



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

TEMA:

“PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA MODELO A APLICAR EN EL CUERPO DE BOMBEROS “JOSUÉ ROBLES BODERO” CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2018.”

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL TÍTULO DE
INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

AUTOR:

Luis Estalin Rodríguez Yoza.

LA LIBERTAD – ECUADOR

AÑO

2019



TEMA:

“PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA MODELO A APLICAR EN EL CUERPO DE BOMBEROS “JOSUÉ ROBLES BODERO” CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2018.”

AUTOR:

Rodríguez Yoza Luis Estalín.

TUTOR:

Ing. Libi Carol Caamaño. MBA.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo diseñar un plan estratégico mediante estrategias institucionales que permitan el mejoramiento de la gestión administrativa del Cuerpo de Bomberos del Cantón la Libertad, provincia de Santa Elena, debido a que en esta institución se presentan inconsistencias en cuanto a las funciones administrativas, al ser manejada de forma empírica, repercutiendo en el desenvolvimiento de los colaboradores, al no tener definida la planeación estratégica formal que oriente a la institución. La metodología aplicada en este estudio es de tipo descriptivo-exploratorio con idea a defender, respondiendo a enfoques cuali-cuantitativo, haciendo uso de los métodos inductivos y analíticos, que conllevó a la aplicación de instrumentos de recolección como encuestas y entrevistas, logrando recopilar diversos datos y criterios sobre las variables de la investigación. En los resultados alcanzados se detectó que en la institución nunca ha sido llevada a cabo la elaboración de un plan estratégico que brinde las directrices necesarias para llevar una adecuada gestión administrativa; además de no tener definida una implementación estratégica; por lo que se reconoce como fundamental la aplicación de un plan estratégico que garantice el buen funcionamiento integral de la entidad bomberil, beneficiando a los colaboradores internos y a la ciudadanía en general.

Palabras claves: Plan estratégico, gestión administrativa, desarrollo institucional, implementación estratégica.



TEMA:

STRATEGIC PLAN TO IMPROVE MODEL ADMINISTRATIVE MANAGEMENT TO BE APPLIED IN THE “JOSUÉ ROBLES BODERO” INSTITUTION OF FIREFIGHTERS LA LIBERTAD CANTÓN, SANTA ELENA PROVINCE, YEAR 2018”

AUTOR:

Rodríguez Yoza Luis Estalin.

TUTOR:

Ing. Libi Carol Caamaño. MBA.

ABSTRAC.

The objective of this research is to design a strategic plan through institutional strategies that allow the improvement of the administrative management of the Fire Department of la Libertad canton, Santa Elena province, due to the inconsistencies in this institution regarding administrative functions, being handled in an energetic manner, having an impact on the development of employees, as the formal strategy planning that guides the institution has not been defined. The methodology applied in this study is descriptive-exploratory with an idea to defend, responding to qualitative-quantitative approaches, using inductive and analytical methods, which led to the application of collection instruments such as surveys and interviews, managing to collect various data and criteria on the research variables. In the results achieved, it was detected that the institution has never carried out the elaboration of a strategic plan that provides the necessary guidelines to carry out an adequate administrative management; in addition to not having defined a strategic implementation; Therefore, the application of a strategic plan that guarantees the proper functioning of the firefighter entity, benefiting internal collaborators and citizens in general, is paramount.

Keywords: Strategic plan, administrative management, institutional development, strategic implementation

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesor Guía del trabajo de titulación, **“PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA MODELO A APLICAR EN EL CUERPO DE BOMBEROS “JOSUÉ ROBLES BODERO” CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2018.”**, elaborado por el Sr. Luis Estalin Rodríguez Yoza, egresado de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Ingeniero en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por el cual apruebo todas sus partes.

ATENTAMENTE



Ing. Libi Carol Caamaño. Mba.
PROFESORA GUÍA

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación con el Título de **“PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA MODELO A APLICAR EN EL CUERPO DE BOMBEROS “JOSUÉ ROBLES BODERO” CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2018.”**, declara que la concepción de análisis y resultados son originales y aportan a la actividad educativa empresarial y administrativa.

Transferencia de derechos autorales.

Declaro que una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de **Ciencias Administrativas**, carrera de **Administración de Empresas** pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y su reproducción total o parcial en su versión original o en otro idioma, será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente.



Luis Estalin Rodríguez Yoza

C.I.: 2400285884

AGRADECIMIENTO

A nuestro creador, porque es el que nos permite abrir los ojos cada mañana para seguir luchando por nuestros sueños.

A mis padres y mis hermanos, porque son mi pilar fundamental y mi motor para seguir, brindándome siempre su apoyo.

Al cuerpo de bomberos del cantón La Libertad por brindarme los permisos para seguir con mis estudios mientras trabajaba y dotarme de toda la información necesaria para terminar con mi trabajo de titulación.

A mi tutora por guiarme en el proceso elaboración de mi trabajo de titulación, y a cada uno de los docentes, quienes imparten sus conocimientos día a día en las aulas de clases.

Luis Rodríguez.

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación en primer lugar está dedicado a Dios, ya que él me dio las fuerzas necesarias para seguir adelante y culminar mis estudios con éxito.

A mis padres porque han sido el pilar fundamental en mi vida ya que me inspiraron a seguir adelante sin rendirme, luchando hasta el final, y a todas las personas que me daban ánimos y consejos para no darme por vencido.

Luis Rodríguez.

TRIBUNAL DE GRADO



.....
Ing. Mercedes Freire Rendón, Mgs.
DECANA DE LA FACULTAD (E)
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



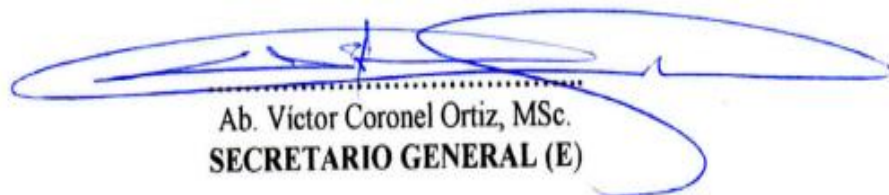
.....
Ing. Mercedes Freire Rendón, Mgs.
DIRECTORA DE LA CARRERA (E)
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



.....
Ing. Libi Carol Caamaño, Mba.
DOCENTE TUTORA



.....
Ing. Manuel Serrano Luyo, Mba.
DOCENTE ESPECIALISTA



.....
Ab. Víctor Coronel Ortiz, MSc.
SECRETARIO GENERAL (E)

Contenido

RESUMEN	ii
ABSTRAC.	iii
APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA	iv
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	vii
TRIBUNAL DE GRADO.....	viii
Índice de tablas.	xi
Índice de figuras.....	xii
Índice de gráficos.....	xiii
Índice de anexos.....	xiv
INTRODUCCIÓN.	1
CAPÍTULO I	10
MARCO TEÓRICO.	10
1.1. Revisión de la literatura.	10
1.2. Desarrollo de teorías y conceptos.	15
Variable independiente.	15
1.2.1. Plan estratégico.....	15
1.2.2. Planificación estratégica.....	16
1.2.3. Diagnóstico situacional. (análisis situacional).....	21
Variable dependiente	26
1.2.4. Gestión administrativa.....	26
1.2.5. Procesos administrativos.	27
1.2.6. Recursos.	31
1.2.7. Desarrollo institucional.	34
1.3. Fundamentos sociales, psicológico, filosóficos y legales.	35
1.3.1. Fundamentos Sociales.....	35
1.3.2. Fundamentos psicológicos.....	36
1.3.3. Fundamentos filosóficos.....	36
1.3.4. Fundamentos Legales	37

CAPÍTULO II.....	41
MATERIALES Y MÉTODOS.....	41
2.1. Tipos de investigación.	41
2.2. Métodos de la investigación.....	42
2.3. Diseño del muestreo.....	43
2.3.1. Población.	43
2.4. Diseño de recolección de datos.....	43
CAPÍTULO III.....	45
ANÁLISIS DE RESULTADO Y DISCUSIÓN.....	45
3.1. Análisis de datos.	45
3.1.1. Análisis de las entrevistas realizadas a los directivos del cuerpo de bomberos La Libertad.	45
3.1.2. Análisis de las encuestas realizadas al personal del CBL.	50
3.2. Limitaciones.....	65
3.3. Resultados.....	65
3.4. Propuesta.....	68
3.4.1. Introducción.....	68
3.4.2. Plan estratégico del cuerpo de bomberos de La Libertad (CBL).	69
Conclusiones.....	96
Recomendaciones.	98
Bibliografía.....	100
ANEXOS.....	104

ÍNDICE DE TABLAS.

