campo

Se utilizó la investigación de campo porque permitió analizar el problema de investigación en el lugar donde se dan los hechos o acontecimientos, en este caso fue en las instalaciones del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena, con esto se pudo observar directamente las principales causas y efectos; y en base a estas se logró tomar las medidas necesarias para resolver dichos inconvenientes. En este caso el bajo nivel de planificación del Talento Humano, era generado porque no se había proporcionado un documento donde se planteen por escrito cada una de las responsabilidades y funciones que tenían que desarrollar el personal de la institución.

2.3.2.3 Investigación Descriptiva

En este tipo de investigación se analizaron los hechos, tal como sucedieron, por lo tanto no existe ninguna manipulación de variables, como se manifiesta anteriormente se observan y se describen de tal forma que no exista ningún tipo de cambios se basa en elementos cualitativos y cuantitativos.

2.4 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de la investigación se aplicaron los métodos: histórico, analítico, sintético, inductivo y deductivo, éstos fueron utilizados para la búsqueda de información, la recopilación de los datos y la determinación de las conclusiones, hechos específicos que permitieron dar una respuesta y alternativa de solución al problema detectado, como la inexistencia de un manual de funciones en el Cuerpo de Bomberos del cantón Santa Elena.

2.4.1 Método Histórico

El método histórico permitió conocer a fondo aspectos relevantes de otros autores sobre las variables planteadas en la investigación, con el fin de realizar el correspondiente análisis por ende su explicación y solución. En este caso se ven reflejados en el cuadro de operacionalización, en el capítulo I donde se citan las fuentes bibliográficas que sustentan este trabajo.

2.4.2 Método Analítico

Analizar significó desintegrar, descomponer un todo en sus partes para saber de manera más detallada cada uno de sus elementos, así como la relación entre sí y con el todo. La importancia del análisis residió en que para comprender la esencia de un todo hay que conocer la naturaleza de sus partes. el problema central de este

trabajo de investigación es que las actividades que realiza el personal del Cuerpo de Bomberos lo hacen de manera rutinaria; generando un reducido desempeño laboral, por parte de sus integrantes, a su vez se descompusieron sub-problemas con el fin de conocer a fondo la problemática.

2.4.3 Método Sintético

La aplicación del método sintético sirvió como proceso de razonamiento que tendió a reconstruir un todo a partir de los elementos distinguidos por el análisis: no se han definido los elementos orientadores causando poco compromiso e identificación de los empleados ante la Entidad; también no se han definido claramente cada uno de los niveles jerárquicos de la Institución, causando poca comunicación entre las autoridades y cada uno de los servidores públicos; de la misma manera, el bajo desempeño laboral de los empleados se origina porque no se los capacita constantemente, generándose pocos conocimientos, confusión y conflictos en el desarrollo de sus actividades.

Finalmente, no se han definido indicadores de gestión, causando que no se pueda medir el cumplimiento de las actividades, generándose que no se cuente con información adecuada; con esto se pudo razonar que en el Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del cantón Santa Elena, no se ha definido un manual de procedimientos generándose un reducido desempeño laboral del personal que labora en esta área.

2.4.4 Método Inductivo

El método inductivo es el que se encarga de la ejecución del diagnóstico, para la correspondiente evaluación del problema, donde se determinan sus orígenes y sus causas, razón que ayuda a comprender el porqué de la investigación.

2.4.5 Método Deductivo

El método deductivo consiste en tomar conclusiones generales para la obtención de definiciones particulares. El método se inicia con el análisis sobre el diagnóstico del problema, ya que aquí se definen los principales efectos que generan el problema objeto de estudio, luego de esto se procede a la elaboración de las correspondientes conclusiones y recomendaciones de la investigación, en este caso será la elaboración de un manual de funciones para el Cuerpo de Bomberos del cantón Santa Elena.

2.5 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Las técnicas utilizadas en este trabajo de investigación fueron la observación directa y la encuesta, ya que mediante estas herramientas se logró la obtención de información necesaria para continuar con el debido proceso.

2.5.1 Observación Directa

Esta técnica fue utilizada desde el comienzo del trabajo de investigación ya que a través de la misma se pudo evidenciar la problemática existente en el cuerpo Bomberil, por lo tanto se concluyó que es de vital importancia el diseño de un manual de funciones, ya que será de gran ayuda para el personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena.

2.5.2 Encuestas

Para la ejecución de las encuestas, se utilizaron las preguntas que influyeron de la matriz de operacionalización de variables, los mismos que guardaron estrecha relación con el objeto estudiado.

Las encuestas se aplicaron a todo el personal que labora en el Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del cantón Santa Elena, con el fin de recolectar información necesaria sobre la problemática, también se detectaron sus causas y efectos que impedían el normal desempeño de las funciones.

2.6 INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

El instrumento de investigación fue utilizada con el propósito de dar respuestas al objeto de estudio, por tal motivo se empleó el cuestionario de las encuestas, garantizando de esta forma la confiabilidad de la información.

También el diseño del modelo del cuestionario aplicado fue de 21 preguntas, de las cuales 10 de ellas corresponden a la variable estructura orgánica funcional y las 11 restantes a la variable de administración del Talento humano. Las preguntas en su totalidad fueron cerradas de acuerdo a la escala de Likert, las respuestas en su totalidad fueron las que más se ajustaban a la realidad de la problemática existente en Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del cantón Santa Elena.

2.7 POBLACIÓN

La población corresponde a las 35 personas que laboran en el Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del cantón Santa Elena, los mismos que se encuentran detallados en el cuadro No.3.

CUADRO No. 3: Población

POBLACIÓN	N
Personal Administrativo	5
Personal Operativo	30
TOTAL	35

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

2.8 MUESTRA

Para la ejecución del presente trabajo de titulación y teniendo una población de 35 personas, se utilizó la fórmula de la muestra probabilística, con el muestreo aleatorio simple.

2.8.1 Muestreo Aleatorio Simple

El muestreo aleatorio simple radica en que todas las personas objeto de estudio tienen la misma probabilidad de ser elegidos en la aplicación de la encuesta, para poder obtener el resultado de la muestra se hizo el cálculo basado en la siguiente fórmula:

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

CUADRO No. 4: Significado de la fórmula para determinar la muestra

N	Tamaño muestra
P	Proporción por éxito
Q	Proporción por fracaso
E	Error admisible
N	Universo de Población.
Z	Nivel de confianza

Fuente: (Munch Galindo, 2011)
Elaborado por: Jéssica Laínez Pozo

Cálculo para determinar el número de personas a encuestar en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena.

Fórmula:

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

Desarrollo:

$$\frac{1.96^2 * 0,5 * 0,5 * 35}{0,05^2(36 - 1) + 1.96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{33.614}{0,0875 + 0,9604}$$

$$n = \frac{33.614}{1,0479}$$

$$n = 32.077$$

Luego de haber aplicado la fórmula de muestreo de aleatoria simple, se obtuvo como resultado 32.077 encuestas, de este modo se garantizó la recolección de información dentro del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del Cantón Santa Elena.

CUADRO No. 5: Resumen de Fórmula

Donde	Significa	Datos
n	Tamaño muestra	32.077= 32
p	Proporción por éxito	0,5
q	Proporción por fracaso	0,5
e	Error admisible	0,05
N	Universo de Población.	35
Z	Nivel de confianza	1,96

Fuente: (Munch Galindo, 2011)

Elaborado por: Jéssica Láñez Pozo

2.9 PROCEDIMIENTO Y PROCESAMIENTO DE LOS DATOS

En lo referente al análisis, se definieron los métodos (inductivo y deductivo), o estadísticas (descriptiva), que fueron empleados para descifrar lo que revelan los datos que se recolectaron a través de la aplicación de las encuesta. Para que el desarrollo de la investigación tuviera éxito dependió mucho de la calidad de información que se adquirió tanto de las fuentes primarias como de las fuentes secundarias, pues de ellos dependió la confiabilidad y validez del estudio.

Codificación de la información.- En este punto se procuró depurar la información y clasificarla de acuerdo a los indicadores establecidos para la investigación; puesto que de ello dependió la organización de la información para su correspondiente tabulación.

Operacionalización de las variables.- Permitió tener una visión amplia acerca de las dimensiones e indicadores de la variable independiente estructura orgánica funcional y la dependiente la administración del talento humano, con la implementación de dicha matriz se pudo determinar los instrumentos a utilizar en la investigación.

Tabulación de la información.- en este paso de la investigación se resumió los datos obtenidos de las encuestas, con el objetivo de comprender e interpretar con agilidad y veracidad la información obtenida en este proceso. Luego de eso se procedió a la tabulación de resultados.

Planteamiento de la solución.- Luego se procedió a la elaboración de las correspondientes conclusiones y recomendaciones, y en base a esto se planteó la alternativa de solución, en este caso el diseño de un manual de funciones para el Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del cantón Santa Elena.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 ENCUESTAS APLICADAS AL PERSONAL DEL CUERPO DE BOMBEROS 18 DE AGOSTO DEL CANTÓN SANTA ELENA.

Género de los Encuestados

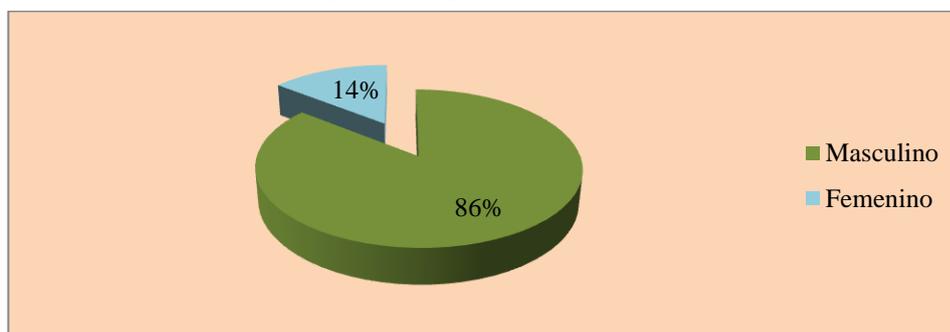
TABLA No. 1: Género

ÍTEMS	OPCIONES	VALORACIONES	PORCENTAJES
A	Masculino	30	85,7%
	Femenino	5	14.3%
	Total	35	100%

Fuente: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

GRÁFICO No. 1: Género



Fuente: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

El gráfico número 1 presenta en forma detallada que el 86% de los servidores públicos consultados, responden ser del género masculino y el 14% restante lo conforma el género femenino. Los resultados indican en términos específicos que el Cuerpo de Bomberos del cantón Santa Elena, está conformada mayoritariamente por personal masculino por ser una entidad dedicada a ejercer las funciones de prevención y extinción de incendios.

Edad de los Encuestados

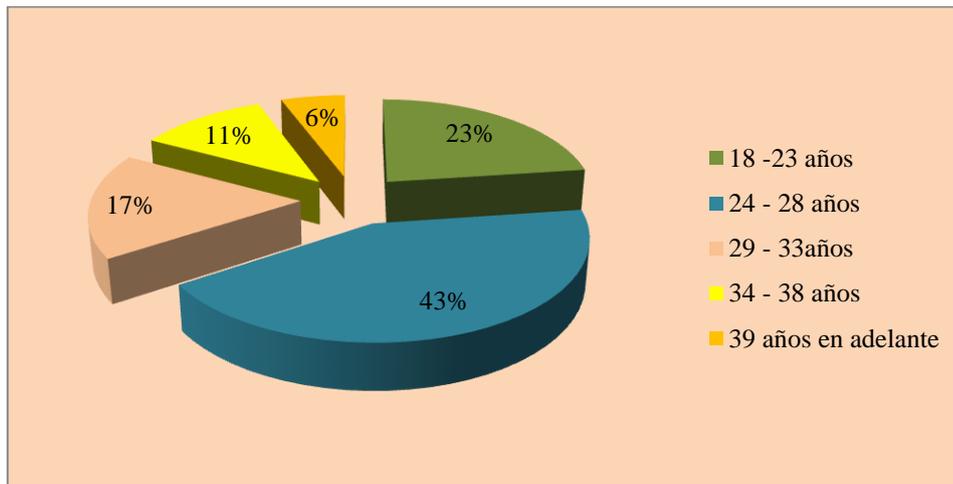
TABLA No. 2: Edad

ÍTEMS	OPCIONES	VALORACIONES	PORCENTAJES
B	18 - 23 años	8	22,9%
	24 – 28 años	15	42.9%
	29 – 33 años	6	17,1%
	34 – 38 años	4	11,4%
	39 en adelante	2	5,7%
	Total	35	100%

Fuente: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

GRÁFICO No. 2: Edad



Fuente: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

La representación gráfica número 2, respecto a la edad del personal del Cuerpo de Bomberos del cantón Santa Elena, indica que 35 servidores públicos de los consultados dicen que, el 23% de ellos está en el rango de 18 a 23 años; 43% se ubican en el rango de 24 a 28 años; mientras que el 17% está en el rango de 29 a 33 años; el 11% está dentro de 34 a 38 años y el 6% restante es de 39 años en adelante.

Estado Civil de los Encuestados

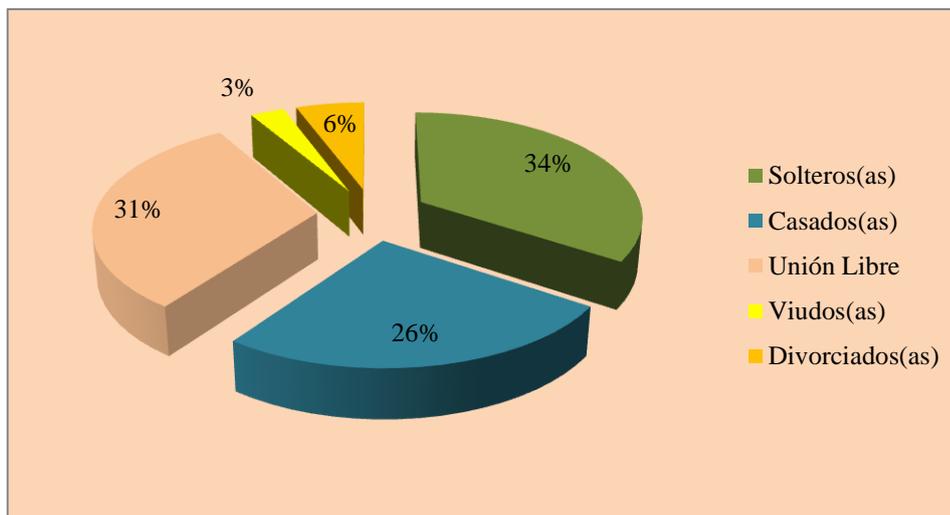
TABLA No. 3: Estado Civil

ÍTEMS	OPCIONES	VALORACIONES	PORCENTAJES
C	Solteros(as)	12	34,3%
	Casados(as)	9	25,7 %
	Unión Libre	11	31,4%
	Viudos(as)	1	2,9%
	Divorciados(as)	2	5,7%
	Total	35	100%

Fuente: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

GRÁFICO No. 3: Estado Civil



Fuente: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

Los datos de la tabla y gráfico número 3 dicen que el estado civil de los servidores público del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del cantón Santa Elena, es como sigue: 34% de los 35 encuestados, respondieron ser solteros; 26% casados y el 31% se encuentra en unión libre; mientras que viudos 3% y divorciados 6%. Se puede destacar que la mayoría del personal que labora en esta institución, son solteros.

Lugar de Residencia de los Encuestados

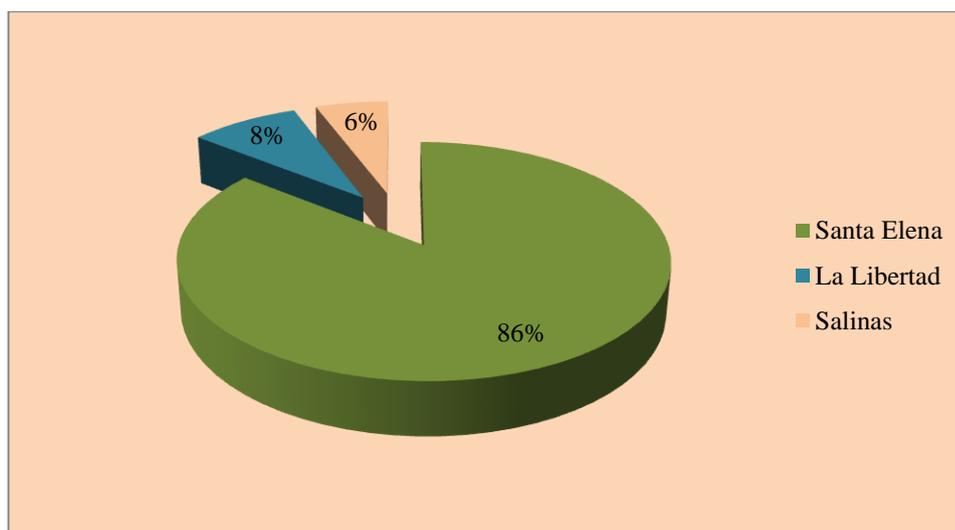
TABLA No. 4: Lugar de Residencia

ÍTEMS	OPCIONES	VALORACIONES	PORCENTAJES
D	Santa Elena	30	85,7%
	La Libertad	3	8,6 %
	Salinas	2	5,7%
	Total	35	100%

Fuente: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

GRÁFICO No. 4: Lugar de Residencia



Fuente: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

Se puede identificar en el gráfico número 4, que el 86% de los 35 servidores públicos del Cuerpo de Bomberos del cantón Santa Elena consultados, residen en el cantón Santa Elena, mientras que el 8% en el Cantón La Libertad y el 6% restante en el cantón Salinas. Es así que determina como resultado que la mayoría del personal que labora en esta institución, habita en el cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena.

Nivel Académico de los Encuestados

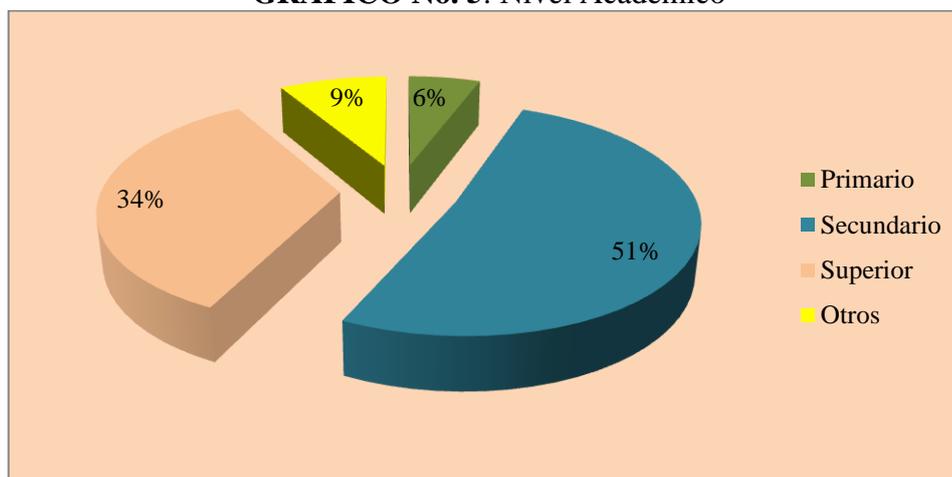
TABLA No. 5: Nivel Académico

ÍTEMS	OPCIONES	VALORACIONES	PORCENTAJES
E	Primario	2	5,7%
	Secundario	18	51,4 %
	Superior	12	34,3%
	Otros	3	8,6%
	Total	35	100%

Fuente: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

GRÁFICO No. 5: Nivel Académico



Fuente: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

En relación al nivel académico del personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena, la encuesta realizada manifiesta lo siguiente: el 6% de ellos cuentan con un nivel académico primario; el 51% poseen estudios secundarios; mientras que el 34% cuentan con estudios superiores; y el 9% restante estudian cuarto nivel académico; concluyéndose así que esta entidad cuenta mayoritariamente con personal bachiller.

Pregunta N° 1.- ¿Cree usted que la especialización del trabajo en el Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del cantón Santa Elena es?

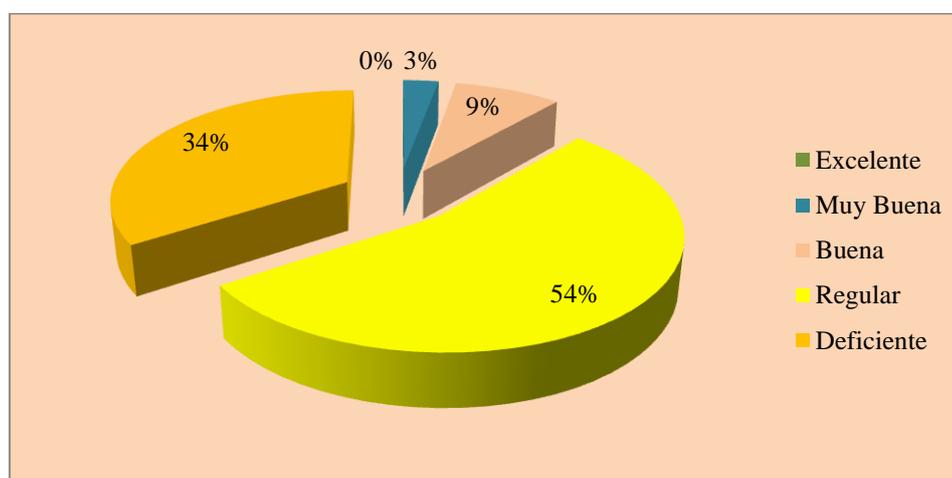
TABLA No. 6: Especialización en el trabajo

ÍTEMS	OPCIONES	VALORACIONES	PORCENTAJES
1	Excelente	0	0%
	Muy Buena	1	2,9 %
	Buena	3	8,6%
	Regular	19	54,3%
	Deficiente	12	34,3%
	Total	35	100%

Fuente: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

GRÁFICO No. 6: Especialización en el trabajo



Fuente: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

Los datos de la tabla y gráfico número 6 muestran el nivel de especialización de trabajo dentro de la institución, siendo los resultados los siguientes datos, el 3% de los 35 funcionarios públicos encuestados la califican de muy buena; el 9% de buena, el 54% de regular y deficiente el 34%. Esto refleja que el personal no se centra en una actividad definida dentro de su ámbito laboral debido a que no se las han especificado.

Pregunta N° 2.- ¿Cómo califica usted el nivel de coordinación de actividades entre las diferentes unidades del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del cantón Santa Elena?

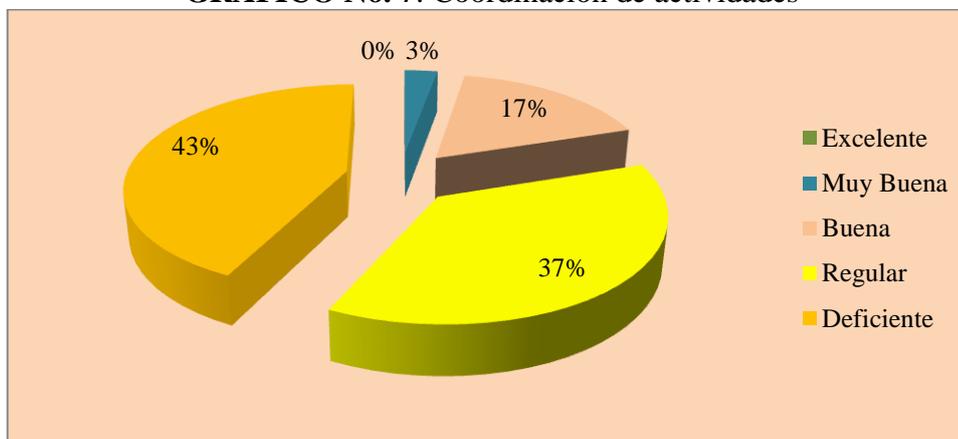
TABLA No. 7: Coordinación de actividades

ÍTEMS	OPCIONES	VALORACIONES	PORCENTAJES
2	Excelente	0	0%
	Muy Buena	1	2,9 %
	Buena	6	17,1%
	Regular	13	37,1%
	Deficiente	15	42,9%
	Total	35	100%

Fuente: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

GRÁFICO No. 7: Coordinación de actividades



Fuente: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

El gráfico No. 7 demuestra que el 3% de los servidores públicos consultados, respondieron que el nivel de coordinación de actividades dentro de la institución es muy buena, el 17% buena; el 37% lo califica de regular mientras que el 43% indica que es deficiente, entendiéndose entonces que no se conocen los mecanismos de coordinación que conlleven a la agrupación de personas de las diferentes unidades con el fin de alcanzar objetivos planteados.

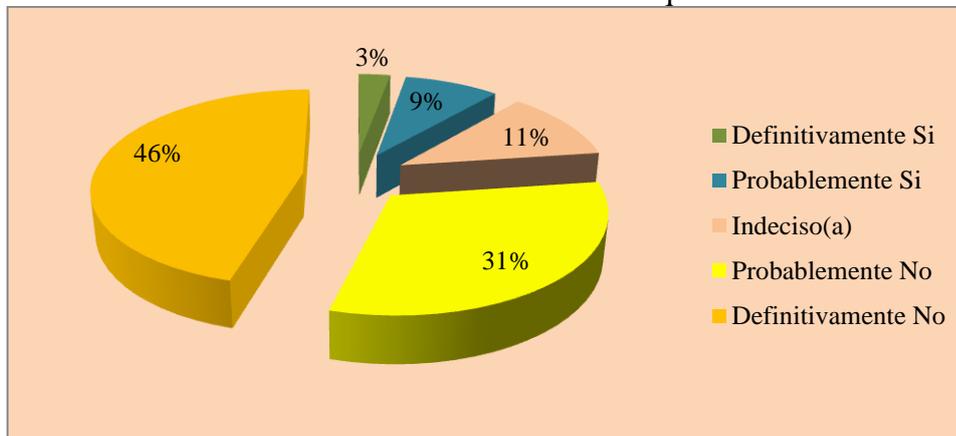
Pregunta N° 3.- ¿Los diferentes niveles jerárquicos dentro del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del cantón Santa Elena han sido establecidos oportunamente?

TABLA No. 8: Niveles jerárquicos

ÍTEMS	OPCIONES	VALORACIONES	PORCENTAJES
3	Definitivamente Si	1	2,9 %
	Probablemente Si	3	8,6 %
	Indeciso(a)	4	11,4%
	Probablemente No	11	31,4%
	Definitivamente No	16	45,7%
	Total	35	100%

Fuente: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena
Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

GRÁFICO No. 8: Niveles Jerárquicos



Fuente: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena
Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

Los resultados demuestran que de los 35 servidores públicos, el 3% dijeron que si se han definido los niveles jerárquicos dentro de la institución, el 9% probablemente sí, el 11% indecisos, el 31% probablemente no mientras que el 46% indica que no, la información evidencia que no se han especificado los niveles jerárquicos donde se detalle la distribución escalonada de autoridad, deberes y responsabilidades compartidas para el alcance del éxito deseado.

Pregunta N° 4.- ¿De qué forma se dictan las órdenes por parte de la autoridad del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del cantón Santa Elena?

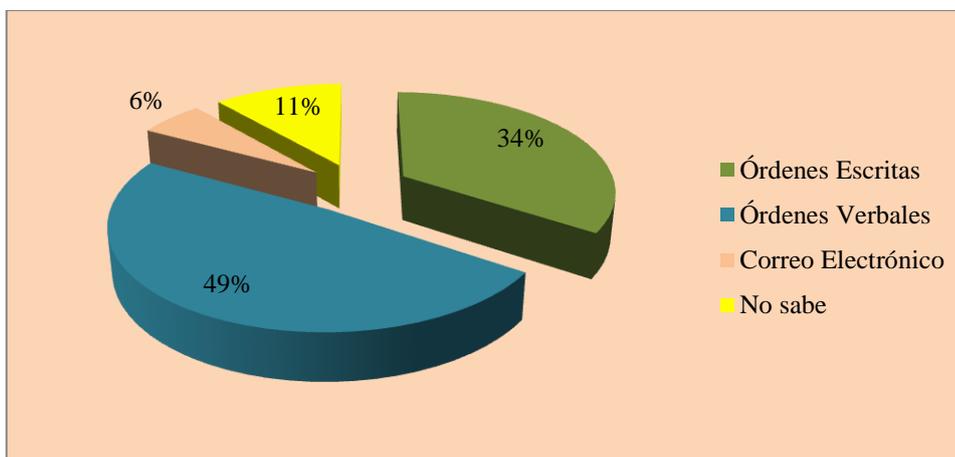
TABLA No. 9: Forma que se dictan las órdenes

ÍTEMS	OPCIONES	VALORACIONES	PORCENTAJES
4	Órdenes Escritas	12	34,3%
	Órdenes Verbales	17	48,6%
	Correo Electrónico	2	5,7%
	No Sabe	4	11,4%
	Total	35	100%

Fuente: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

GRÁFICO No. 9: Forma que se dictan las órdenes



Fuente: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

Los datos de la tabla y gráfico número 9 reflejan que el 34% de los encuestados manifiestan que la forma en que se dictan las órdenes dentro de la institución se da de manera escrita, el 49% son órdenes verbales, el 6% por medio de correo electrónico y mientras que el 11% indica que no sabe; analizado los resultados se concluye que las órdenes siempre se dan de forma verbal generando que no se tenga una constancia clara de lo que se pide que se cumpla.

Pregunta N° 5.- En el Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto se han definido oportunamente las unidades de mando.

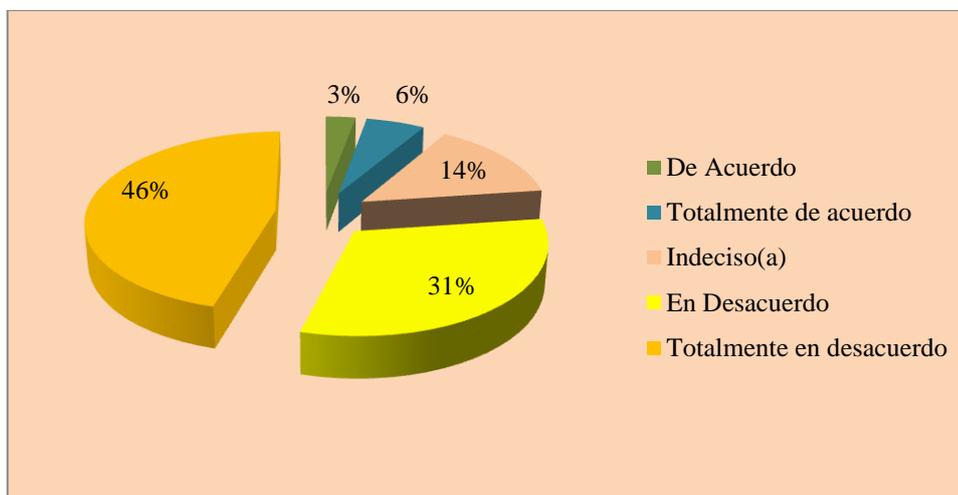
TABLA No. 10: Unidades de Mando

ÍTEMS	OPCIONES	VALORACIONES	PORCENTAJES
5	De Acuerdo	1	2,9 %
	Totalmente de acuerdo	2	5,7 %
	Indeciso(a)	5	14,3%
	En Desacuerdo	11	31,4%
	Totalmente en desacuerdo	16	45,7%
	Total	35	100%

Fuente: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

GRÁFICO No. 10: Unidades de Mando



Fuente: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

El gráfico número 10 demuestra que el 6% de los encuestados respondieron que están totalmente de acuerdo en que si se han definido unidades de mando dentro de la institución, el 14% indeciso(a), el 46% en desacuerdo y mientras que el 31% están totalmente en desacuerdo; los resultados indican en términos específicos que no se han especificado las unidades de mando generando que los servidores públicos desconozcan quienes son los jefes superiores.

Pregunta N° 6.- ¿Se ha identificado de forma escrita las funciones que deben de cumplir los servidores públicos del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del cantón Santa Elena?

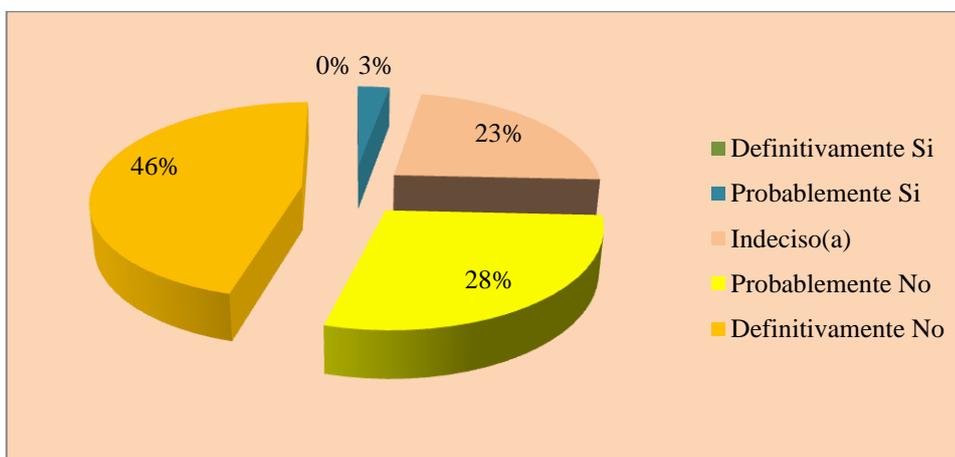
TABLA No. 11: Funciones del personal

ÍTEMS	OPCIONES	VALORACIONES	PORCENTAJES
6	Definitivamente Si	0	0%
	Probablemente Si	1	2,9%
	Indeciso(a)	8	22,9%
	Probablemente No	10	28,6%
	Definitivamente No	16	45,7%
	Total	35	100%

Fuente: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

GRÁFICO No. 11: Funciones del personal



Fuente: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

El gráfico número 11 ilustra que el 3% de los servidores públicos respondieron que probablemente sin se han definido las funciones de los funcionarios de la institución, el 23% indecisos(as), el 28% probablemente no, mientras que el 46% indica que no, significándose que en su mayoría los funcionarios no conocen cuales son las funciones que deben de desarrollar, generándose que los realicen de manera empírica.