Tabla 1 Población.....	43
Tabla 2 Misión y la visión.....	50
Tabla 3 Valores y Filosofía institucional	51
Tabla 4 Objetivos institucionales	52
Tabla 5 Programas y proyectos	53
Tabla 6 Atención de los funcionarios	54
Tabla 7 Estrategias	55
Tabla 8 Procedimientos establecidos	56
Tabla 9 Existen planificaciones anuales.	57
Tabla 10 Organización	58
Tabla 11 Direccionamiento y Control.....	59
Tabla 12 Materiales.....	60
Tabla 13 Tecnología.....	61
Tabla 14 Presupuesto	62
Tabla 15 Trabajo en equipo.....	63
Tabla 16 Sistema de comunicación e información	64
Tabla 17 Matriz de factores externos (Oportunidad y Amenazas)	75
Tabla 18 Matriz MEFE.	76
Tabla 19 Matriz de factores internos (Fortalezas y Debilidades)	77
Tabla 20 Matriz MEFI	78
Tabla 21 FODA del Cuerpo de Bomberos de La Libertad	79
Tabla 22 Matriz de consistencia o estratégica DAFO.....	80
Tabla 23 Proyecto para objetivo N.º 1	82
Tabla 24 Proyecto para objetivo N.º 2	86
Tabla 25 Proyecto para objetivo N.º 3	91

ÍNDICE DE FIGURAS.

Figura 1. Procesos Administrativos.	27
Figura 2 Organigrama estructural CBLL.	72
Figura 3. Cadena de valor del CBLL	73
Figura 4. Mapeo de procesos del CBLL.	74
Figura 5. Objetivos estratégicos del CBLL.....	81

ÍNDICE DE GRÁFICOS.

Gráfico 1. Misión y la visión	50
Gráfico 2. Valores y Filosofía institucional	51
Gráfico 3. Objetivos institucionales	52
Gráfico 4. Programas y proyectos	53
Gráfico 5. Atención de los funcionarios	54
Gráfico 6. Estrategias	55
Gráfico 7. Procedimientos establecidos	56
Gráfico 8. Existen planificaciones anuales.	57
Gráfico 9. Organización	58
Gráfico 10. Direccionamiento y Control.....	59
Gráfico 11. Materiales.....	60
Gráfico 12. Tecnología.....	61
Gráfico 13. Presupuesto	62
Gráfico 14. Trabajo en equipo	63
Gráfico 15. Sistema de comunicación e información	64

ÍNDICE DE ANEXOS.

Anexo 1. Matriz de consistencia.....	105
Anexo 2. Formato de Entrevista.	106
Anexo 3. Formato de encuesta.....	108
Anexo 4. Presupuesto de trabajo de titulación.....	110
Anexo 5. Cronograma.....	111
Anexo 6. Evidencias realizando encuesta al personal del CBLL	112
Anexo 7. Carta Aval.	114
Anexo 8. Calificación del instrumento.	115

INTRODUCCIÓN.

En el contexto mundial contemporáneo la planeación estratégica ha sido reconocida como un instrumento de gestión administrativa elemental para el desarrollo eficiente de las instituciones públicas, debido a que presenta una serie de beneficios que sustenta la efectividad de su aplicación; al proporcionar directrices necesarias para el establecimiento de los objetivos en el campo a desarrollarse, partiendo de acciones específicas que conlleven al desarrollo de dichos objetivos trazados; por lo tanto, con la planeación estratégica se logra mejorar tanto en la toma de decisiones como en la optimización de los recursos públicos; desarrollando unidades proactivas, preparando a las instituciones públicas para los desafíos constantes de futuro.

En el Ecuador dentro de las instituciones públicas se destacan las instituciones bomberiles, las cuales cuentan con un sistema mixto de personal, es decir bomberos voluntarios y rentados. Estas entidades dinamizan sus gestiones, a través de la implementación de la planeación estratégica; debido a que esta herramienta proporciona una mejor conducción hacia la coordinación de esfuerzos. Las directrices necesarias de respuestas claves inmediatas frente a los constantes cambios producidos por diversos factores influyentes en estas instituciones y optimización de los recursos implementados en las diversas operaciones como entidades de respuestas rápidas.

Dentro de la provincia de Santa Elena las son las centrales o matrices bomberiles las que se destacan por contar con equipamientos adecuados que permiten un mejor

alcance y respuestas rápidas hacia la sociedad. Estas instituciones operan optimizando eficientemente los recursos, además de poseer una gestión administrativa que se desarrolla acorde a las necesidades presentadas, operando en conjunto con las autoridades gobernantes de cada sector, cabe recalcar que posee un personal (bomberos) altamente capacitado en las diferentes áreas a cubrir.

En el cantón La Libertad opera el Cuerpo de Bomberos “Josué Robles Boderó” (CBLL), la misma que también es considerada como institución pública, en vista que está ligada a los diferentes entes gubernamentales recibiendo presupuesto anual por parte del estado ecuatoriano.

La entidad del Cuerpo de Bomberos “Josué Robles Boderó” es llevada a cabo por una gestión administrativa empírica debido al desconocimiento de sobre las diferentes técnicas de la administración por parte de los directivos; además de no contar con una planificación estratégica que defina una visualización estratégica a seguir, con la finalidad de cumplir con los objetivos y metas propuestas al inicio de su concepción.

Fundamentando aquello, se identifica que un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa de la entidad bomberil es lo ideal para generar un buen desarrollo de la institución dentro de la comunidad a quien sirve; ya que con esta presente investigación se desarrollada la respectiva visualización estratégica, partiendo de un diagnóstico situacional, que proporcionará información relevante para la elaboración de estrategias institucionales que permitan darle valor agregado a la entidad, frente a las instituciones del sector competitivo.

El **planteamiento del problema** hace énfasis en que actualmente las instituciones públicas bomberiles de mayor tamaño incorporan a la planeación estratégica como una herramienta para operar eficiente en el sector en el que encuentran constituidas; siendo que para poder responder ante las necesidades de las comunidades a las que atienden, realizan el establecimiento de ejes estratégicos, que dan paso a la definición de estrategias y objetivos, considerando los factores internos como las fortalezas y debilidades, así como los factores externos que generan impacto en la organización. Mientras que las instituciones públicas bomberiles desplegadas como sedes o sucursales presentan inconsistencias en la gestión administrativa y desarrollo organizativo, ya que se limitan a efectuar la planificación estratégica como herramienta fundamental para realizar sus operaciones diarias.

En el Ecuador las instituciones bomberiles están ligadas con empresas privadas e instituciones públicas, permitiendo de esta manera la fusión de diversas actividades. En las ciudades principales del territorio ecuatoriano se encuentran las instituciones bomberiles más grandes del país, la mismas que se encuentran ubicadas en las ciudades más grandes (Quito, Guayaquil y Cuenca), esta entidades bomberiles cuentan con equipamientos adecuados que permiten un mejor alcance y respuestas rápidas hacia la sociedad; cabe resaltar que la institución cuenta con personal (bomberos) altamente capacitado en todas las áreas.