Pregunta N° 7.- ¿Se han especificado los cargos que existen dentro del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto?

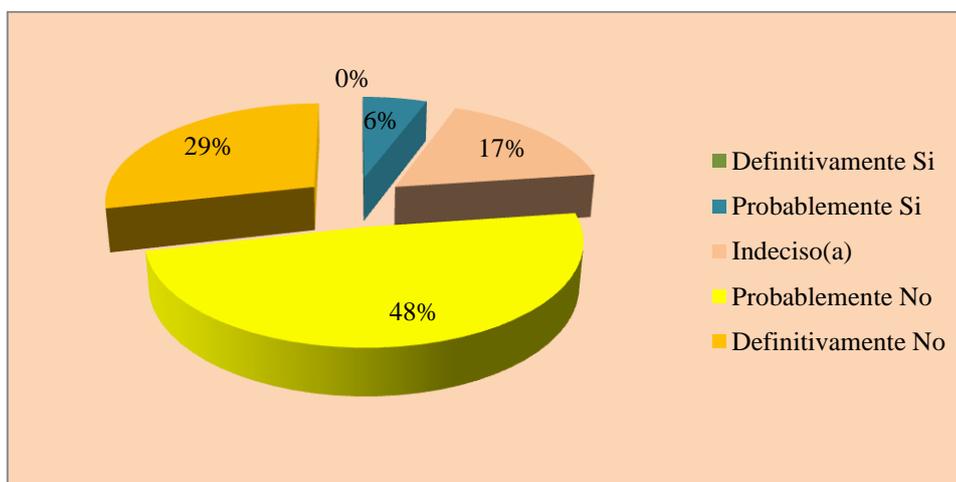
TABLA No. 12: Especificación de Cargos

ÍTEMS	OPCIONES	VALORACIONES	PORCENTAJES
7	Definitivamente Si	0	0%
	Probablemente Si	2	5,7%
	Indeciso(a)	6	17,1%
	Probablemente No	17	48,6%
	Definitivamente No	10	28,6%
	Total	35	100%

Fuente: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

GRÁFICO No. 12: Especificación de Cargos



Fuente: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

Los resultados reflejan que el 6% de los servidores públicos encuestados respondieron que probablemente si se han especificado los cargos dentro de la institución, el 17% indecisos, el 48% probablemente no y mientras que el 29% indicaron que no, demostrando que no se han especificado los cargos donde se detallan las tareas que deben ejecutarse que por lo general implica una relación entre dos o más personas para su cumplimiento.

Pregunta N° 8.- El grado de responsabilidad en mi área de trabajo es:

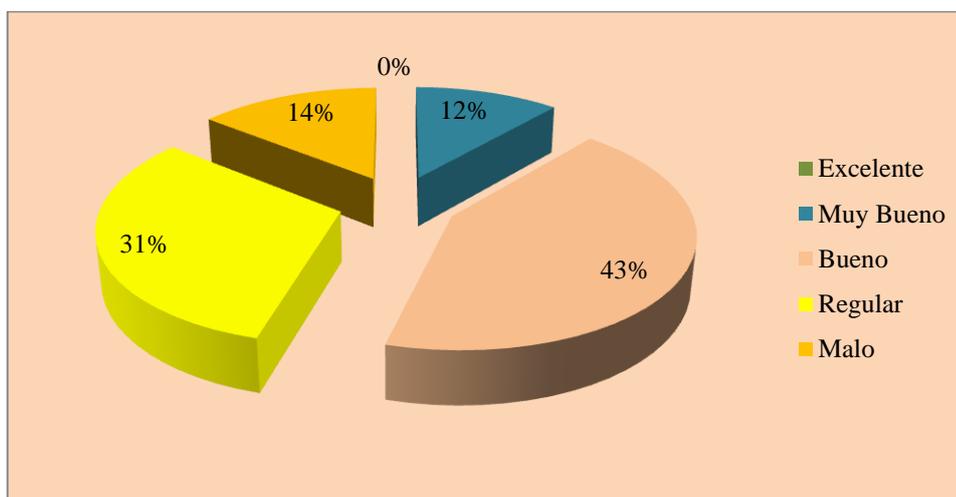
TABLA No. 13: Responsabilidad del área de trabajo

ÍTEMS	OPCIONES	VALORACIONES	PORCENTAJES
8	Excelente	0	0%
	Muy Bueno	4	11,4%
	Bueno	15	42,9%
	Regular	11	31,4%
	Deficiente	5	14,3%
	Total	35	100%

Fuente: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

GRÁFICO No. 13: Responsabilidad del área de trabajo



Fuente: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

Con respecto al grado de responsabilidad de los servidores públicos de la entidad bomberil, el 11% de los 35 funcionarios consultados, mencionó que es muy buena, el 43% la califica buena, el 32% manifestó que es regular y mientras que el 14% indica que es deficiente, evidenciándose así que la mayoría del personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena, desconoce sus responsabilidades.

Pregunta N° 9.- ¿Se ha formulado un reglamento interno que norme las actividades dentro del Cuerpo de Bomberos?

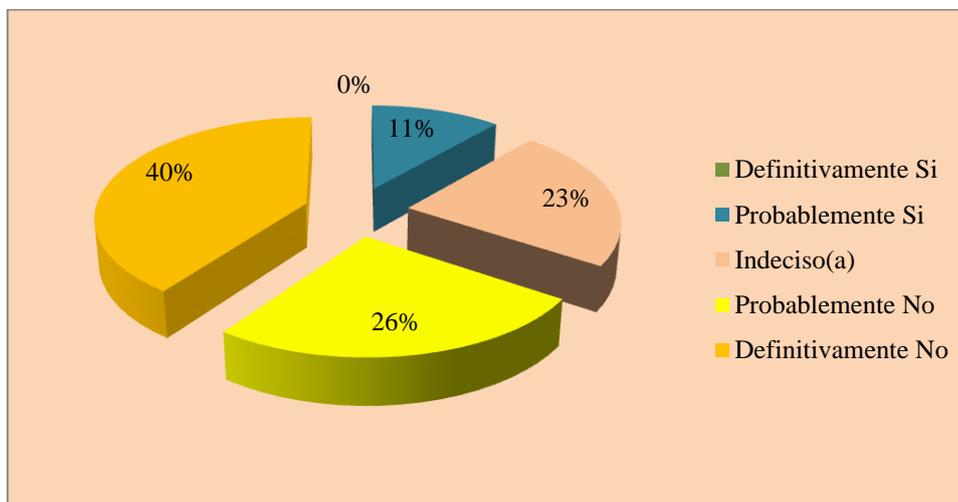
TABLA No. 14 Reglamento Interno

ÍTEMS	OPCIONES	VALORACIONES	PORCENTAJES
9	Definitivamente Si	0	0%
	Probablemente Si	4	11,4%
	Indeciso(a)	8	22,9%
	Probablemente No	9	25,7%
	Definitivamente No	14	40%
	Total	35	100%

Fuente: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

GRÁFICO No. 14: Reglamento Interno



Fuente: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

Respecto a la información que antecede, esta ilustra que de los 35 servidores públicos encuestados de la institución, el 11% de ellos menciona que probablemente exista un reglamento interno, el 23% indeciso (as), el 26% que probablemente no y mientras que el 40% indicó que no, concluyéndose que no se ha socializado con el personal que labora en el Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto sobre el reglamento interno.

Pregunta N° 10.- ¿Se ha definido un código de ética que norme la conducta de los servidores públicos del Cuerpo de Bomberos?

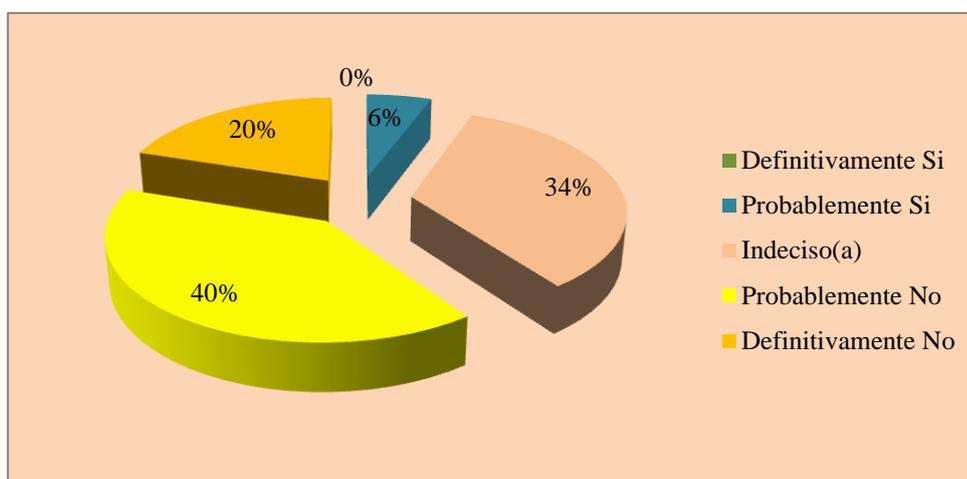
TABLA No. 15: Código de Ética

ÍTEMS	OPCIONES	VALORACIONES	PORCENTAJES
10	Definitivamente Si	0	0%
	Probablemente Si	2	5,7%
	Indeciso(a)	12	34,3%
	Probablemente No	14	40%
	Definitivamente No	7	20%
	Total	35	100%

Fuente: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

GRÁFICO No. 15: Código de Ética



Fuente: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Jessica Lainez Pozo

La tabla y el gráfico número 15, indica que de 35 servidores públicos de la institución consultados, el 6% de ellos dice que probablemente exista un código de ética, el 234% indecisos (as), el40% que probablemente no y el 20% dice que no, datos que llevan a afirmar que no se ha analizado la necesidad de un código de ética que regule el comportamiento del personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena

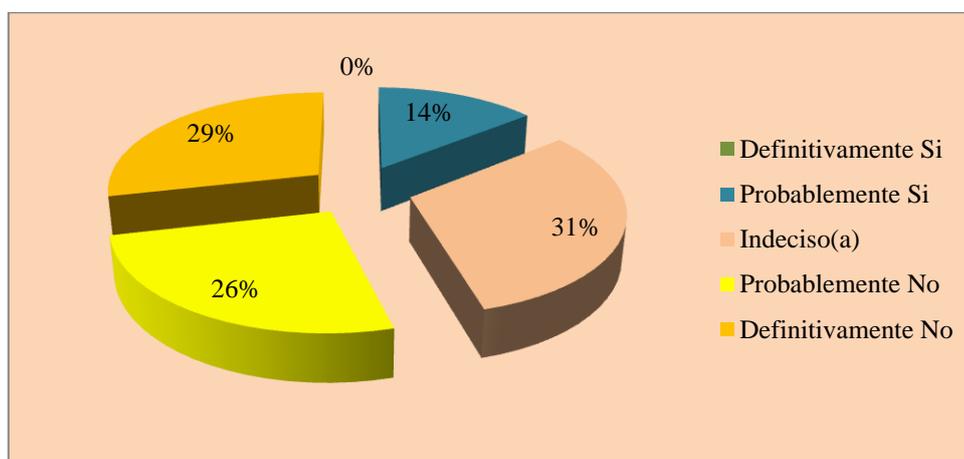
Pregunta N° 11.- ¿Se ha definido los elementos orientadores del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del cantón Santa Elena?

TABLA No. 16: Elementos Orientadores

ÍTEMS	OPCIONES	VALORACIONES	PORCENTAJES
11	Definitivamente Si	0	0%
	Probablemente Si	5	14,3%
	Indeciso(a)	11	31,4%
	Probablemente No	9	25,7%
	Definitivamente No	10	28,6%
	Total	35	100%

Fuente: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena
Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

GRÁFICO No. 16: Elementos Orientadores



Fuente: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena
Elaborado por: Jessica Lainez Pozo

El gráfico número 16 dice que del 100% del personal encuestado, el 14% de ellos manifiesta que probablemente conocen los elementos orientadores como son misión, visión, objetivos, el 31% indecisos (as), el 26% probablemente no y el 29% indica que no. Efectos que permiten concluir en que no se han definido los elementos orientadores, generándose como consecuencia que el personal no tenga sentido de pertinencia hacia la institución y por ende ante su área de trabajo.

Pregunta N°12.- ¿Cree usted que la planificación del Talento Humano en el Cuerpo de Bomberos es?

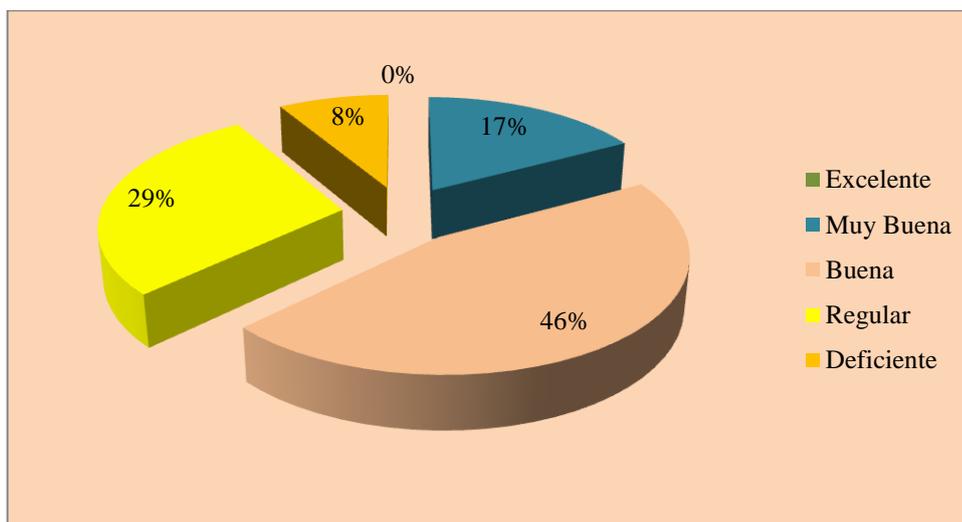
TABLA No. 17: Planificación del Talento Humano

ÍTEMS	OPCIONES	VALORACIONES	PORCENTAJES
12	Excelente	0	0%
	Muy Buena	6	17,1%
	Buena	16	45,7%
	Regular	10	28,6%
	Deficiente	3	8,6%
	Total	35	100%

Fuente: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

GRÁFICO No. 17: Planificación del Talento



Fuente: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

El gráfico muestra que el 17% de los servidores públicos encuestados respondieron que el nivel de planificación del Talento Humano dentro de la institución es muy buena, el 46% opinan que es buena, el 29% lo califica de regular; mientras que el 8% indica que es deficiente, estos datos conducen a decir que existe una debilidad cognitiva en el personal por no estar ubicados orgánicamente de acuerdo a las necesidades reales de cada área.

Pregunta N° 13.- ¿Se ha definido un documento técnico que describe los requerimientos mínimos por cada puesto de trabajo del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del cantón Santa Elena?

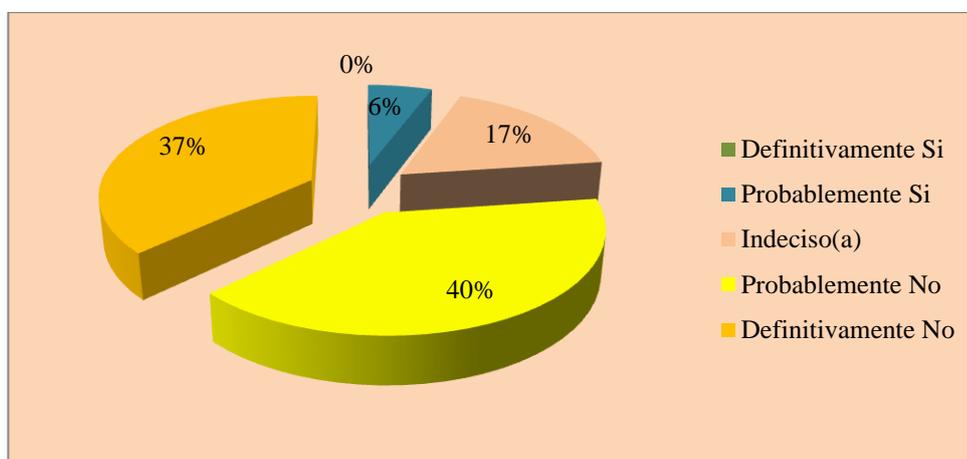
TABLA No. 18: Descripción de Puestos

ÍTEMS	OPCIONES	VALORACIONES	PORCENTAJES
13	Definitivamente Si	0	0%
	Probablemente Si	2	5,7%
	Indeciso(a)	6	17,1%
	Probablemente No	14	40%
	Definitivamente No	13	37,1%
	Total	35	100%

Fuente: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

GRÁFICO No. 18: Descripción de Puesto



Fuente: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

Los datos de la tabla y gráfico número 18 muestran que del 100% de los servidores públicos encuestados, el 6% opina que probablemente si se ha definido la descripción de puestos dentro de la institución, el 17% está indeciso(a), el 40% probablemente no, mientras que el 37% indica que no. Los resultados reflejan que no se conoce un documento técnico que describa los requerimientos mínimos para cada puesto de trabajo.