A pesar de contar con personal eficiente y recursos de alta tecnologías, la mayor parte de estas entidades presentan inconvenientes en cuanto a la gestión administrativa, ya que no poseen los conocimientos necesarios sobre la

administración de empresas, por tanto, el uso de herramientas y técnicas de gestión es inadecuado para dirigir una institución de esta magnitud.

En la Provincia de Santa Elena, existen tres instituciones bomberiles (matrices principales), de las cuales se desprenden sus respectivas compañías o extensiones. El cantón Salinas se ubican a las compañías de Anconcito y José Luis Tamayo; en el cantón La Libertad se ubica a la compañía bomberil (José Medina Verduga), y en el cantón Santa Elena su ubica a compañías de: San Pablo, Ancón, Atahualpa, Chanduy, Manglaralto, Colonche y Julio Moreno, donde cada una de estas instituciones no presentan planes estratégicos.

Estas instituciones operan de manera empírica, en cuanto a sus gestiones, careciendo de una adecuada planificación que les permita visualizarse estratégicamente, ya que no están direccionadas hacia un objetivo en común, por lo que las matrices principales no cuentan con una adecuada implementación de procesos administrativos, estas instituciones están reguladas únicamente por la ley contra incendios del Ecuador.

En el Cantón la Libertad se encuentra ubicado Cuerpo de Bomberos “Josué Robles Bodero” (CBLL), operando desde hace 79 años; este se encarga de salvaguardar las vidas y bienes materiales de los ciudadanos, así como preservar al medio ambiente, libre de incendios y demás catástrofes que atenten contra este, a pesar de la importancia que tiene esta institución en la sociedad, esta ha venido operando de manera empírica en cuanto a la gestión administrativa y la aplicación de los procesos administrativos para la ejecución de las actividades; así mismo existe

debilidad de planificación y control de los recursos, materiales, tecnológicos y financieros.

En cuanto al personal operativo bomberil (rentando y voluntarios), que prestan servicio en la institución, presentan desconocimiento del direccionamiento estratégico, estructura organizacional, reglamentos internos de la entidad. Debido a esto el efecto se centran en la inexistencia de una planeación estratégica en la gestión administrativa que permita la aplicación correcta del proceso administrativo y herramientas que mejoren el desempeño de la institución y del personal que colabora en la compañía.

Por lo anteriormente expuesto esta investigación se concentra en el estudio de un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa, a través de la implementación de herramientas direccionadas a la optimización de recursos, elaboración de objetivos organizacionales y metas propuestas, favoreciendo a cada uno de los colaboradores para que puedan ejercer sus labores acorde a lo que demanda la institución y la ciudadanía.

Identificado los factores previamente mencionados, estos permiten la **formulación del problema de investigación** siguiente:

¿Cómo influiría la aplicación de un plan estratégico en la gestión administrativa del Cuerpo de Bomberos “Josué Robles Boderó” del Cantón la Libertad, provincia de Santa Elena, año 2018?

Esta problemática, responde a la siguiente **sistematización del problema:**

- ¿Qué técnicas se implementarán para la evaluación y análisis de la situación actual del Cuerpo de Bomberos de la Libertad?
- ¿Cuáles serán los beneficios que se obtienen al implementar el plan estratégico en el Cuerpo de Bomberos del Cantón la Libertad?
- ¿Qué estrategias serán necesarias implementar para mejorar la gestión administrativa del Cuerpo de Bomberos de la Libertad?
- ¿La implementación de un plan estratégico mejorara la gestión administrativa del Cuerpo de Bomberos del Cantón la Libertad?

Para llevar a efecto esta investigación se plantea el siguiente **Objetivo General**: “Diseñar un plan estratégico mediante estrategias institucionales que permitan el mejoramiento de la gestión administrativa del Cuerpo de Bomberos del Cantón la Libertad, provincia de Santa Elena, año 2018”. Para responder a un proceso ordenado de resolución del problema científico se simplifica al objetivo general, a través de las siguientes **tareas científicas**:

- Diagnosticar la situación actual del Cuerpo de Bomberos del Cantón la Libertad.
- Identificar los beneficios de la implementación del plan estratégico en el cuerpo de Bomberos del Cantón la Libertad.
- Identificar las estrategias relevantes para mejorar la gestión administrativa del Cuerpo de Bomberos de la libertad.
- Proponer el diseño de un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa del cuerpo de bomberos “Josué Robles Boderó” del Cantón la Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2018.

La **justificación** del ¿Por qué?, se decide investigar el tema planteado se basa en que: El presente trabajo de investigación sirve para el cuerpo de bomberos “Josué Robles Boderó” del cantón la Libertad como una herramienta clave para plantear la visualización institucional; ya que el plan estratégico aporta a la definición y el alcance de los objetivos y metas. Por lo tanto, se diseñará los componentes del PE claves para el mejoramiento de la gestión administrativa en la institución; todos ellos serán diseñados bajo fundamentos teóricos que permitirán el rediseño del estudio en un futuro.

Se justifica la investigación de este tema investigación debido a que, mediante la aplicación **metodológica** como la observación directa y técnicas de recolección de datos como las encuestas y la entrevista a los principales representantes de la institución, para la recopilación de información fundamental que aporte a la identificación de la situación actual de la entidad. Así mismo se identifica a la investigación como carácter descriptivo, con idea a defender en el que se utilizará los métodos inductivo y analítico para llevar a efecto la misma.

La justificación **práctica** se sustenta en que por medio de la implementación de un plan estratégico en el cuerpo de bomberos del cantón la Libertad se planea obtener beneficios para la institución y la comunidad en general; mejorando la gestión administrativa de la institución, aportando al crecimiento de la institución y así incentivar a las otras instituciones bomberiles para que implementen esta herramienta que les permitirá visualizarse donde quieren estar en un futuro. La **idea a defender** para llevar a cabo el presente estudio responde a lo siguiente: La

implementación del plan estratégico mejorará la gestión administrativa del cuerpo de Bomberos del Cantón la Libertad, provincia de Santa Elena, año 2018.

Las variables de investigación interviniente en la investigación son las siguientes:

- **Variable independiente:** Planeación Estratégica
- **Variable Dependiente:** Gestión Administrativa.

Para el desarrollo del tema de investigación se realiza el siguiente mapeo.

Mediante la investigación realizada se detallará el contenido de cada uno de los capítulos con el propósito de causar interés al lector.

En el **capítulo I** se hace referencia al marco teórico, revisión literaria y desarrollo de teorías y conceptos los fundamentos sociales, fundamentales, psicológicos y legales que nos ayudaran a que la investigación sea acta para el alcance del estudio, en la revisión bibliográfica se hace toma a varios autores de tesis que hacen referencia al plan estratégico y la gestión administrativa que nos ayudaran al análisis para la sustentación de la propuesta del presente tema investigativo.

En el **capítulo II** se detallan los materiales y métodos, los tipos de investigación que se utilizó, cuáles son los métodos de la investigación, su respectivo diseño de muestra y los diseños de recolección de datos que nos ayudaran a la comprensión de la investigación ya que estos temas son la parte fundamental de toda investigación porque ayudan a la contribución del análisis de los resultados, experimentos o propuesta.

En el **capítulo III** se analizan los resultados y discusiones, análisis de los datos cuali-cuantitativo, las limitaciones y los resultados ya que dentro del capítulo se puede considerar las opiniones acerca de los instrumentos de recolección de información como son las encuestas y entrevistas aplicadas al personal bomberil y de esta manera obtener la información veraz y relevante que nos ayudara a fortalecer el tema de investigación.

Igualmente, contiene la **propuesta** que es la elaboración de un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa modelo a aplicar en el Cuerpo de Bomberos “Josué Robles Boderó” del cantón La Libertad, detallando cada uno de los pasos a seguir en el proceso administrativo con el fin de darles a los directivos o manejo o direccionamiento adecuado de los procesos para alcanzar los objetivos.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO.

1.1.Revisión de la literatura.

Nombre de la tesis: Plan estratégico para mejorar la gestión administrativa de la microempresa Good Water, ubicada en el Cantón la troncal y potenciar así su rentabilidad.

Datos Bibliográficos: Rizo Valero & Muñoz Encalada (2013), Universidad Estatal de Milagro. Unidad académica ciencias administrativas y comerciales, Tesis previo a optar al título de ingeniera comercial.

Objetivo General: Establecer de qué manera los problemas de la gestión administrativa inciden en el nivel de rentabilidad de la microempresa Good Water, ubicada en el cantón La Troncal; a través de un análisis administrativo para mejorar sus resultados financieros.

Metodología: Se utilizó la investigación descriptiva-exploratoria.

Instrumentos de recolección de datos: Se implementaron observación directa, entrevistas y encuestas.

Conclusiones: GOOD WATER, presenta problemas de gestión administrativa, siendo este el factor principal que incide en el nivel poco satisfactorio de rentabilidad que se ha obtenido como resultado de sus operaciones.

Recomendaciones: Poner en práctica el Plan Estratégico dándole el debido seguimiento a su ejecución, siempre y cuando tomando en cuenta la secuencia del plan, ya que permitirá efectuar cambios favorables en la gestión administrativa de la organización, definiendo las estrategias a seguir por parte de la microempresa, así se trabajará en función de mejorar la rentabilidad.

Nombre de la tesis: Gestión administrativa y su relación con la eficiencia y eficacia en los servicios prestados a la ciudadanía por el cuerpo de bomberos de Babahoyo.

Datos bibliográficos: Zapata Wimper (2014), Universidad Técnica De Babahoyo. Centro de postgrado y educación continua. Tesis previa a la obtención del título de magister en administración de empresas.

Objetivo General: Determinar la relación entre la gestión administrativa con la eficiencia y eficacia de los servicios prestados a la ciudadanía por el cuerpo de bomberos de Babahoyo.

Metodología: Se utilizó la investigación descriptiva-correlacional.

Instrumento de recolección de datos: Se implementaron herramientas como la entrevista y encuestas.

Conclusiones: Se ha determinado que la gestión administrativa que se aplica en el benemérito Cuerpo de Bomberos de Babahoyo no presenta eficiencia y eficacia en la toma de decisiones; porque los directivos no tienen formación profesional en área administrativa.

Recomendaciones: Para que exista una relación de la gestión administrativa con la eficiencia y eficacia del Cuerpo de Bomberos del Cantón Babahoyo es necesario que se desarrolle un modelo de gestión administrativo que permita la eficiencia y eficacia en los servicios prestados por dicha institución.

Nombre de la tesis: Estrategia de gestión organizacional para el cuerpo de bomberos del cantón “BUENA FE”

Datos bibliográficos: Montoya (2015), Universidad Regional Autónoma De Los Andes “Unianandes”. Facultad de dirección de empresas, carrera de administración de empresas y negocios. Tesis previa a la obtención del título de ingeniero en administración de empresas y negocios.

Objetivo General: Desarrollar un modelo de Gestión estratégica organizacional para el cuerpo de Bomberos del cantón Buena Fe, mediante un estudio que involucre aspectos teóricos y empíricos, se ha establecido la veracidad del problema de investigación abordado en el diseño teórico metodológico desarrollado.

Metodología: Se utilizó la investigación descriptiva-exploratoria.

Instrumentos de recolección de datos: Se utilizaron herramientas como encuestas, entrevista y observación directa.

Conclusiones: Se cuenta con un estudio teórico fundamentado en autores de relevancia en la materia de gestión organizacional, gestión administrativa y gestión de cuerpos de bomberos como organizaciones públicas, lo cual permite sistematizar las categorías esenciales del estudio. Se realizó el estudio diagnóstico que evidenció

la realidad del problema y la necesidad de asumir una dinámica transformadora del objeto y el campo de estudio, a partir de corroborar la existencia empírica del problema de estudio evidenciado en el diseño teórico que origina esta tesis.

Recomendaciones:

- El plan estratégico mejora notablemente la imagen y desempeño de la institución, como se puede observar en los cinco cuerpos de bomberos estudiados, cada uno de ellos ha crecido notablemente optimizando los recursos y brindando un servicio de calidad con eficiencia y eficacia en cada una de las emergencias presentadas.

Nombre de la tesis: Plan estratégico para la cooperativa de producción pesquera artesanal “San Jacinto de Engabao” Comuna Engabao, Cantón Playas, año 2014-2018”

Datos Bibliográficos: Rodríguez (2015), Universidad Estatal Península De Santa Elena. Facultad de ciencias administrativas escuela ingeniería comercial carrera desarrollo empresarial. Tesis previa a optar el título de ingeniero en desarrollo empresarial.

Objetivo General: Diseñar las Estrategias Organizacional en base a un análisis situacional que permita la formulación del Plan Estratégico para la Cooperativa de producción pesquera artesanal San Jacinto de Engabao del Cantón Playas Provincias del Guayas, periodo 2014 – 2018.

Metodología: Se utilizó la investigación descriptiva-exploratoria.

Instrumentos de recolección de datos: Se implementaron observación directa, entrevistas y encuestas.

Conclusiones: La cooperativa de producción pesquera artesanal “San Jacinto de Engabao” no cuenta con un plan estratégico organizacional ejecutado y asociado con los demás miembros de la organización

Recomendaciones: Realizar un plan estratégico organizacional para la cooperativa de producción pesquera artesanal “san Jacinto de Engabao” que permitirá a la cooperativa cumplir con sus objetivos a través de este método además de obtener conocimientos en las diferentes capacitaciones y adquirir mayores ideas para el desarrollar.

Los trabajos de titulación de estos autores contribuyen a la investigación haciendo énfasis en la importancia que posee la planeación estratégica para las empresas e instituciones, las cuales aportan herramientas administrativas y estratégicas para el buen funcionamiento integral administrativo.

Además de formular el correcto direccionamiento estratégico que todas las entidades deben de poseer para ejecutar eficientemente sus actividades, encaminando a dichas instituciones hacia los objetivos trazados desde su concepción. Por ende, a través de estas investigaciones realizadas se reconoce que, mediante la implementación de la planeación estratégica, se obtiene como resultados una gestión administrativa eficiente, que denota un notable desempeño de las empresas e instituciones.

1.2. Desarrollo de teorías y conceptos.

Variable independiente.

1.2.1. Plan estratégico.

Proaño Salazar (2015), “Esta herramienta nos permite visualizar con claridad los factores y determinar los objetivos, por eso toda empresa diseña planes estratégicos para saber sus objetivos y metas planteadas, estas pueden ser de corto y mediano plazo según el tamaño de la empresa” (p. 17)

El plan estrategico es un documento en el cual se visualiza los pasos a seguir para la obtención de los objetivos trazados, convirtiendose en una acción futurista para las operaciones de las organizaciones; siendo asi que según Batista , Ordoñez , & Avilés (2016), se trata de convertir proyectos en acciones, cumpliendo además la afirmación que fomenta la vinculación y compromisos entre los órganos decisorios y los distintos grupos de trabajo.

La aplicación de un plan estratégico en instituciones sea esta pública o privada, permitirá determinar cuáles son las herramientas claves y adecuadas para dotar de una buena visualización estratégica, aprovechando las oportunidades de crecimiento que esta posee; por medio de este plan se obtendrá las guías necesarias para aplicación estrategias institucionales que logren adecuar a la gestión administrativa que trabaje en el adecuado desarrollo institucional, para ser una entidad que satisfice las expectativas de los grupos de interés arraigados en la institución.