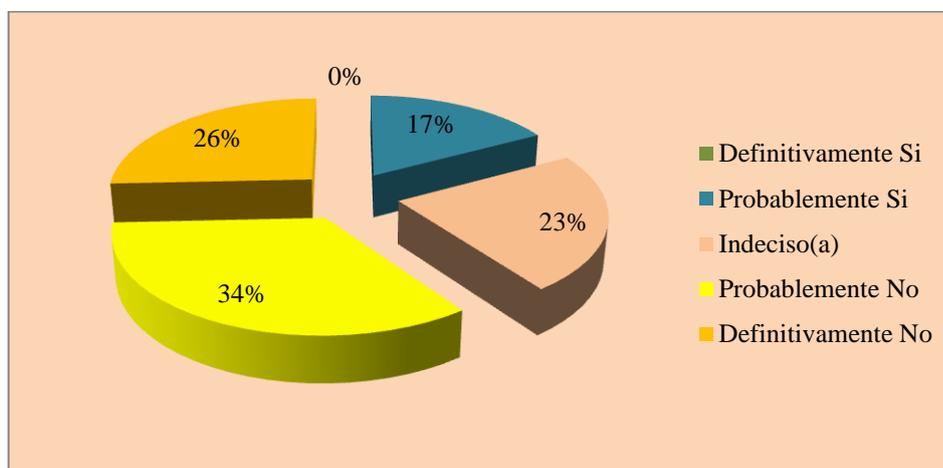
Pregunta N°14.- ¿Se han definido procedimientos, componentes y factores de valoración, que permitan calificar la importancia y relevancia de los puestos de trabajo del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto?

TABLA No. 19: Valoración de puestos

ÍTEMS	OPCIONES	VALORACIONES	PORCENTAJES
14	Definitivamente Si	0	0%
	Probablemente Si	6	17,1%
	Indeciso(a)	8	22,9%
	Probablemente No	12	34,3%
	Definitivamente No	9	25,7%
	Total	35	100%

Fuente: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena
Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

GRÁFICO No. 19: Valoración de puesto



Fuente: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena
Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

Se puede identificar en el gráfico número 19 que de los 35 servidores públicos consultados, el 17% dice que probablemente sí se han valorados los puestos dentro de la institución, el 23% está indeciso(a), el 34% probablemente no, mientras que el 26% indica que no. Esta situación ejemplifica que no se han definido procedimientos, componentes y factores de valoración, que permitan calificar la importancia y relevancia de los puestos de trabajo.

Pregunta N° 15.- ¿Desde su ingreso a la Institución, alguna vez ha sido promovido o transferido a otras actividades más complejas o más motivadoras?

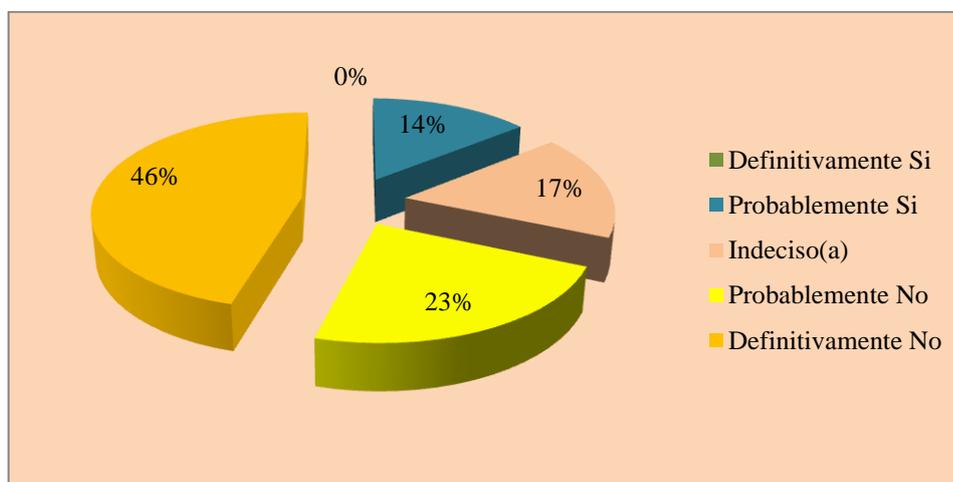
TABLA No. 20: Transferencia de actividades

ÍTEMS	OPCIONES	VALORACIONES	PORCENTAJES
15	Definitivamente Si	0	0%
	Probablemente Si	5	14,3%
	Indeciso(a)	6	17,1%
	Probablemente No	8	22,9%
	Definitivamente No	16	45,7%
	Total	35	100%

Fuente: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

GRÁFICO No. 20: Transferencia de actividades



Fuente: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

Con respecto a la transferencia de los servidores públicos a otros cargos dentro de la institución, la información que antecede indica que el 14% opina que probablemente sí, el 17% indeciso (a), el 23% probablemente no, mientras que el 46% mencionó que no, entendiéndose entonces que no se han definido procedimientos para promover o transferir al personal del área en otras actividades más complejas o más motivadoras.

Pregunta N° 16.- ¿Cree usted que la selección del personal para ocupar las vacantes dentro de la Institución, es idónea?

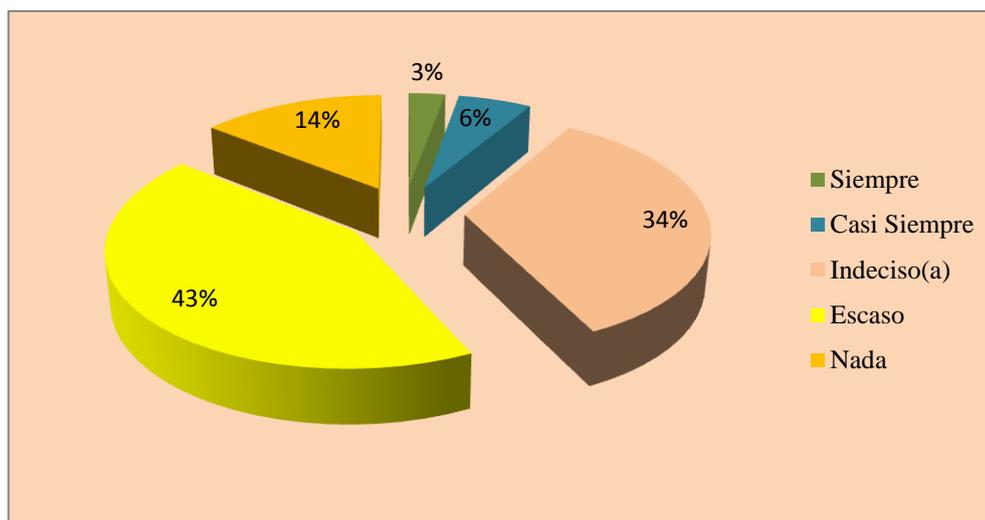
TABLA No. 21: Selección del Personal

ÍTEMS	OPCIONES	VALORACIONES	PORCENTAJES
16	Siempre	1	2,9%
	Casi Siempre	2	5,7%
	Indeciso(a)	12	34,3%
	Escaso	15	42,9%
	Nada	5	14,3%
	Total	35	100%

Fuente: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

GRÁFICO No. 21: Selección del Personal



Fuente: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

Los resultados visualizados en la información que antecede y relacionados con la selección de personal, muestran que de los 35 servidores públicos consultados, el 6% manifiesta que casi siempre se selecciona personal idóneo para la institución, el 34% está indecisos (as), el 43% opinan que es escasa, mientras que el 14% indicó que nada. Esto expresa que no se ha definido procedimientos eficientes para el reclutamiento y selección de personas para la institución.

Pregunta N° 17.- ¿Se incentiva a los servidores públicos a la formación académica con el fin de mejorar sus capacidades y aptitudes dentro de la Institución?

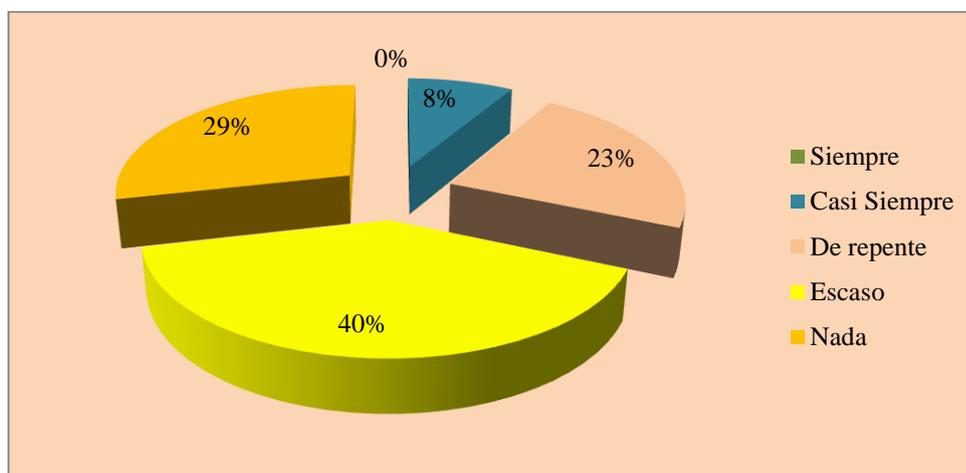
TABLA No. 22: Formación Académica

ÍTEMS	OPCIONES	VALORACIONES	PORCENTAJES
17	Siempre	0	0%
	Casi Siempre	3	8,6%
	De repente	8	22,9%
	Escaso	14	40%
	Nada	10	28,6%
	Total	35	100%

Fuente: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

GRÁFICO No. 22: Formación Académica



Fuente: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

La representación gráfica número 22 muestra que el 8% de los 35 servidores encuestados, dice que casi siempre se incentiva a los empleados a su desarrollo profesional, el 23% de repente, el 40% opinan que este estímulo es escaso, mientras que el 29% indica que nada, concluyéndose entonces que no se incentiva al talento humano a la formación académica superior con el fin de mejorar sus capacidades y aptitudes dentro de la institución.

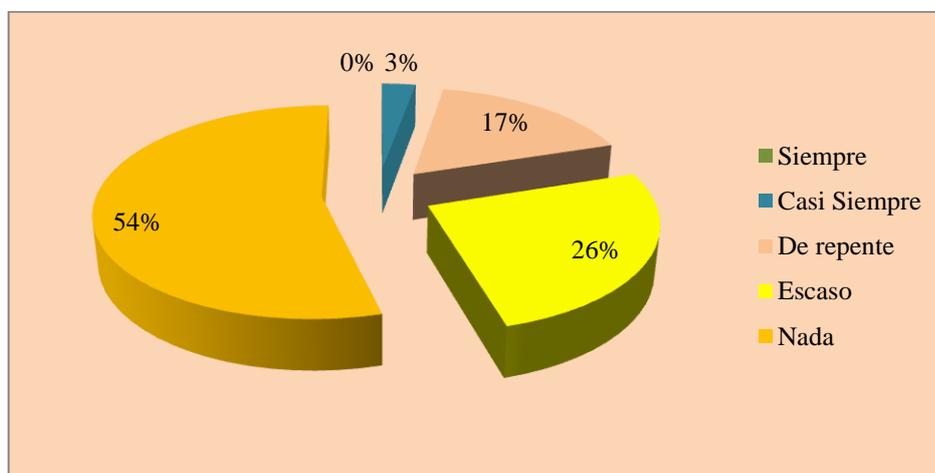
Pregunta N° 18.- ¿Con qué frecuencia se les otorga capacitaciones a los servidores públicos del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del cantón Santa Elena?

TABLA No. 23: Capacitaciones

ÍTEMS	OPCIONES	VALORACIONES	PORCENTAJES
18	Siempre	0	0%
	Casi Siempre	1	2,9%
	Indeciso(a)	6	17,1%
	Escaso	9	25,7%
	Nada	19	54,3%
	Total	35	100%

Fuente: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena
Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

GRÁFICO No. 23: Capacitaciones



Fuente: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena
Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

Los datos de la tabla y gráfico número 23 refleja que el 3% del 100% de las 35 personas encuestadas indica que casi siempre se da capacitaciones a los empleados, el 17% opina que de repente, el 26% dice que es escasa, mientras que el 54% manifiesta que nada, entendiéndose que no se otorgan constantemente capacitaciones a los servidores públicos de la institución, por lo tanto las actividades se los ejecuten de formas rutinaria.

Pregunta N° 19.- ¿Cree usted que la planificación del desempeño laboral en el Cuerpo de Bomberos es?

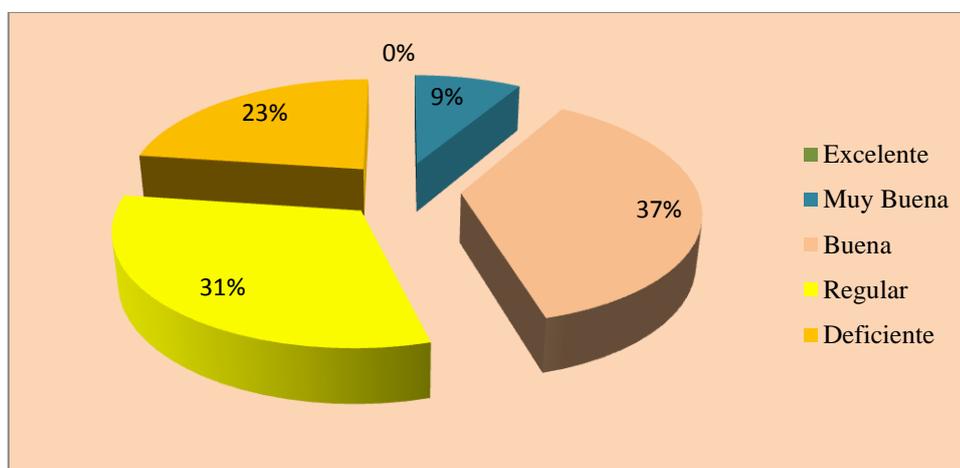
TABLA No. 24: Desempeño Laboral

ÍTEMS	OPCIONES	VALORACIONES	PORCENTAJES
19	Excelente	0	0%
	Muy Buena	3	8,6%
	Buena	13	37,1%
	Regular	11	31,4%
	Deficiente	8	22,9%
	Total	35	100%

Fuente: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

GRÁFICO No. 24: Desempeño Laboral



Fuente: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

El gráfico número 24 ilustra que de los 35 servidores encuestados, el 9% califica de muy buena la planificación del desempeño laboral, el 37% de buena, el 31% regular y mientras que el 23% opina que es deficiente; los resultados indican en términos específicos que no se valora sistemáticamente el desempeño de cada persona en función de las actividades que cumple, desconociendo el cumplimiento de las metas y resultados.

Pregunta N° 20.- ¿Se han definido indicadores de gestión que midan el cumplimiento de las actividades del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena?

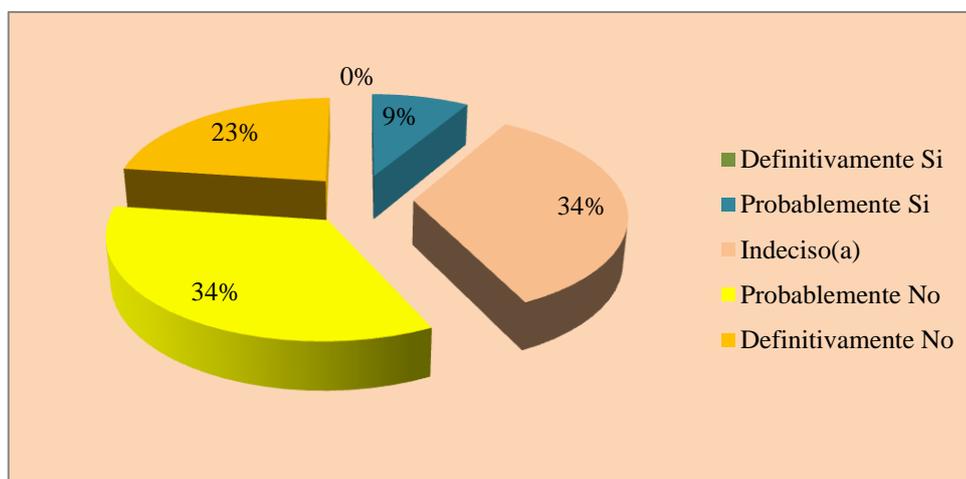
TABLA No. 25: Indicadores de Gestión

ÍTEMS	OPCIONES	VALORACIONES	PORCENTAJES
20	Definitivamente Si	0	0%
	Probablemente Si	3	8,6%
	Indeciso(a)	12	34,3%
	Probablemente No	12	34,3%
	Definitivamente No	8	22,9%
	Total	35	100%

Fuente: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

GRÁFICO No. 25: Indicadores de Gestión



Fuente: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

El gráfico presenta en forma detallada que el 9% del 100% de los servidores encuestados dicen que si se han definido indicadores de gestión dentro de la institución, el 34% indeciso(a), el 34% probablemente no, mientras que el 23% indica que no, estos resultados ilustran que no se puede medir el avance y logro de los procedimientos y actividades del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del cantón Santa Elena.