1.2.2. Planificación estratégica.

En el artículo de un acercamiento de la planificación estratégica manifestaron que:

La Planificación Estratégica, PE, es una herramienta de gestión que permite apoyar la toma de decisiones de las organizaciones en torno al quehacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr la mayor eficiencia, eficacia, calidad en los bienes y servicios que se proveen. (Basurto Zambrano, 2016)

En el libro de gerencia estratégica se definió a la planeación estratégica como:

La planeación estratégica es una práctica que constantemente han adoptado las empresas que desean el logro de sus objetivos y metas. Esta herramienta le da a las organizaciones una guía para manejarse en un mundo globalizado que requiere de marcos estratégicos para su desarrollo. (Iddar J, 2017, p. 15)

La planificación estratégica implementada en la institución tendrá la finalidad de alcanzar los objetivos y metas planteadas al inicio de la concepción de esta entidad; por medio de esta herramienta estratégica se dará refuerzo y directrices necesarias a los administradores encargados para que puedan tomar medidas de beneficio acorde a la visualización estratégica, para actuar frente al surgimiento de nuevas amenazas y oportunidades que se presenten a lo largo de su desarrollo.

1.2.2.1.Misión.

Munch (2014), mencionó que “La misión es la definición amplia del propósito de la empresa y la descripción del negocio o giro al que se dedica.” (p. 39)

David (2013), expresó que “La misión de la organización es la base de sus prioridades, estrategias, planes y asignación de tareas. Es el punto de partida para el diseño del trabajo gerencial y, sobre todo, para el diseño de las estructuras gerenciales.” (p. 46)

La misión institucional será definida como el propósito o razón de ser de esta; al estructurar y declarar de manera escrita la misión, se podrá definir correctamente el objetivo clave de la institución, por ende, al aplicar este enunciado breve pero de alto impacto, se logrará globalizar estos objetivos, marcando la diferencia entre las demás entidades afines en el entorno. Para crearla es necesario la intervención de los altos directivos, ya que son los que conocen el direccionamiento de la institución bomberil.

1.2.2.2.Visión.

La visión es considerada como la situación futura deseada por todas las organizaciones que realizan una planeación estratégica formal, siendo así que Munch (2014), mencionó que “La visión es el enunciado del estado deseado en el futuro para la organización, provee dirección y estimula acciones concretas.” (p. 40).

En el libro el emprendedor de éxito se definió a la visión como:

Al igual que la misión, la visión de la empresa es una declaración que ayuda al emprendedor a seguir el rumbo al que se rige a largo plazo. Una visión clara permite establecer objetivos y estrategias que se convierten en acciones que inspiran a todos en el futuro de una empresa y que sirven a los miembros del equipo para llegar a la meta. (Alcaraz, 2015)

La implementación de la visión en la institución servirá para enfocar hacia dónde se va a dirigir en determinado tiempo, promoviendo la participación de todo el personal involucrado para trabajar en la consecución de esta visualización estratégica. A través de este elemento de la planificación estratégica se pretende lograr fortalecer el liderazgo y trabajo en equipo para retroalimentar dicho direccionamiento.

1.2.2.3.Filosofía.

Bajo la perspectiva de este investigador, quien mencionó que la filosofía empresarial es:

Una filosofía de una empresa contiene una serie de supuestos acerca de su funcionamiento y la manera como se toman las decisiones. Es un proceso mediante el cual la alta dirección vuelca sus sistemas de valores y creencias en esta la forma como la van a conducir y la manera de actuar de la organización frente a la sociedad. (Proaño Salazar , 2015)

En el libro de la planeación estratégica se ostentó que “La filosofía de la organización es una construcción ideada de dentro hacia fuera, independiente del entorno externo. Está compuesta por sus principios y valores organizacionales y por los objetivos de su misión.” (Chiavenato, 2017, p. 55)

La filosofía en la institución servirá para la identificación de lo actual y lo futuro, entorno al conjunto de valores, conocimientos y hábitos que existen en esta entidad, que conducirán al logro de los objetivos y metas trazados y por ende a la consecución de la misión institucional. Además, por medio de la definición de la filosofía se podrá traducir los valores actuales en valores aplicados a una eficiente gestión institucional.

1.2.2.4.Objetivos.

El autor del libro el emprendedor de éxito mencionó que los objetivos son:

Los objetivos son los puntos intermedios de la misión, estos representan el segundo paso para determinar el rumbo de la empresa y acercar los proyectos a la realidad (el primer avance consistió en redactar la misión) en los objetivos, los deseos se convierten en metas y compromisos específicos, claros ubicados en el tiempo. (Alcaraz, 2015)

Torres Hernández (2014), mencionó que “Son los resultados y los logros que las organizaciones desean alcanzar. Concretan la visión y la misión. Es la expresión que delimita el horizonte de la visión y dimensiona la misión.” (p. 70)

Estos objetivos estratégicos serán implementados a través de la planificación estratégica de la institución, acorde a la visión institucional y las metas establecidas en la misma. Cabe recalcar que, con la adecuada identificación de objetivos estratégicos que sean de calidad para la entidad, estos serán elementos claves para un buen funcionamiento administrativo integral por parte de los encargados de la administración de la institución.

1.2.2.5.Valores.

Se consultó diferente autores:

Nakousi (2016), manifestaron que “Los valores asociados con la cultura empresarial, son una creencia duradera de que un modo específico de conducta o estado final de existencia es preferible, personal y socialmente a su opuesto” (p. 978)

En el libro de planeación estratégica se mencionó que “Son los ejes de conducta de la empresa y están íntimamente relacionados con los propósitos de la misma.” (Sainz de Vicuña , 2015, p. 148)

Los valores dentro de la institución bomberil Cuerpo de Bomberos “Josué Robles Bodero” representaran los elementos de cultura, es decir normas que regulen la cultura de la organización, apoyada en las creencias y normas que regulan el comportamiento de las partes interesadas, por tanto, una vez identificados y plasmados estos serán consensuados con todos los interesados internos y externos de la institución.

1.2.3. Diagnóstico situacional. (análisis situacional).

Salgado Buitrón (2017), ostentó que “El análisis situacional es el estudio del medio en que se desenvuelve la empresa en un determinado momento, tomando en cuenta los factores internos y externos mismos que influyen en cómo se proyecta la empresa en su entorno.” (p. 15)

“El análisis de la situación interna y externa, el diagnóstico de la situación, la determinación del sistema de los objetivos corporativos y la elección de las estrategias (corporativas y funcionales) constituyen los cuatros primeras etapas de todo plan estratégico.” (Sainz de Vicuña, 2015, p. 80)

El diagnóstico situacional se llevará a cabo en la institución, tomando a consideración a los factores internos y externos, como claves para la obtención de datos y fuentes fidedignas. Se recalca que a través del DI., la entidad bomberil podrá crear eficiente todo lo comprendido a la planificación estratégica, ya que dentro de estos factores se analizará aquello influyentes directos en las estrategias a realizarse.

1.2.3.1. Análisis interno.

Cámaras Aragón (2019), mencionó que “En el análisis interno se consideran aspectos como los recursos humanos y materiales susceptibles de realizar proyectos de I+D+i, catalogación de habilidades y conocimientos, análisis de factores de éxito y fracaso de proyectos, etc.” (p. 1)

El autor del libro analisis estratégico interno mencionó que:

El análisis interno se encarga de investigar las características de los recursos, factores, medios, habilidades y capacidades de que dispone la empresa para hacer frente al entorno. A partir de su estudio, se podrán determinar con cierto rigor las fortalezas y las debilidades de la organización. (Carrión Maroto, 2019)

Mediante la aplicación del análisis interno en el cuerpo de bomberos de la libertad, se podrá identificar la los factores internos influyente en la obtención de los objetivos trazados; en cuanto al reconocimiento de las debilidades, se obtendrá una amplia visión de este panorama, bosquejando las posibles acciones de corrección, y en los casos fortuitos la eliminaciones de estos.

1.2.3.2. Análisis externo.

Dentro de las herramientas de análisis consideraron que:

El análisis externo se basa en realizar estudios de escenarios de evolución, estudios de evolución de mercados, estudios comparativos de productos de la competencia, etc., con el objetivo de determinar amenazas y oportunidades y valorar la importancia de diferentes ideas innovadoras. (Cámaras Aragón, 2019, p. 1)

“Las organizaciones necesitan del entorno para su existencia, subsistencia y crecimiento. Dicho entorno, normalmente, está constituido por instituciones, personas, estados, competencia, entre otros organismos que afectan directa o indirectamente la actividad y los resultados de la empresa.” (CCMA, 2018)

Mediante la aplicación del análisis de los factores externos que asedian a la institución bomberil, se determinará las condiciones y circunstancias ventajosas que se presentan en el entorno, obteniendo oportunidades que la favorezcan; así como mitigando el impacto de las amenazas, las cuales deberán ser captadas a tiempo, ejecutando estrategias que atenúen la influencia de estas sobre la entidad.

1.2.3.3.Estrategias.

Bajo la apreciación del autor del libro Conceptos administración estratégica quien mencionó que:

Las estrategias son posibles cursos de acción que requieren de decisiones por parte de los altos directivos y de grandes cantidades de recursos de la empresa. Además, las estrategias afectan la prosperidad a largo plazo de la organización, por lo general durante un mínimo de cinco años, y por eso se orientan hacia el futuro. (David, 2013, p. 13)

El autor del libro planeación estratégica manifestó que las estrategias son:

Es el patrón o plan que integra las principales políticas, objetivos, metas y acciones de la organización. Una buena estrategia asegura la mejor asignación de los recursos para anticiparse a los movimientos, planeados o no, de los oponentes o a las circunstancias del entorno. (Chiavenato, 2017, p. 38)

La aplicación de estrategias en la institución bomberil es la clave del plan estratégico, puesto, que, al ser herramientas de la administración de empresas,

permiten identificar y provechar las fortalezas y debilidades de la entidad, aligerando el impacto de estas; y utilizando las oportunidades y amenazas para convertirlas en posibles tácticas para bosquejar la consecución de metas y objetivos definidos.

1.2.3.4.Políticas.

David (2013), ostentó que “Las *políticas* son los medios para alcanzar objetivos anuales. Las políticas consisten en directrices, reglas y procedimientos establecidos para apoyar los esfuerzos realizados para alcanzar dichos objetivos.” (p. 12)

Munch (2014), manifestó que “Las políticas son guías para orientar la acción; son criterios lineamientos generales a observar en la toma de decisiones acerca de situaciones y decisiones que se repiten.” (p. 42)

La definición de políticas para la institución bomberil de la libertad es de relevancia dentro del plan estratégico para mejorar la gestión administrativa, ya que se mantienen y crean nuevas reglas que la entidad debe aplicar junto con su equipo de trabajo para el desarrollo de las actividades asignadas, esto permitirá regular y estimar todo tipo de tareas hacia el logro de las metas institucionales.

1.2.3.5.Programas.

Munch (2014), expresó que “Es el documento en el que se plasman el tiempo requerido y la secuencia de actividades específicas que habrán de realizarse para alcanzar los objetivos, así como los responsables de los mismos.” (p. 42)

Otros autores manifestaron que los programas son:

Constituyen una secuencia, paso por paso, de las acciones necesarias para alcanzar los objetivos. Un programa describe cómo se alcanzarán los objetivos y se asignarán los recursos previstos en función del tiempo; además ofrece una señal de los avances logrados, que debe ser monitoreada y medida. (Chiavenato, 2017, p. 38)

La aplicación de programas dentro de esta institución bomberil es fundamental, ya que en estos se plasman las secuencias de actividades a ejecutarse en el proceso de aplicación de la planeación estratégica y realización de la gestión administrativa adecuada para regir a toda la entidad.

1.2.3.6.Procedimientos.

Chiavenato (2017), mencionó que los procedimientos “Sirven para detallar las actividades que van a ser ejecutadas para completar los programas y asegurar que las operaciones cotidianas reflejen los cambios definidos en la estrategia.” (p. 260)

Iddar, Carlos, Ernesto, & José (2017), mencionaron que los procedimientos son “Conjunto de actividades a ser implementadas en el futuro, con una definición muy clara de los procedimientos necesarios para su puesta en práctica” (p. 59)

Mediante definición y aplicación de procedimientos adecuados dentro de la institución bomberil, se podrá realizar un conjunto de actividades de forma continua en los diferentes niveles de la entidad; por ello, la identificación de los

procedimientos servirá como guía o pasos a seguir ante un proceso para que este sea ejecutado en tiempo y medida correspondiente.

Variable dependiente

1.2.4. Gestión administrativa.

En el libro de estrategias de creación empresarial se definió a la gestión administrativa como:

La esencia de la gestión administrativa en cualquier organización moderna es la toma de decisiones, que incluye la formulación, evaluación y selección de opciones para resolver problemas. La calidad de las decisiones está ligada a la disponibilidad, veraz y oportuna, de información. (Palacios Acero, 2015, p. 162)

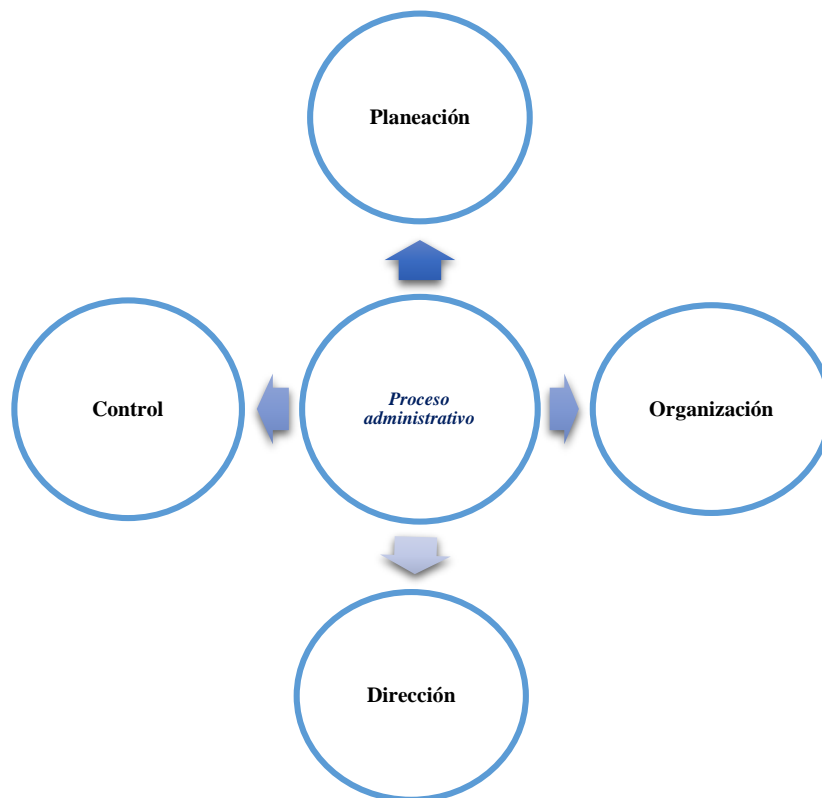
En el libro indicadores de gestión empresarial el autor Sánchez Martorelli (2013) mencionó que la gestión administrativa o “Gestión empresarial se asocia a las prácticas, organización, sistemas y procedimientos que facilitan el flujo de información para la toma de decisiones, el control, la evaluación y la dirección estratégica del negocio.” (p. 32)

La gestión administrativa permitirá que los directivos a cargo de la institución bomberil desarrollen sus actividades y funciones a través de la implementación de los procesos administrativos, incluyendo las demás herramientas de administración que le permitirán mejorar la forma de administrar y direccionar a la institución hacia los objetivos planificados.