Pregunta N° 21.- ¿Considera usted que la elaboración de un manual de funciones incidirá en la administración de los servidores públicos del Cuerpo de Bomberos?

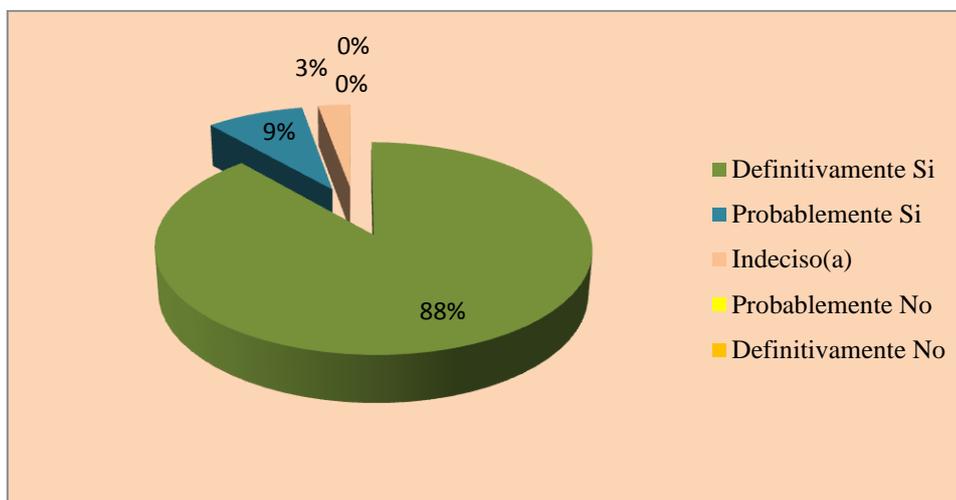
TABLA No. 26: Manual de Funciones

ÍTEMS	OPCIONES	VALORACIONES	PORCENTAJES
21	Definitivamente Si	31	88,6%
	Probablemente Si	3	8,6%
	Indeciso(a)	1	2,9%
	Probablemente No	0	0%
	Definitivamente No	0	0%
	Total	35	100%

Fuente: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

GRÁFICO No. 26: Manual de Funciones



Fuente: Personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

Los resultados obtenidos del gráfico número 22, demuestran que el 88% de los encuestados consideran que el manual de funciones incidirá dentro de la institución, el 9% indica que probablemente sí y el 3% indica estar indeciso (a). Esto implica que la implementación del documento contribuirá a mejorar la administración del talento humano del Cuerpo de Bomberos del cantón Santa Elena.

3.2 CONCLUSIONES

Del análisis e interpretación a los resultados de la recopilación de datos a través de las encuestas al personal directivo, administrativo y operativo del Cuerpo de Bomberos a 18 de Agosto del cantón Santa Elena, se concluye:

- 1.- En el Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del cantón Santa Elena, no se han formulado los elementos orientadores, complemento de todo proceso administrativo, existiendo un bajo nivel de compromiso en sus servidores públicos, quienes además no se identifican ni contribuyen con el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- 2.- Es evidente que no se ha definido claramente cada uno de los niveles jerárquicos, la comunicación entre autoridades y la de estos con los servidores públicos, no es la que debe existir en toda institución o empresa pública para el alcance de eficientes y eficaces resultados, generándose limitada integridad.
- 3.- El nivel de desempeño de los servidores públicos es bajo a consecuencia de que no se cuenta con un plan de capacitación, forjando limitados conocimientos, confusión y conflictos en el desarrollo de sus actividades.
- 4.- Los servidores públicos de la institución, no han definido indicadores que permitan la medición del resultado de su gestión, por lo tanto no se puede evaluar el cumplimiento de las actividades, determinando finalmente que no disponen de información confiable para la adecuada toma de decisiones.
- 5.- En el Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del Cantón Santa Elena, no se ha definido un manual de funciones, lo cual incide en la ejecución de las actividades rutinarias de los servidores públicos, por consiguiente su desempeño laboral es reducido.

3.3 RECOMENDACIONES

A los directivos.- Se le propone:

- 1.- Formular los elementos orientadores del proceso administrativo del Cuerpo de Bomberos del cantón Santa Elena, socializarlos con los servidores públicos para que eleven su nivel de compromiso y se identifiquen con el logro de los objetivos institucionales.
- 2.- Definir claramente cada uno de los niveles jerárquicos dentro de la institución, para la mejora de la comunicación entre las autoridades y la de estos con los servidores públicos, quienes con acciones íntegras contribuirán al alcance de resultados eficientes y eficaces.
- 3.- Implementar periódicamente capacitaciones relacionadas con el fomento y desarrollo profesional del personal, aumentando el nivel de desempeño laboral, para que no se produzcan confusión y conflictos al momento de la ejecución de las actividades.
- 4.- Proporcionar indicadores que permitan la medición del cumplimiento de actividades y la obtención de información adecuada para la toma de decisiones de las autoridades del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena.
- 5.- Definir la elaboración de un manual de funciones, el cual incidirá en la ejecución de las actividades rutinarias de los servidores públicos por consiguiente mejorará su desempeño laboral.

CAPÍTULO IV

DISEÑO DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA EL CUERPO DE BOMBEROS 18 DE AGOSTO DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014.

4.1 PRESENTACIÓN

El manual de funciones para el Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena, es el resultado de la investigación y recopilación de datos, los cuales permitieron descubrir una serie de falencias que no se ajustan a los requerimientos sociales para lo cual fue creada la institución, esto ha ocasionado que el accionar y la calidad de servicio que presta a la población sea muchas veces cuestionada. En consecuencia acorde a las exigencias y cambios sociales, más aún cuando hoy por la provincia de Santa Elena es la más joven de las veinticuatro provincias de Ecuador, exige y demanda mejores servicios.

Para tal efecto con la implementación del manual de funciones se mejorará la administración del talento humano del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del Cantón Santa Elena, porque para sus servidores les servirá como una herramienta para conocer las actividades que deben desarrollar, superando cada uno de los problemas que se presenten.

De esta forma, se logrará una gestión eficiente, efectiva y eficaz, a través del Primer Jefe de esta entidad, contando siempre con la ayuda, colaboración y predisposición de sus subalternos, fortaleciendo a la organización, reflejando un correcto funcionamiento lo que permitirá mejorar la atención peninsular y por ende conseguir que al Cuerpo de Bomberos se le considere como un ente de desarrollo y progreso.

4.1.1 Portada del Manual de Funciones para el Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena.



MANUAL DE FUNCIONES

Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto
del Cantón Santa Elena.

2014

4.2 ELEMENTOS ORIENTADORES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

4.2.1 Misión

Servir a la comunidad Santaelenense, efectuando acciones de salvamento y prevención, para defender y proteger a sus habitantes y propiedades en caso de emergencia por desastres naturales y/o producidos por el ser humano.

4.2.2 Visión

Ser una de las mejores entidades de servicio público, altamente eficiente, proyectando seguridad y confianza a la comunidad Santaelenense, con personal capacitado, quienes podrán lograr la participación de sus habitantes, en la prevención y lucha contra los incendios, contribuyendo al engrandecimiento, fortalecimiento y permanencia de la institución.

4.2.3 Valores Institucionales

- ✓ **Respeto:** Siempre a nuestros superiores y mayores en cualquier actividad que se realizare, dentro del ámbito social.
- ✓ **Lealtad:** Con la comunidad con los diferentes llamados ya sean de emergencias o labores sociales.
- ✓ **Honradez:** Demostrarla siempre en diferentes ámbitos como en emergencias, servicios sociales y compañeros.
- ✓ **Valentía:** Tenerla en todo momento con el objetivo de demostrar a la comunidad confianza y seguridad.
- ✓ **Disciplina:** Reflejarla en cada una de las actividades encomendadas ya sean por la comunidad o por nuestros superiores.

4.2.4 Objetivos Institucionales

- ✓ Ejecutar acciones de planificación con instituciones de primera respuesta ante un fenómeno adverso.
- ✓ Educar a la población sobre métodos para prevenir calamidades.
- ✓ Salvaguardar los bienes y la vida de las personas a la hora de un flagelo.
- ✓ Anunciar las acciones del Cuerpo de Bomberos para lograr la seguridad y confianza de la ciudadanía

4.2.5 Políticas Institucionales

- ✓ El Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del cantón Santa Elena, contará con Talento Humano administrativo y operativo idóneo para ejercer sus actividades dentro de las diferentes áreas en que se desenvuelvan con el fin de brindar un servicio eficiente y eficaz.
- ✓ No habrá un horario de trabajo establecido, se atenderá cuando la comunidad Santaelenense lo requiera.
- ✓ La labor que se ejecuta dentro del Cuerpo de Bomberos ante la sociedad será gratuita.
- ✓ El Talento Humano encargado de la parte operativa, deberá de usar el uniforme correspondiente al momento de acudir a una emergencia.
- ✓ Nuestra institución procurará el bienestar de la colectividad e impulsará el desarrollo del cantón Santa Elena, sin dejar de mencionar a toda la Provincia.

4.3 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

4.3.1 Objetivo General

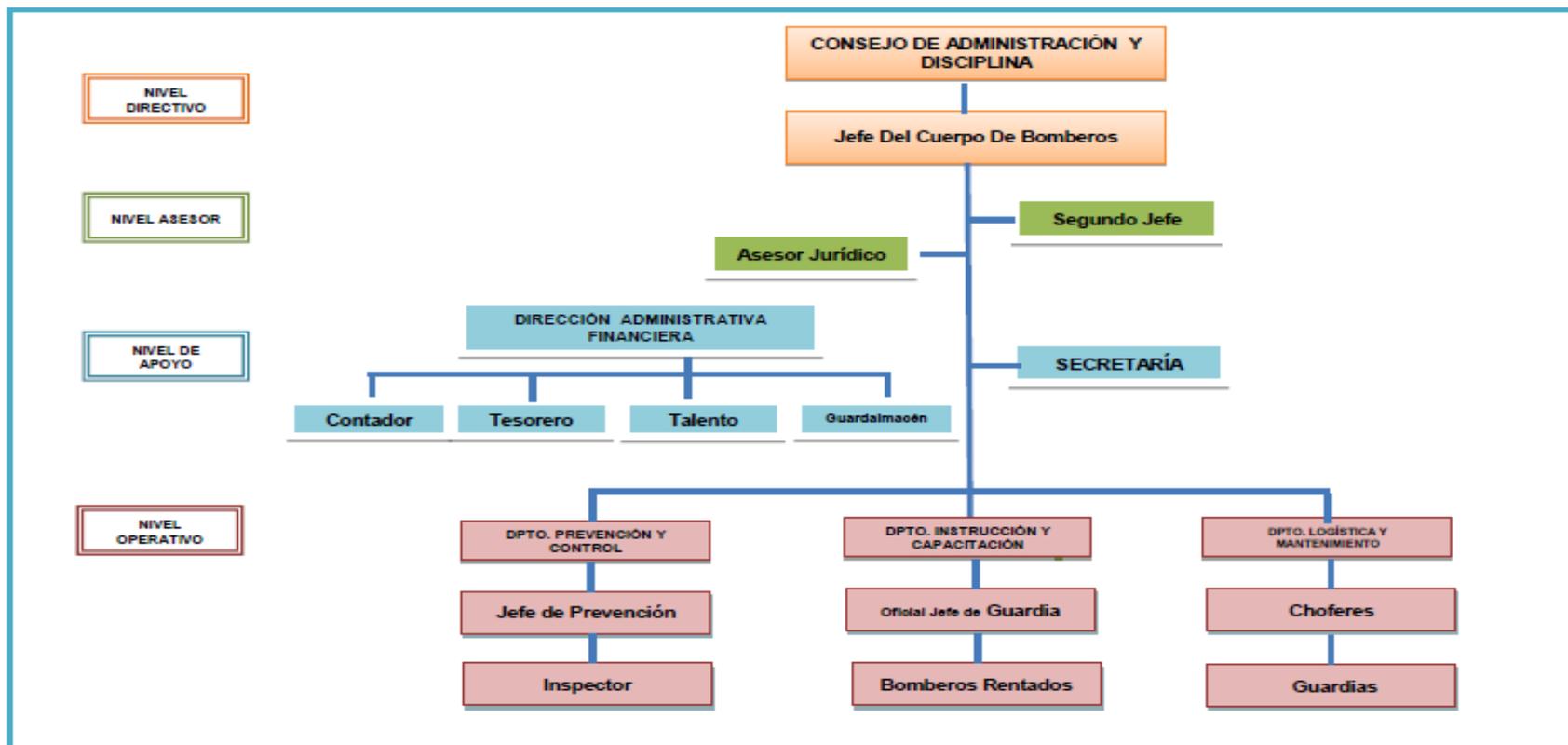
Fortalecer la estructura orgánica funcional, a través de un manual de funciones que garantice la administración del Talento Humano en el Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del cantón Santa Elena.

4.3.2 Objetivos Específicos

- 1.- Proporcionar los elementos orientadores de gestión institucional (misión, visión y objetivos) mediante el diagnóstico situacional y participativo, con el fin de que el Talento humano se sienta comprometido al cumplimiento de los objetivos institucionales.
- 2.- Especificar los niveles jerárquicos, mediante la formulación de una estructura orgánica funcional idónea para la comunicación entre las autoridades y la de éstos con los servidores públicos.
- 3.- Fortalecer el desempeño laboral mediante la implementación de capacitaciones que permitan mejorar el nivel de eficiencia y eficacia en la ejecución de las actividades dentro de la institución.
- 4.- Facilitar la medición del cumplimiento de la ejecución de actividades del personal, mediante la formulación de indicadores de gestión para la adecuada toma de decisiones.

4.4 ORGÁNICO FUNCIONAL

CUADRO No. 6: Estructura Organizacional del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena



Fuente: Observación Directa
 Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

4.5 ESTRUCTURA ORGÁNICA

La estructura orgánica y funcional del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena, está conformado de la siguiente manera:

1.- NIVEL DIRECTIVO

2.- NIVEL DE ASESORÍA

3.- NIVEL DE APOYO

4.- NIVEL OPERATIVO

4.5.1 Nivel Directivo

Como superior jerárquico es el encargado de dirigir, coordinar y supervisar la determinación de políticas, directrices y procesos de trabajo, asegurando la gestión institucional y garantizando el cumplimiento de los objetivos.

4.5.1.1 Consejo de Administración y Disciplina

Misión

Ser el responsable de resolver los procesos disciplinarios y suministrar los servicios de apoyo para que la institución pueda desempeñarse en forma efectiva y eficiente.

CUADRO No. 7: Funciones del Consejo de Administración y Disciplina

 <p style="text-align: center;">Consejo de Administración y Disciplina</p>
<p>Atribuciones y responsabilidades:</p> <p>1.- Velar por la correcta aplicación de la Ley de defensa contra incendios y sus reglamentos.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Elaborar los proyectos de presupuesto y darle el trámite legal.2. Vigilar la gestión administrativa y económica de la institución.3. Resolver los casos de jubilación, montepío y más beneficios sociales para quienes no fueren afiliados al IESS y de los premios, recompensas y gratificaciones para los miembros de la institución, de acuerdo con el reglamento respectivo.

Fuente: Observación Directa

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

4.5.1.2 Jefe del Cuerpo de Bomberos

Misión

Es el encargado de planificar, dirigir y controlar las actividades del Cuerpo de Bomberos, los recursos materiales, la seguridad física, vigilancia parque automotor, mantenimiento de la institución, seguros generales, seguros de vida y seguros de asistencia médica; así como las labores de apoyo a todos los niveles del Cuerpo Bomberil.

CUADRO No. 8: Funciones del Primer Jefe

	Primer Jefe
<p>Atribuciones y responsabilidades:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Suscribir las órdenes generales y resoluciones de acuerdo a la Ley de defensa contra incendios.2. Dirigir las sesiones del Consejo de Administración y Disciplina.3. Conservar a la institución en óptimas condiciones de funcionamiento para brindar una eficiente atención a la comunidad.4. Incentivar a que el personal adquiera técnicas, mediante la organización y asistencia a cursos periódicos de teorías y técnicas bomberiles.5. Recaudar pertinentemente de las entidades de recaudación de impuestos y tasas que beneficien al Cuerpo de Bomberos, la entrega oportuna de los fondos.6. Rendir la caución al posesionarse como Jefe y la declaración de bienes;7. Enviar anualmente las proformas presupuestarias con los requisitos legales solicitados por la Dirección de Gestión de defensa contra incendios;8. Cumplir y hacer cumplir las disposiciones y directrices emanadas por el Ministerio de Bienestar social;9. Suscribir la orden general en que se publicarán los movimientos de altas, bajas, incorporaciones, licencias, pases, ascensos, comisiones, premios, recompensas, órdenes superiores y demás;10. Informar oportunamente a la superioridad respecto a la necesidades apremiantes del Cuerpo de Bomberos, con el fin de solucionar en el menor tiempo posible;11. Mantener relaciones técnicas y de trabajos con otros servicios nacionales y extranjeros;12. Asistir a cursos, congresos, seminarios, comisiones técnicas, etc.13. Comandar, dirigir e instruir a sus subalternos en los actos de servicio.14. Presentarse y dirigir las operaciones en siniestro;15. Convocar a sus integrantes para pasar revista y realizar ejercicios y simulacros.	

Fuente: Observación Directa

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

4.5.2 Nivel de Asesoría

Está encaminado a generar servicios de asesoría y apoyo logístico a la comunidad, viabilizando la gestión institucional.

4.5.2.1 Asesor Jurídico

Misión

Brindar y sustentar el asesoramiento jurídico y judicialmente en el marco de la misión institucional, así como en las áreas de derecho constitucional, contratación pública, derecho administrativo, laboral, procesal y otros, orientados a garantizar la seguridad jurídica en los actos administrativos institucionales.

CUADRO No. 9: Funciones del Asesor Jurídico

 Asesor Jurídico
Atribuciones y responsabilidades: <ol style="list-style-type: none">4. Brindar a la institución una cobertura integral en materia jurídica, de tal manera que todos sus actos administrativos se encuentren enmarcados en la normativa legal vigente.5. Representar y defender los intereses institucionales ante las acciones y trámites judiciales y administrativos en los cuales sea parte.6. Legalizar los proyectos de leyes, decretos, acuerdos, reglamentos, resoluciones, contratos, convenios y otros instrumentos jurídicos solicitados por la secretaria o secretario nacional.7. Asesorar a las autoridades y niveles directivos de la institución en materia de ámbito jurídico legal;8. Participar en la elaboración y actualización de leyes, acuerdos, reglamentos e instructivos que regulen la gestión de la institución; al igual que proyecto de acuerdos, resoluciones, convenios y contratos en coordinación con las unidades administrativas;9. Emitir previo el estudio respectivo, criterios y dictámenes de carácter jurídico legal sobre asuntos sometidos a su conocimiento.



Asesor Jurídico

Atribuciones y responsabilidades:

10. Prepara las bases y documentos contractuales en los procesos de contratación objeto de su intervención;
11. Recomendar reformas y/o ampliaciones a las leyes y otras normas legales que rigen el accionar de la institución;
12. Asesorar, absolver, consultar y emitir informes respecto a la aplicación de la ley de contratación pública y al cumplimiento de convenios y contratos.
13. Asesorar e integrar los comités institucionales, de conformidad con la ley;
14. Llevar a cabo la certificación

Fuente: Observación Directa

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

4.5.2.2 Segundo Jefe

CUADRO No. 10: Funciones del Segundo Jefe



Segundo Jefe

Atribuciones y responsabilidades:

1. Cumplir y hacer cumplir las órdenes emanadas de la primera jefatura.
2. Controlar el fiel cumplimiento de las obligaciones encomendadas.
3. Velar por la buena marcha de la entidad Bomberil.
4. Colaborar directamente con el Jefe en todo cuanto se atañe al desenvolvimiento de Cuerpo de Bomberos;
5. Reemplazar al primer jefe en su ausencia;
6. Elaborar los programadas de instrucción
7. Será el primer asesor de la Jefatura;
8. Las demás que determine la ley y reglamentos.

Fuente: Observación Directa

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

4.5.3 Nivel de Apoyo

4.5.3.1 Departamento Administrativo Financiero

Misión

Brindar con eficiencia y eficacia productos y servicios de apoyo logístico con la entrega oportuna de equipos materiales, suministros y servicios tecnológicos para fortalecer la gestión institucional.

CUADRO No. 11: Funciones del Departamento Administrativo Financiero

 Departamento Administrativo Financiero
<p>Atribuciones y responsabilidades:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Gestionar mensualmente para el cobro de las retenciones(Municipio y Empresa);2. Elaborar los estados financieros;3. Elaborar los presupuestos anuales;4. Formular autogestión para la dotación de bienes inmuebles, bienes muebles, equipos de computación y oficina, servicios básicos y adecuar la infraestructura física.5. Contratar seguros de bienes;6. Contratar seguros de bomberos;7. Asesorar a los niveles directivos en la toma de decisiones en materia administrativo- financiero.8. Controlar y evaluar la gestión administrativo- económico- financiero;9. Autorizar los gastos previstos en el presupuesto, de conformidad con las previsiones establecidas y ordenar pagos con la autorización previa expresa de la autoridad competente, autorización y ordenación que podrá ser delegada a los directores respectivos;10. Administrar el presupuesto institucional en conformidad con los programas y proyectos establecidos.11. Realizar el pago de obligaciones económicas de la institución.12. Administrar el sistema integrado de gestión del talento humano, desempeño organizacional y remuneraciones de la entidad.

Fuente: Observación Directa

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

4.5.3.1.1 Contador

CUADRO No. 12: Funciones del Contador

 <p style="text-align: right;">Contador</p>
<p>Atribuciones y responsabilidades:</p> <p>Procedimientos específicos de control interno y previo.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Realizar los respectivos registros contables;2. Informes y estados financieros,3. Conciliaciones bancarias;4. Informe de evaluación del presupuesto devengado;5. Control de fondos rotativos y caja;6. Comprobantes de pago/o de egresos;7. Programación de caja;8. Ingresos de financiamientos y donaciones;9. Transacciones y comprobantes de ingreso;10. Transacciones y comprobantes de diario;11. Flujos de caja12. Informes de arqueo de caja13. Informes de control inter y previo.

Fuente: Observación Directa
Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

4.5.3.1.2 Tesorero

CUADRO No. 13: Funciones del Tesorero

	Tesorero
<p>Atribuciones y responsabilidades:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Registrar diariamente el dinero por recaudación y otros ingresos.2. Elaborar roles de pagos de los funcionarios.3. Realizar pagos institucionales como el SRI, IEES;4. Plan periódico de caja;5. Flujo de caja mensual y diario6. Emisión de facturas;7. Control caja-bancos8. Controlar cobros por cuentas de la Municipalidad y CNEL;9. Programar cuatrimestrales dentro del e-Sigef10. Formular plan anual de compras;11. Registros de comprobantes de ingresos y egresos;12. Elaborar comprobantes únicos de registros de gastos13. Elaborar emisiones de facturas y comprobantes de retención14. Elaborar roles de pagos y permisos de funcionamiento;15. Formular órdenes de pagos16. Adquisidores a través del portal de compras públicas;17. Publicaciones de compras por ínfima cuantía en el portal de compras públicas;18. Modificaciones presupuestarias19. Manejar el módulo de tributación;20. Certificaciones presupuestarias21. Liquidación presupuestaria;22. Obligaciones tributarias.	

Fuente: Observación Directa

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

4.5.3.1.3 Talento Humano

CUADRO No. 14: Funciones del Director de Talento Humano

 <p style="text-align: center;">Director Talento Humano</p>
<p>Atribuciones y responsabilidades:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Planificar, regir, organizar y controlar el comportamiento del personal rentado del Cuerpo de Bomberos del cantón Santa Elena.2. Analizar y modificar compensaciones, ayudas y políticas salariales de la institución,3. Planificar y conducir nuevas estrategias para conseguir actitudes positivas del personal;4. Delinear nuevas prácticas en los subsistemas de talento humano;5. Plantear canales de comunicación dentro del Cuerpo Bomberillo;6. Crear programas de desarrollo organizacional e institucional que favorezcan el bienestar del ambiente interno del personal;7. Efectuar retroalimentación a los colaboradores luego de un proceso de evaluación del desempeño;8. Plantear planes de formación y unificación de brechas de perfiles dentro de la institución ; y,9. Vigilar por la prosperidad psicológica y físico del personal Bomberil.

Fuente: Observación Directa
Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

4.5.3.1.4 Guardalmacén

CUADRO No. 15: Funciones del Guardalmacén

 Guardalmacén
<p>Atribuciones y responsabilidades:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Realizar reporte de inventario de bienes muebles, inmuebles y otros que corresponda; así como también considerar los bienes sujetos a control administrativo, existentes y faltantes;2. Formular ingresos y egresos de bodega, de suministros, materiales, bienes de larga duración y bienes sujetos a control administrativo.3. Reportar inventario de suministros y materiales existentes y faltantes;4. Presentar informe de administración de bodega;5. Realizar actas de entrega- recepción de bienes;6. Cumplir con las disposiciones emitidas por la jefatura.

Fuente: Observación Directa

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

4.4.3.1.5 Secretaría

Misión

Formular y emitir directrices de documentaciones hacia la jefatura y a Instituciones Públicas y privadas con el objeto de servir y atenderá las necesidades de la comunidad.

CUADRO No. 16: Funciones de Secretaria

 Secretaria
<p>Atribuciones y responsabilidades:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Elaborar oficios tanto internos como externos;2. Receptar documentos de los departamentos de la institución3. Llevar la agenda diaria del primer jefe4. Realizar oficios o memorándum a los empleados;5. Dar a conocer a la jefatura de resoluciones y notificaciones6. Elaborar órdenes generales7. Asistir a reuniones de a Consejo de Administración y Disciplina8. Elaborar certificaciones designadas por jefatura9. Manejar las claves de los correos electrónicos10. Enviar informes de emergencias a la sala situacional provincial.

Fuente: Observación Directa

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

4.5.4 Nivel Operativo

4.5.4.1 Departamento de prevención, regulación y control

Misión

Fomentar la calidad de los servicios y productos bomberiles ofertados en la comunidad, a través de la implementación y aplicabilidad de normas técnicas que permitan una adecuada gestión de regulación control, fomentando el registro de los establecimientos comerciales e industriales para el cumplimiento de normas y disposiciones legales.

CUADRO No. 17: Funciones del Jefe de prevención, regulación y control



Departamento de prevención, regulación y control

Atribuciones y responsabilidades:

1. Elaborar normas, instructivos y reglamentos que permitan regular las diferentes actividades, poniendo a consideración de la autoridad competente para su aprobación.
2. Desarrollar mecanismos eficientes tendientes a evaluar y estandarizar el manejo del registro de establecimiento catastrados con el fin de ofrecer información actualizada para la planificación.
3. Brindar la asistencia técnica para la concesión de permisos de funcionamiento, eliminación de establecimientos comerciales u otros de los catastros, clausuras, multas y otras sanciones previstas en la Ley de defensa contra incendios y su reglamento y registrar cambio de propietario o actividad.
4. Facilitar la información técnica de regulación y control a las diferentes unidades de la zona, para la toma de decisiones,
5. Participar en el proceso de planificación estratégica de la SNGR y elaborar los planes operativos la unidad.
6. Ejercer las demás funciones, atribuciones, delegaciones y responsabilidades que le correspondan en relación a los programas, proyectos y las asignadas por el nivel jerárquico superior.

Fuente: Observación Directa
Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

4.5.4.1.1 Jefe de Prevención

CUADRO No. 18: Funciones del Jefe de Prevención

	Jefe de prevención
<p>Atribuciones y responsabilidades:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Ejercer vigilancia y asesoramiento técnico a los inspectores bajo su mando;2. Realizar inspecciones y extender citaciones, cuando los considere necesaria;3. Elaborar informes de inspecciones realizados a los propietarios de los locales comerciales;4. Solicitar a la superioridad la clausura temporal o definitiva, o suspensión de permisos de funcionamiento de aquellos locales que no cumplen con las medidas de prevención de incendios señaladas por leyes y reglamentos.;5. Realizar cronogramas de conferencias y llevar a efecto campañas de prevención de incendios a través de medios de comunicación social, dirigidas a todos los niveles de la vida comunitaria, y;6. Asesorar técnicamente en la capacitación sobre conocimientos de los elementos de prevención de incendios en: fábricas, industrias, escuelas, colegios y en aquellos locales con riesgos de incendio.	

Fuente: Observación Directa

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

4.5.4.1.2 Inspector General

CUADRO No. 19: Funciones del Inspector General

 <p style="text-align: center;">Inspector General</p>
<p>Atribuciones y responsabilidades:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Elaborar los planes y programas de inspección y control que deben realizarse en la dependencia operativa de la institución.2. Inspeccionar y vigilar las actividades del personal operativo, a fin de que se cumpla con las normas establecidas en el reglamento disciplinario.3. Proponer mejoras o modificaciones en la organización o funcionamiento de los servicios o áreas del instituto, en base a inspecciones y verificaciones realizadas.4. Investigar de oficio, por comisión de la autoridad competente o por denuncia recibida, las faltas disciplinarias de las que se tenga conocimiento.5. Recomendar los correctivos necesarios en las áreas sobre las cuales se observe deficiencia en la inspección.6. Evaluar la eficacia de los planes y sistemas de inspección diseñados por la Dirección.7. Coordinar con dependencias internas y externas a la institución, la recopilación de información relacionada a la investigación de hechos delictivos cometidos por el personal.8. Ejercer la facultad de los procesos disciplinarios.9. Llevar los registros de ingresos y egresos del personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena.

Fuente: Observación Directa

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

4.5.4.2 Departamento de Instrucción y Capacitación

Fomentar el desarrollo de proyectos y metodologías para promover el conocimiento y destrezas orientados a la formación y capacitación del personal a través de cursos de actualización, simulacros e incentivos para la profesionalización y cumplimiento de los deberes.

CUADRO No. 20: Funciones del Departamento de Instrucción y Capacitación

 Departamento de Instrucción y Capacitación
<p>Atribuciones y responsabilidades:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Gestionar, ejecutar y dirigir el desarrollo técnico de macro proyectos de capacitación establecidos en la planificación institucional.2. Coordinar la asignación de los recursos económicos requeridos para el desarrollo de los proyectos asignados, ante las instancias correspondientes.3. Fortalecer la capacidad técnica y mecanismos para la ejecución de proyectos;4. Implementar y mantener el banco de proyectos y de gestión conocimiento realizado y otros propuestos.5. Participar en la identificación de potenciales proyectos de desarrollo y fortalecimiento académico tendientes a favorecer el sector.6. Brindar asesoramiento en la identificación y formulación de proyectos potenciales que fomenten la profesionalización.7. Las demás que se le asigne el jefe y las establecidas en las leyes y normas pertinentes.

Fuente: Observación Directa

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

4.5.4.2.1 Oficial de Guardia

CUADRO No. 21: Funciones del Oficial de Guardia

 Oficial de Guardia
<p>Atribuciones y responsabilidades:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Controlar que el personal de guardia cumpla a cabalidad con sus obligaciones.2. Constatar que los vehículos, equipos e implementos para uso profesionales se hallen en buenas condiciones de funcionamiento.3. Corregir y sancionar las manifestaciones de indisciplina.4. Asistir y comandar a sus subordinados en los trabajos profesionales;5. Cumplir con las disposiciones superiores;6. El Oficial de guardia tendrá el comando directo de su compañía y responderá ante la superioridad por la disciplina, de la moral y el bienestar de sus integrantes;7. Informar verbalmente o por escrito, al Jefe inmediato de las faltas que comenten sus subalternos;8. En caso de incendio o calamidad grande, solicitar a las otras compañías el refuerzo de equipos, materiales y personal que crea necesario;9. Cuidar que ninguna persona distinta a los conductores, muevan los vehículos, bajo ningún pretexto, salvo en casos muy especiales; y10. En ausencia del Comandante, podrá conceder permisos y en casos especiales hasta por 12 horas, siempre y cuando el interesado deje su reemplazo.