1.2.5. Procesos administrativos.

Luna González (2015), manifestó que “El proceso administrativo, es un conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, que se interrelacionan y forman un proceso integral. Está integrada por planificación, organización, dirección y control.” (p. 36)

Figura 1. Procesos Administrativos.



Adaptado de “planeación estratégica”, por (Chiavenato, 2017)

“El proceso administrativo se refiere a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa, dirigir y controlar sus actividades.” (Amador, 2018)

La implementación de los procesos administrativos en el cuerpo de bomberos de la libertad ayudará a mejorar la gestión administrativa; puesto a que se encuentran orientados a validar el cumplimiento misión, visión, metas, y objetivos propuestos por la entidad bomberil, haciendo el máximo uso adecuado de los recursos que esta posee.

1.2.5.1.Planeación.

“Consiste en fijar cuales son las metas organizacionales, teniendo en claro ¿Cuál es el propósito de la empresa?, ¿Hacia dónde se quiere llegar?, ¿Qué objetivos se desea alcanzar?, y ¿Cuáles son las estrategias que se deben implementar?” (Blandez Ricalde, 2014)

Martínez Candil (2015), expresó que la planeación “es decidir por anticipado los objetivos a alcanzar y la manera de hacerlo, fijando las políticas y estrategias oportunas, además de las pautas de comportamiento que han de ser continuas para alcanzar los objetivos” (p. 32)

Con este proceso las máximas autoridades del cuerpo de bomberos podrán diseñar el camino a seguir para el cumplimiento de la misión y visión de la entidad bomberil, tomando en cuenta los medios internos y externos que impactan a la institución, gracias a este proceso se podrán ejecutar mejores las actividades de la institución ya que es un pilar fundamental en la entidad bomberil que nos permitirá paso a paso las acciones que se vayan a realizar.

1.2.5.2. Organización.

Gallardo (2015), mencionó que “la organización es un conjunto de personas íntimamente relacionadas entre sí para alcanzar un objetivo o finalidad concreta”. (p. 19)

“Es la estructuración de las relaciones que deben existir entre funciones, niveles y actividades que los elementos y materiales y humanos de una organización, con el fin máximo de eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.” (Cano Plata, 2017)

Con el segundo proceso administrativo el cuerpo de bomberos de la libertad podrá ejercer una mejor estructura de las funciones y actividades que valla a realizar cada bombero, así mismo de los recursos que posee la institución para utilizarlos al máximo y poder alcanzar los objetivos, planes y metas que se plantea la entidad bomberil.

1.2.5.3. Dirección.

Martínez Rodríguez (2016), ostentó que “Para dirigir se recomienda usar una estrategia apoyada en la experiencia de los conocimientos, con sentido común, iniciativa y creatividad; asimismo, generar tácticas basadas en una excelente habilidad para evaluar cualquier situación” (p. 97)

Para el autor Buchele (2017) ostentó que la dirección “Comprende la influencia interpersonal del administrador a través de la cual logra que sus subordinados

obtengan los objetivos de la organización; mediante la supervisión, la comunicación y la motivación” (p. 75)

Este proceso le proporcionará al cuerpo de bomberos de la libertad los lineamientos necesarios para que los encargados tanto del área administrativa y el área operativa sean responsables de guiar y liderar en la institución, de esta manera logrando una eficiente supervisión, mediante la aplicación de estrategias de comunicación y motivación para cada uno de los integrantes de la entidad bomberil.

1.2.5.4.Control.

Torres Hernández (2014), definió que “el control es la función administrativa de vigilancia y regulación de actividades y comportamientos, que tiene como fin asegurar que los resultados últimos concuerden con los objetivos planeados” (p. 246)

En el libro la administración y el proceso administrativo se ostentó que “Es el proceso mediante el cual se garantiza que los propósitos y políticas de una empresa se cumplan y que los recursos disponibles para ellos estén siendo administrados adecuadamente en términos de eficacia y eficiencia.” (Cano Plata, 2017)

Con este proceso administrativo el cuerpo de bomberos de la libertad podrá garantizar el cumplimiento de los propósitos y políticas de la entidad bomberil, agregando que los recursos de la institución sean administrados adecuadamente en términos de efectividad, gracias a este proceso administrativo se podrá dar seguimiento a las actividades que se realizan dentro de la institución y que están

sean cumplidas en el tiempo y especificaciones dadas por los superiores implementando la evaluación de desempeño.

1.2.6. Recursos.

1.2.6.1. Recursos humanos.

Según el autor mencionado, expresó que los recursos humanos son:

Los recursos humanos son los más fundamentales dentro de las organizaciones, puesto que de ellos depende el éxito de la misma. El capital humano es sumamente útil, por lo que aportan con ideas significativas para desarrollar actividades de acuerdo a los conocimientos y experiencias que poseen (Luna González, 2015).

El autor del libro de recursos humanos mencionó que:

Los recursos humanos han de trazar políticas de planificación del personal que partan de la consideración de las diversas necesidades, motivaciones, expectativas, aptitudes, capacidades del personal del que se dispone, y en este conocimiento ha de servir para potenciar los mejores resultados de la empresa, además de las diferentes opciones de actuación posibles y las practicas concretas que se pueden realizar para obtener sus objetivos. (Rubio, 2016)

Con la identificación de los recursos humanos se podrá definir qué tan eficiente es el desarrollo institucional, ya que el capital humano es el pilar fundamental, por

ende, se conocerá que tan comprometido y a gusto se sienten en la entidad bomberil y la gestión administrativa que llevan a cabo los directivos de la institución.

1.2.6.2. Recursos materiales.

“Los recursos materiales son aquellos bienes tangibles de la empresa que deben someterse a un proceso de planificación, supervisión y control con el fin de garantizar la calidad de los bienes y servicios que se ofrece”. (Luna González, 2015)

“Estos recursos en una organización son las que forman parte de la actividad laboral para satisfacer las necesidades de los clientes, la mejor forma de potenciar los recursos materiales es a través de inversiones que permitan renovarlos y actualizarlos.” (Alles, 2016)

Con la identificación de los recursos materiales se podrá observar con que cuenta el cuerpo de bomberos de la libertad para ejercer las labores diarias, desde la infraestructura, insumos hasta los vehículos con los que cuenta la institución para ejercer las labores, ya que sin estos recursos los empleados no realizarían ninguna actividad y no se llegaría a cumplir los objetivos de la institución.

1.2.6.3. Recursos tecnológicos.

Bajo el perspectiva del autor del libro La Dirección Financiera y los Sistemas de Información en la Nueva Economía quien ostentó que:

La tecnología es uno de los elementos que conforman el ambiente externo de cualquier organización, pero este elemento debe concebirse

como un proceso creativo, que tiende a transformar la cultura organizacional, ya que esta puede producir consecuencias sociales, benéficas o perjudiciales. (Aragoneses, 2015)

Se define como “Los recursos tecnológicos son todos aquellos sistemas que se relacionan con otros recursos y sirven como base de datos para coordinar la compra de materia prima y controlar la comercialización de los bienes y/o servicios.” (Luna González, 2015)

La identificación de los recursos tecnológicos es necesaria para una gestión administrativa eficiente ya que se requiere de la implementación de las TIC'S para que estas gestiones sean llevadas a cabo correctamente con información no obsoletas dentro de la institución además de materiales tecnológicos para ejercer la labor diaria.

1.2.6.4. Recursos financieros.

“Los recursos tecnológicos además permiten a cualquier negocio ser más efectivo. Hay algunos recursos globales que la mayoría de las empresas pueden utilizar para aumentar la productividad y disminuir los desperdicios.” (Los recursos humanos.com, 2019)

Son todos aquellos recursos económicos que posee el cuerpo de bomberos la libertad para el cumplimiento de los objetivos ya que sin estos recursos no se podría dotar de implementos tecnológicos y materiales para la ejecución de las actividades de la institución, se identificarán cuáles son las fuentes de ingresos de la institución.