Fuente: Observación Directa

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

4.5.4.2.2 Bomberos Rentados

CUADRO No. 22: Funciones de Bomberos Rentados

	Bomberos Rentados
<p>Atribuciones y responsabilidades:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Limpieza y mantenimiento de equipos de defensa contra incendios;2. Apoyo de notificaciones en el departamento de inspección;3. Apoyo al departamento de inspección;4. Chofer de la ambulancia una vez por semana, atención médica;5. Conducir ocasionalmente los vehículos de la institución.6. Cumplimiento de las diferentes necesidades de la institución;7. Responsables de los bienes de la institución y realizar turnos rotativos con el guardián para cumplir la atención de 24 horas.8. Respetar, cumplir las leyes, reglamentos y resoluciones internas de la institución.9. Asistir a los trabajos que se presenten de extinción de incendios, rescates, auxilios y otros que dispongan la superioridad;10. Mantener la disciplina en el interior de la guardia;11. Mantener su uniforme en buenas condiciones de presentación;12. Obedecer y respetar a sus superiores en los trabajos profesionales y fuera de él.13. Los bomberos deberán siempre presente que el valor, la obediencia y el buen cumplimiento del servicio, son cualidades que nunca les debe faltar y que constituye el verdadero espíritu del servicio Bomberil.14. Asistir obligatoriamente a los cursos técnicos profesionales de conocimiento y actualización y ascensos;15. El bombero mantendrá alerta su mente y sano su cuerpo en la práctica de las labores bomberiles.16. Estar atento para alcanzar el mayor provecho de las instrucciones y clases;17. No deberá alterar el uniforme como tampoco podrá valerse de él para fines particulares;18. El bombero deberá estar bien informado de las disposiciones de la ley y de sus reglamentos y no podrá alegar ignorancia de su contenido como medio de disculpa.	

Fuente: Observación Directa

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

4.5.4.3 Departamento de Logística y Mantenimiento

Misión

Ejecutar el abastecimiento y mantenimiento de las dotaciones, vestuarios y equipos, combustibles y lubricantes, equipos contra siniestros, repuestos y otros elementos, con prolijidad y prevención para estar siempre listo y poder asistir con diligencia al cumplimiento de nuestro deber, además brindar cobertura asistencial médica en el lugar donde se produjo el acontecimiento, tanto a quienes lo solicitan como a todo el personal interviniente de la brigada.

CUADRO No. 23: Funciones del Departamento de Logística y Mantenimiento

 Departamento de Logística y Mantenimiento
<p>Atribuciones y responsabilidades:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Coordinar en los diferentes departamentos del nivel operativo;2. Controlar que los vehículos y más bienes e inmuebles, se mantengan en buen estado de funcionamiento y conservación que los vehículos estén siempre con el combustible necesario;3. Procurar que cada cuartel o compañía, cuente con el material, equipo y herramientas necesarias para el mejor y eficaz cumplimiento de sus funciones y se encuentren en buen estado para su uso;4. Formular estrategias de coordinación interinstitucional para aprovisionamiento de insumos;5. Emitir informe técnico de su área;6. Levantar un diagnóstico de necesidades de logística y mantenimiento;7. Coordinar la implementación de equipos y abastecimientos8. Elaborar un plan de abastecimientos;9. Las demás que le asigne el oficial encargado del departamento de logística y mantenimiento.

Fuente: Observación Directa

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

4.5.4.3.1 Choferes

CUADRO No. 24: Funciones de los Choferes

 Choferes
<p>Atribuciones y responsabilidades:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Mantener en buen estado los vehículos;2. Realizar el reporte mensual del consumo de combustible de los vehículos;3. Realizar el calentamiento de los vehículos en horas señaladas;4. Pedir los lubricantes para los vehículos y bombas de succión;5. Asistir a las distintas emergencias;6. Delegar en caso de emergencias a otra persona para que se haga cargo de la unidad.

Fuente: Observación Directa

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

4.5.4.3.2 Guardias

CUADRO No. 25: Funciones de los Guardias

 Guardias
<p>Atribuciones y responsabilidades:</p> <ol style="list-style-type: none">1.- Responsable de la elaboración de partes de emergencias;2.- Realizar guardias en el estación bomberil;3.- Entregar todas las pertenencias que estuvieron bajo su cuidado luego de finalizar el turno;4.- Presentar el detalle de novedades diarias a su inmediato superior;5.- Es el responsable de los bienes materiales, muebles e inmuebles existentes en la entidad;6.- Se sujetará rigurosamente a las órdenes, disposiciones, planes de trabajo y horarios nocturnos, así como trabajar en días festivo.7.- Vigilará las entradas y salidas tanto del personal interno como externo a la institución;8.- Inspeccionar y llenar bitácoras antes de iniciar el turno y al finalizar la jornada de trabajo;9.- Registrar acontecimientos presentados durante su turno de trabajo;10.- Limpieza del cuartel, vehículos y revisión completa del cuartel.

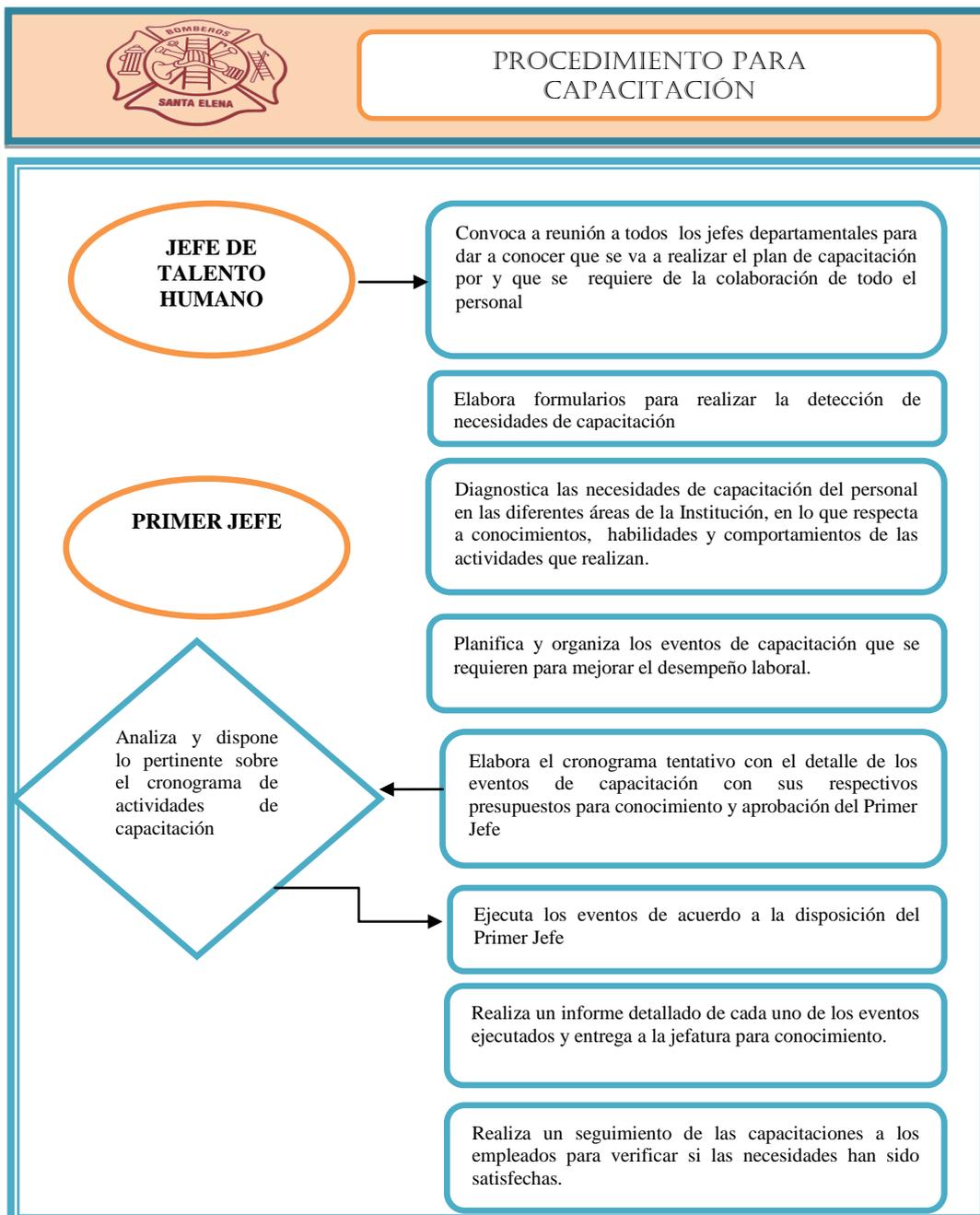
Fuente: Observación Directa

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

4.6 MATRICES PARA DETERMINAR LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN.

4.6.1 Procedimiento para determinar necesidades de capacitación

CUADRO No. 26: Procedimiento para determinar necesidades de Capacitación



Fuente: Investigación Directa
 Elaborado por: Jéssica Laínez Pozo

4.6.2 Modelo de formulario de identificación de necesidades de capacitación

CUADRO No. 27: Modelo de formulario de identificación de necesidades para capacitación.

 <div style="border: 1px solid orange; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;"> FORMULARIO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN </div>	
NOMBRE:	
DEPARTAMENTO:	
CARGO:	
IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	CAPACITACIÓN REQUERIDA
NOTA: Identificar las necesidades de acuerdo a las exigencias del cargo	
NECESIDADES DE NUEVOS ESTUDIOS O HABILIDADES	CAPACITACIÓN REQUERIDA
Observaciones y sugerencias de necesidades para capacitación del personal	

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Jéssica Laínez Pozo

4.6.3 Modelo de listado para planificación de cursos y talleres

CUADRO No. 28: Modelo de listado para planificación de cursos y talleres.

 PLANIFICACIÓN DE CURSOS Y TALLERES DE CAPACITACIÓN			
NOMBRE DEL CURSO	INTERNO/ EXTERNO	HORARIO	NOMBRE DEL PARTICIPANTE

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo.

4.6.4 PLAN DE CAPACITACIONES

CUADRO No. 29: Plan de Capacitaciones

 <p style="text-align: center;">PLAN DE CAPACITACIONES CUERPO DE BOMBEROS 18 DE AGOSTO DEL CANTÓN SANTA ELENA.</p> <p style="text-align: center;">Participantes: Personal Administrativo y operativo del Cuerpo de Bomberos</p>						
OBJETIVO	TEMAS	SUBTEMAS	HORAS	RESPONSABLES	LUGAR	RECURSOS
Fortalecer el desempeño laboral mediante la implementación de capacitaciones que permitan mejorar el nivel de eficiencia y eficacia en la ejecución de las actividades dentro de la institución.	Trabajo en equipo y sensibilización a la misión y valores organizacionales.	Responsabilidad y compromiso con la institución.	4	Primer Jefe y Jefe del Talento Humano del Cuerpo de Bomberos	Instalaciones del Cuerpo de Bomberos del cantón Santa Elena	\$52,00
		Comunicación efectiva				
		Aptitud y actitud				
		La imagen institucional				
	Relaciones Humanas y liderazgo	Importancia de las relaciones humanas	5	Primer Jefe y Jefe del Talento Humano del Cuerpo de Bomberos		\$65,00
		Principios y disciplina de un líder				
		Objetivos de liderazgo				
	Desarrollo del pensamiento del líder para la planificación estratégica – Liderazgo estratégico.	Pensamientos limitantes y actitud mental para lograr resultados.	6	Primer Jefe y Jefe del Talento Humano del Cuerpo de Bomberos		\$78,00
		Visión de futuro y capacidad de influenciar.				
		La ética personal en la planeación estratégica.				
		Por qué formular indicadores.				
	Clima laboral y atención al usuario.	Responsabilidad y compromiso con la atención al usuario.	6	Primer Jefe y Jefe del Talento Humano del Cuerpo de Bomberos		\$78,00
		Cultura organizacional				
Delegación de responsabilidades laborales e incentivos						
TOTAL			21			\$273,00

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

**4.7 INDICADORES DE GESTIÓN PARA EL CUERPO DE BOMBEROS
18 DE AGOSTO DEL CANTÓN SANTA ELENA**

CUADRO No. 30: Indicadores de Gestión

<p>Unidad Responsable: Consejo de Administración y Disciplina Responsable: Jefe del Cuerpo de Bomberos</p>		
Fórmula	$\frac{\text{\# de Procesos disciplinarios resueltos}}{\text{Total procesos disciplinarios solicitados}}$	= ? % Estándar de Eficacia
<p>Unidad Responsable: Jefatura Responsable: Jefe del Cuerpo de Bomberos</p>		
Fórmula	$\frac{\text{\# de actividades Planificadas ejecutadas}}{\text{Total actividades planificadas}}$	= ? % Estándar de Eficacia
<p>Unidad Responsable: Asesoría Jurídica Responsable: Asesor Jurídico del Cuerpo de Bomberos</p>		
Fórmula	$\frac{\text{\# de asesorías jurídicas resueltas}}{\text{Total asesorías jurídicas solicitados}}$	= ? % Estándar de Eficacia
<p>Unidad Responsable: Jefatura Responsable: Segundo Jefe del Cuerpo de Bomberos</p>		
Fórmula	$\frac{\text{\# de acciones delegadas ejecutadas}}{\text{Total actividades delegadas}}$	= ? % Estándar de Eficacia

Unidad Responsable: Administrativo Financiero
Responsable: Director Financiero del Cuerpo de Bomberos

Fórmula
$$\frac{\text{\# de equipos, materiales y suministros entregados}}{\text{Total equipos materiales y suministros solicitados}} = ? \% \text{ Estándar de Eficacia}$$

Unidad Responsable: Secretaria General
Secretaria del Cuerpo de Bomberos

Fórmula
$$\frac{\text{\# de documentos despachados}}{\text{Total documentos receptados}} = ? \% \text{ Estándar de Eficacia}$$

Unidad Responsable: Departamento de prevención, regulación y control
Responsable: Jefe Departamental del Cuerpo de Bomberos

Fórmula
$$\frac{\text{\# de actividades Planificadas ejecutadas}}{\text{Total actividades planificadas}} = ? \% \text{ Estándar de Eficacia}$$

Unidad Responsable: Departamento de Instrucción y Capacitación
Responsable: Jefe Departamental del Cuerpo de Bomberos

Fórmula
$$\frac{\text{\# talento humano capacitado}}{\text{Total talento humano de la Institución}} = ? \% \text{ Estándar de Eficacia}$$

4.8 CONCLUSIONES

- ✓ La propuesta presenta elementos orientadores, complemento de los procesos administrativos, incentivando el compromiso de sus servidores públicos, para que se identifiquen y contribuyan al cumplimiento de los objetivos del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena.

- ✓ Se puntualizan claramente cada uno de los niveles jerárquicos de la institución, incentivando la comunicación entre las autoridades y la de éstos con los servidores públicos, consiguiendo integridad.

- ✓ Se especifica matrices y plan de capacitación con el fin de mejorar el desempeño de los servidores públicos fortaleciendo conocimientos, habilidades y destrezas en el cumplimiento de sus actividades.

- ✓ Describe indicadores de gestión que permiten la medición del desarrollo de la gestión, por, lo tanto se puede evaluar el cumplimiento de las actividades, determinando finalmente la disponibilidad de información confiable para la adecuada toma decisiones.

- ✓ El manual de funciones especifica las atribuciones y responsabilidades que deben ejecutar los servidores públicos, incentivando su desempeño laboral dentro del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del Cantón Santa Elena.

4.9 RECOMENDACIONES

A los directivos.- Se debe:

Socializar y aprobar:

- ✓ Los elementos orientadores del proceso administrativo del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del Cantón Santa Elena, con el fin de que los servidores públicos eleven su nivel de pertinencia y se identifiquen con el logro de los objetivos institucionales.

- ✓ Los diferentes niveles jerárquicos de la institución para la mejora de la comunicación entre las autoridades y la de éstos con los servidores públicos, quienes con acciones íntegras contribuirán al alcance de los resultados eficientes y eficaces.

- ✓ Ejecutar capacitaciones relacionadas con el fomento y desarrollo profesional, aumentando el nivel de desempeño laboral, para que no se produzca confusión y conflictos al momento de la ejecución de las actividades

- ✓ Los indicadores de medición del cumplimiento de actividades y la obtención de la información adecuada para la toma de decisiones de las autoridades del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena.

- ✓ La implementación y aplicación del manual de funciones direccionado a las funciones del talento humano, facilitando a través de este instrumento, la correcta y oportuna ejecución de las actividades dentro del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del cantón Santa Elena.

4.10 PLAN DE ACCIÓN

CUADRO No. 31: Plan de Acción

Problema Principal: Influencia de la estructura orgánica funcional en la administración del talento humano del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena.				
Fin de la Propuesta: Garantizar la correcta y oportuna administración del Talento Humano, mediante la asignación de funciones y responsabilidades que contribuyan al eficiente, eficaz y efectivo servicio del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena.			Indicador: Adecuada Administración del Talento Humano	
Propósito de la Propuesta: Fortalecer la estructura orgánica funcional, a través de un manual de funciones que garantice la administración del talento humano en el Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del Cantón Santa Elena.			Indicador: Eficiencia en las actividades ejecutadas de la Institución	
Coordinador del Proyecto: Jefe del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del Cantón Santa Elena y Lainez Pozo Jéssica María				
Objetivos Específicos	Indicadores	Estrategias	Responsable	Actividades
Proporcionar los elementos orientadores de gestión institucional (misión, visión y objetivos) mediante el diagnóstico situacional y participativo, con el fin de que el Talento humano se sienta comprometido al cumplimiento de los objetivos institucionales.	Talento Humano con sentido de pertinencia hacia la Institución.	Análisis situacional con la participación del talento humano del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del cantón Santa Elena.	Jefe del Cuerpo de Bomberos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Socialización 2. Aprobación 3. Implementación 4. Monitoreo y seguimiento
Especificar los niveles jerárquicos, mediante la formulación de una estructura orgánica funcional idónea para la comunicación entre las autoridades y la de éstos con los servidores públicos.	Estructura orgánica funcional aprobada y en aplicación.	Formulación de un documento práctico que plasme los niveles jerárquicos y funciones del Talento Humano.	Jefe del Cuerpo de Bomberos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Socialización 2. Aprobación 3. Implementación 4. Monitoreo y seguimiento
Fortalecer el desempeño laboral mediante la implementación de capacitaciones que permitan mejorar el nivel de eficiencia y eficacia en la ejecución de las actividades dentro de la institución.	No. de Talento Humano	Elaboración de hojas de rutas para la implementación de capacitaciones dirigidas al Talento Humano.	Jefe del Cuerpo de Bomberos	Capacitación al Talento Humano para promover el desempeño laboral eficiente y eficaz
Facilitar la medición del cumplimiento de la ejecución de actividades del personal, mediante la formulación de indicadores de gestión para la adecuada toma de decisiones.	Nivel de eficiencia y eficacia administrativa	Enunciación de fórmulas estadísticas de medición de las actividades que se ejecutan en la Institución.	Jefe del Cuerpo de Bomberos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Socialización 2. Aprobación 3. Implementación 4. Monitoreo y seguimiento

Fuente: Investigación Directa.

Elaborado por: Jessica Láinez Pozo

4.11 PRESUPUESTO DE LA PROPUESTA DE TESIS

CUADRO No. 32: Presupuesto de Capacitación

PRESUPUESTO DE LA PROPUESTA DE TESIS			
CAPACITACIÓN			
DESCRIPCIÓN			
MATERIALES A UTILIZAR	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Facilitador	21 horas	13,00	273,00
Resma de papel	2	4,00	\$ 8,00
Carpetas	35	0,30	10,50
Esferos	35	0,30	10,50
Marcadores	4	0,75	3,00
Material didáctico	35	1,00	35,00
Refrigerios	35	1,00	35,00
Botellas de agua	35	0,35	12,25
TOTAL PRESUPUESTO			\$ 387,25

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo.

4.12 BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Agustín Reyes Ponce. (2008). Administración Moderna/ proceso administrativo/organización. México.
- ✓ ASAMBLEA NACIONAL. (2008). CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. Montecristi.
- ✓ Chiavenato, Idalberto. (2009). Administración de Recursos Humanos, el Capital Humano de las organizaciones. Colombia: 9na Edición Mc.Graw Hill.
- ✓ Cuvertino, P. (2005). Asociación Andaluza de Bibliotecarios. Anteproyecto del Código de ética del profesional bibliotecario. Argentina.
- ✓ Del Río Venegas, Norma Julieta. (2010). Guía Técnica para elaborar organigramas. Zacatecas México.
- ✓ Enrique Benjamín McGraw-Hill. (2009). ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS. México: 3ra. Edición.
- ✓ Gary Dessler Ricardo Varela. (2010). ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS - Enfoque Latinoamericano. México: Pearson.
- ✓ Gómez Mejía Luis - Balbin David, Cardy Robert. (2008). Gestión de Recursos Humanos. Madrid: 5ta. Edición Pearson Education S.A.
- ✓ Harold Koontz & Heinz Weirich. (2008). Administración: Una perspectiva Global. México.
- ✓ Hernández R. (2010). Metodología de la Investigación. McGraw-Hill. (i. editores, Ed.) Quinta Edición.
- ✓ Idalberto Chiavenato. (2009). Gestión del Talento Humano. México: Mc Graw Hill.

- ✓ Joaquín Rodríguez Valencia. (2012). ADMINISTRACIÓN MODERNA DE PERSONAL, FUNDAMENTOS/ Cómo elaborar y usar los manuales administrativos. México.
- ✓ Jones Gareth. (2008). TEORÍA ORGANIZACIONAL/ Diseño y cambio en las organizaciones . México.
- ✓ Jones Gareth R.-George Jennifer M. (2010). Administración Contemporánea. México: McGraw-Hill 6a edición.
- ✓ Martha Alles. (2010). Desarrollo del Talento Humano basado en competencias. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- ✓ MONDY, Wayne. (2010). Administración de Recursos Humanos. México: Prentice-Hall.
- ✓ Munch Galindo. (2011). Métodos y técnicas de Investigación. México.
- ✓ Nacional, A. (2010). Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización. Quito.
- ✓ Pérez C. (2008). Pensamiento Estratégico. Unidad III. Fundamentos del pensamiento estratégico. Venezuela.
- ✓ Robbins, S. P. (2010). Administración. México: Pearson Education: Décima Edición.
- ✓ Robbins, Stephen p. y Decenzo, David A. (2008). SUPERVISIÓN. México: Quinta Edición Pearson Educación.
- ✓ SENPLADES- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2011). Guía metodológica de planificación institucional. Quito.

ANEXOS

ANEXO No. 1: Formato de encuesta realizada al Personal del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del Cantón Santa Elena.



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
 CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
 JUNIO 2014



ENCUESTA

OBJETIVO: Diagnosticar la estructura orgánica funcional que determine el nivel de administración del talento humano en el Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del cantón Santa Elena.

INSTRUCTIVO: Para contestar este instrumento sírvase responder con honestidad cada una de las preguntas, marque con una X el número que corresponda a la alternativa que crea conveniente.

Datos Informativos:

Género	Masculino		Femenino	
Edad	18 - 23 años		24 - 28 años	
	29 - 33 años		34 - 38 años	
			39 en adelante	
Estado Civil				
	Solteros(as)		Casados(as)	
			Unión Libre	
	Viudo(a)		Divorciado(a)	
Lugar de Residencia				
	Santa Elena		La Libertad	
			Salinas	
Nivel de Instrucción				
	Primario		Secundario	
	Superior		Otros	

Cuestionario:

1.- ¿Cree usted que la especialización del trabajo el Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del cantón Santa Elena es?

Excelente		Muy Buena		Buena	
Regular		Deficiente			

2.- ¿Cómo califica usted el nivel de coordinación de actividades entre las diferentes unidades del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del cantón Santa Elena?

Excelente		Muy Buena		Buena	
Regular		Deficiente			

3.- ¿Los diferentes niveles jerárquicos dentro del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del cantón Santa Elena a Institución han sido establecidos oportunamente?

Definitivamente Si		Probablemente Si		Indeciso(a)	
Probablemente No		Definitivamente No			

4.- ¿De qué forma se dictan las órdenes por parte de la autoridad del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del cantón Santa Elena?

Órdenes escritas		Correo electrónico			
Órdenes verbales		No sabe			

5.- En el Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto se han definido oportunamente las unidades de mando

De acuerdo		En desacuerdo		Indeciso(a)	
Totalmente de acuerdo		Totalmente en desacuerdo			

6.- ¿Se ha identificado de forma escrita las funciones que deben de cumplir los servidores públicos del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del cantón Santa Elena?

Definitivamente Si		Probablemente Si		Indeciso(a)	
Probablemente No		Definitivamente No			

7.- ¿Se han especificado los cargos que existen dentro del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto?

Definitivamente Si		Probablemente Si		Indeciso(a)	
Probablemente No		Definitivamente No			

8.- El grado de responsabilidad en mi área de trabajo es:

Excelente		Muy Bueno		Bueno	
Regular		Deficiente			

9.- ¿Se ha formulado un reglamento interno que norme las actividades dentro del Cuerpo de Bomberos?

Definitivamente Si		Probablemente Si		Indeciso(a)	
Probablemente No		Definitivamente No			

10.- ¿Se ha definido un código de ética que norme la conducta de los servidores públicos del Cuerpo de Bomberos?

Definitivamente Si		Probablemente Si		Indeciso(a)	
Probablemente No		Definitivamente No			

11.- ¿Se ha definido los elementos orientadores del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del cantón Santa Elena?

Definitivamente Si		Probablemente Si		Indeciso(a)	
Probablemente No		Definitivamente No			

12.- ¿Cree usted que la planificación del Talento Humano en el Cuerpo de Bomberos es?

Excelente		Muy Buena		Buena	
Regular		Deficiente			

13.- ¿Se ha definido un documento técnico que describe los requerimientos mínimos por cada puesto de trabajo del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del cantón Santa Elena?

Definitivamente Si		Probablemente Si		Indeciso(a)	
Probablemente No		Definitivamente No			

14.- ¿Se han definido procedimientos, componentes y factores de valoración, que permitan calificar la importancia y relevancia de los puestos de trabajo del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto?

Definitivamente Si		Probablemente Si		Indeciso(a)	
Probablemente No		Definitivamente No			

15.- ¿Desde su ingreso a la Institución, alguna vez ha sido promovido o transferido a otras actividades más complejas o más motivadoras?

Definitivamente Si		Probablemente Si		Indeciso(a)	
Probablemente No		Definitivamente No			

16.- ¿Cree usted que la selección del personal para ocupar las vacantes dentro de la Institución, es idónea?

Siempre		Casi Siempre		Indeciso(a)	
Escaso		Nada			

17.- ¿Se incentiva a los servidores públicos a la formación académica con el fin de mejorar sus capacidades y aptitudes dentro de la Institución?

Siempre		Casi Siempre		De repente	
Escaso		Nada			

18.- ¿Con qué frecuencia se les otorga capacitaciones a los servidores públicos del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del cantón Santa Elena?

Siempre		Casi Siempre		De repente	
Escaso		Nada			

19.- ¿Cree usted que la planificación del desempeño laboral en el Cuerpo de Bomberos es?

Excelente		Muy Buena		Buena	
Regular		Deficiente			

20.- ¿Se han definido indicadores de gestión que midan el cumplimiento de las actividades del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena?

Definitivamente Si		Probablemente Si		Indeciso(a)	
Probablemente No		Definitivamente No			

21.- ¿Considera usted que la elaboración de un manual de funciones incidirá en el desempeño laboral de los servidores públicos del Cuerpo de Bomberos?

Definitivamente Si		Probablemente Si		Indeciso(a)	
Probablemente No		Definitivamente No			

SE AGRADECE SU ATENCIÓN.

Elaborado por: Jéssica Lainez Pozo

ANEXO No. 2: Carta Aval



CUERPO DE BOMBEROS DE SANTA ELENA

FUNDADO EL 18 DE AGOSTO DE 1938

RUC 0968563340001

DIRECCION: 10 DE AGOSTO Y JUAN MONTALVO - TELEF.:2940558
cb_santaelena@hotmail.com

SANTA ELENA - PROV. DE SANTA ELENA

Santa Elena, 14 de Octubre de 2014

Oficio Nº 195 C.B.S.E 2014

Econ.
David Batalla González
Director de la Carrera Administración Pública
UPSE.-

De mis consideraciones:

Deseándole éxito en sus funciones y a la vez de doy a conocer que nuestra Institución está siempre presta al desarrollo de la educación de nuestros profesionales, aceptando que la señorita Láñez Pozo Jessica, desarrolle su tema de tesis referente **"DISEÑO DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA EL CUERPO DE BOMBEROS 18 DE AGOSTO, DEL CANTON SANTA ELENA"**

Por la atención prestada me suscribo de ud muy cordialmente.

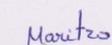
ABNEGACION Y DISCIPLINA,


TCNL. WILLIAM REYES YAGUAL
JEFE DEL CUERPO DE BOMBEROS
DE SANTA ELENA



UPSE
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
RECIBIDO

HORA
9:50 15 OCT 2014


FIRMA AUTORIZADA

ANEXO No. 3: Instalaciones del Cuerpo de Bomberos Compañía 18 de Agosto del Cantón Santa Elena



ANEXO No. 4: Consejo de Administración y Disciplina del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del Cantón Santa Elena



ANEXO No. 5: Encuesta realizada al personal operativo del Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Elena



ANEXO No. 6 Personal operativo explicando sus funciones y responsabilidades



4.14 GLOSARIO

Actividades,: Conjunto de operaciones o tareas propias de una persona o entidad.

Administración: Conjunto de funciones que se realizan para administrar (gobernar, organizar).

Comunicación: Es un proceso mediante el cual la información fluye entre los integrantes de una organización de manera directa, cara a cara y los diferentes departamentos, oficinas, etc., mediante la delegación de funciones para evitar la distorsión del mensaje.

Coordinación: Es la acción de coordinar, de poner a trabajar en conjunto, diferentes elementos en pos de tener un resultado específico.

Desempeño: Es el cumplimiento efectivo de las actividades y funciones inherente a un cargo o trabajo.

Eficacia: Capacidad para obrar o conseguir un resultado determinado.

Eficiencia: Capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles.

Estructura: Modo de estar organizadas u ordenadas las partes de un todo.

Funciones: Conjunto de actividades diferentes entre sí, perosimilares por el fin común que persiguen.

Gestión: Conjunto de operaciones que se realizan para dirigir y administrar una empresa.

Indicadores: Son puntos de referencia, que brindan información cualitativa o cuantitativa, conformada por uno o varios datos, constituidos por percepciones, números, hechos, opiniones o medidas, que permiten seguir el desenvolvimiento de un proceso y su evaluación y que deben guardar relación con el mismo.

Normas: Son reglas que deben de ser respetadas y que permiten ajustar ciertas conductas o actividades.

Objetivos: Es el fin último al que se dirige una acción u operación, constituye también el resultado o sumatoria de una serie de metas y procesos.

Políticas: Son guías de acción para mantener, desarrollar y ver las actividades de una organización.

Proceso: Son ciclos que constan de distintas etapas, en las cuales se producen ciertos cambios de estado.

Recursos: Son aquellos elementos que pueden ser utilizados por el hombre para realizar una actividad o como medio para lograr un objetivo.

Talento Humano: Es el recurso más importante para el funcionamiento de cualquier organización.

Técnicas: Es un procedimiento o conjunto de reglas, normas o protocolos que tienen como objetivo obtener un resultado determinado.

4.15 ABREVIATURAS

COOTAD Código Orgánico de Organización Territorial,
Autonomía y Descentralización.

GAD Gobierno Autónomo Descentralizado.

LOSEP Ley Orgánica de Servicio Público.

SENPLADES Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo.



CUERPO DE BOMBEROS DE SANTA ELENA

FUNDADO EL 18 DE AGOSTO DE 1938

RUC 0968563340001

DIRECCION: 10 DE AGOSTO Y JUAN MONTALVO - TELEF.:2940558

cb_santaelena@hotmail.com

SANTA ELENA - PROV. DE SANTA ELENA

Santa Elena, 14 de Octubre de 2014

Oficio N° 195 C.B.S.E 2014

Econ.

David Batalla González

Director de la Carrera Administración Pública

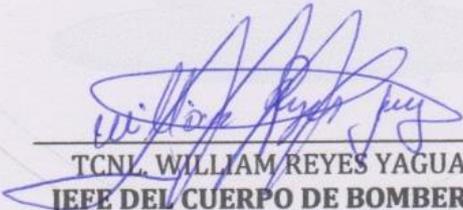
UPSE.-

De mis consideraciones:

Deseándole éxito en sus funciones y a la vez de doy a conocer que nuestra Institución está siempre presta al desarrollo de la educación de nuestros profesionales, aceptando que la señorita Laínez Pozo Jessica, desarrolle su tema de tesis referente **"DISEÑO DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA EL CUERPO DE BOMBEROS 18 DE AGOSTO, DEL CANTON SANTA ELENA"**

Por la atención prestada me suscribo de ud muy cordialmente.

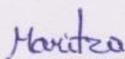
ABNEGACION Y DISCIPLINA,


TCNL. WILLIAM REYES YAGUAL
JEFE DEL CUERPO DE BOMBEROS
DE SANTA ELENA



UPSE
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
RECIBIDO

HORA
9:30. 15 OCT 2014


FIRMA AUTORIZADA

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

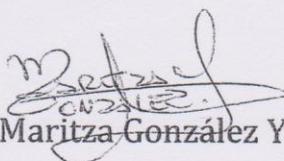
La Libertad, 06 de octubre del 2014

CERTIFICO:

Que he procedido a revisar la GRAMÁTICA del Trabajo de Titulación de la Srta. LAINEZ POZO JÉSSICA MARÍA, con cédula de identidad N°0919477711, cuyo tema es "DISEÑO DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA EL CUERPO DE BOMBEROS 18 DE AGOSTO DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014".

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

Atentamente.



Ing. Maritza González Yagual

C.I. 0914884465