1.2.7. Desarrollo institucional.

Tomando como referencia al siguiente autor que manifestó que:

El desarrollo institucional en estos tiempos actuales se denomina como un proceso de cambio, que están introducido a los niveles de actuación, valores, cultura y estructura de una empresa, en donde se debe diferenciar o cambiarse, para que las actividades se proyecten estratégicamente, y de esta manera lleguen lograr una acción específica que les beneficie a corto o largo plazo en la asociación. (Tomalá Quinde, 2015).

El desarrollo institucional efectivo se sustenta en otras áreas o disciplinas como la administración, los recursos humanos; debido a que se centra en la constate interacción que maneja con los integrantes de la institución bomberil, de cómo cada uno de ellos influye o contribuye para el cumplimiento de la visión y los objetivos que la entidad posee.

1.2.7.1.Liderazgo.

“El liderazgo influye en otras personas, pero de manera positiva, aprovechando las capacidades y orientándolas al logro de las metas de cualquier empresa o de la vida personal.” (Bonifaz, 2012, p. 11)

Con este indicador se espera identificar como es la administración al momento de influir en los colaboradores, se identificarán las estrategias que estos emplean,

también se observara a cada uno de los colaboradores para identificar a los futuros líderes que ayudaran al crecimiento de la institución y así llegar a cumplir con la visión de la entidad bomberil.

1.2.7.2.Trabajo en equipo.

“Grado en que se percibe en la Empresa, un modo organizado de trabajar en equipo y que tal modo de trabajo es conveniente para el empleado y para la empresa.” (Toro Alvarez & Sanin Posada, 2013)

Mediante este indicaron se implantarán estrategias para fomentar el trabajo en equipo dentro de la institución ya que si no se obtiene la colaboración de cada uno de los integrantes de la entidad bomberil tanto en el área administrativo como del operativo no se cumplirían la misión, visión y objetivos de la institución.

1.3. Fundamentos sociales, psicológico, filosóficos y legales.

1.3.1. Fundamentos Sociales

El cuerpo de bomberos es una institución que está comprometida con la ciudadanía ya que su principal función es salvaguardar y preservar la vida de cada uno de ellos, por esta razón al implementar un plan estratégico en la institución se brindara un servicio de calidad ya que se implementaran programas de capacitación a los bomberos para actualizar los conocimientos adquiridos a lo largo de su carrera y a la ciudadanía para darles a conocer los riesgos que se pueden presentar y como se puede evitar accidentes, se inculcarán los valores institucionales para obtener una

mejor relación interpersonal tanto internas como externas, con esto se espera mejorar la participación de la institución preservando los recursos, el tiempo y la mano de obra para ofrecer a la ciudadanía una respuesta inmediata en cualquier emergencia.

1.3.2. Fundamentos psicológicos.

Con la implementación del plan estratégico en la institución se espera obtener un impacto positivo en cada uno de los colaboradores ya que se implementara la misión y visión del cuerpo de bomberos para que cada uno de ellos se enfoque hacia donde queremos llegar como institución, brindándoles capacitaciones e incentivarlos para que el servicio que se ofrece sea de calidad, se darán a conocer los objetivos institucionales y así mismo el reglamento interno a cada de uno de ellos para que conozcan cuáles son sus derechos y así mismo sus obligaciones que tienen como bomberos tanto voluntarios como remunerados.

1.3.3. Fundamentos filosóficos.

Esta investigación se sustenta bajo la teoría de autores de renombres, especialistas en la planeación estratégica y gestión administrativa. Para la teoría de planeación estratégica según Mintzberg (1998), describe cuatro razones a tomar en cuenta por las que los planificadores justifican el esfuerzo de la realización de una planificación sistemática en las organizaciones las cuales deben: planificar para coordinar sus actividades, planificar para asegurarse de que el futuro se toma en consideración, planificar para ser “racionales”; la mayor racionalidad de la planificación puede actuar como garantía frente a agentes externos de que no se

incurrirá en comportamientos veleidosos, tendenciosos o arbitrarios. Y, por último, las organizaciones deben planificar para controlar; se pretende, pues, extender dicho control no solo al interior de la organización, sino también a su entorno.

En cuanto a la teoría de la administración, Según Chiavenato Chiavenato I. (2007) cita a Frederick Winslow Taylor, quien Asevera que el principal objetivo de la administración debe ser asegurar el máximo de prosperidad, tanto para el empleador como para el empleado. Según manifiesta el citado autor, para el empleador, la obtención de grandes beneficios no es su objetivo principal, sino que espera alcanzar un nivel de prosperidad en todos los aspectos de la empresa. De la misma manera el empleado, su objetivo no es tener altos salarios en un corto tiempo, sino que ansía un impulso personal para demostrar que puede trabajar de manera eficaz utilizando sus cualidades personales.

Según Chiavenato I. (2007), ostentó que Taylor hizo un aporte importante a la comunidad empresarial con su propuesta de desarrollar el trabajo como ciencia y la administración científica basada en los principios siguientes: a) Organización Científica del Trabajo, b) Selección y entrenamiento del trabajador, c) Cooperación entre directivos y operarios, y d) Responsabilidad y especialización de los directivos en la planeación del trabajo. (ps. 43-47)

1.3.4. Fundamentos Legales

Constitución de la República del Ecuador, 2008.

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

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

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

El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentaré la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización.

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

La gestión de los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios, de acuerdo a la constitución corresponde a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, se ejercerá con sujeción a la Ley que regula la materia. Para tal efecto, los cuerpos de bomberos del país serán considerados como entidades adscritas a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, quienes funcionarán con autonomía administrativa y financiera, presupuestaria y operativa, observando la ley especial y normativas vigentes a las que está sujeto.

Reforma a la Ley de Defensa contra incendio.

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

Art. 4.- Las jefaturas de zonas serán ejercidas por los primeros jefes de los cuerpos de bomberos de sus respectivas sedes, a quienes, a más de las funciones, determinadas en el artículo siguiente, corresponde:

1. Vigilar el cumplimiento de esta Ley y su reglamento.
2. Ejercer mando, inspección, vigilancia y asesoramiento en los cuerpos de bomberos provinciales.
3. Dictar órdenes y directivas, en conformidad con los acuerdos y resoluciones.
4. Cuidar la buena marcha de los cuerpos de bomberos de su zona.
5. Exigir de los organismos de recaudación de impuestos y tasas que beneficien a los cuerpos de bomberos, la entrega oportuna de los fondos recaudados, sin que haya lugar a comisión.
6. Procurar que se establezcan escuelas y cursos de formación y capacitación profesional del personal de bomberos.

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

1. Un representante Municipal.

2. jefe político.

3. El oficial más antiguo de dichos.

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

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS.

2.1. Tipos de investigación.

Para elaborar el presente trabajo de investigación se aplicaron los siguientes tipos de investigación: exploratoria-descriptiva y el enfoque cuali-cuantitativos.

Se realizó una investigación **exploratoria** la misma que nos ayudó a determinar las causas y efectos que se presentaban en la institución esto nos permitió conocer la situación actual, analizando las características internas y externas que nos permitió observar los factores y elementos que intervienen en el problema dándole un mayor énfasis a la investigación.

La investigación **descriptiva** nos permitió ver los hechos más relevantes en la investigación, los datos recabados y los resultados obtenidos en la aplicación de las diferentes herramientas como son las entrevistas y las encuestas que se le realizaron tanto a los jefes administrativos y a los colaboradores permitiendo tener datos veraces obtenidos del Cuerpo de Bomberos de la Libertad en cuanto a la implementación de un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa.

La investigación **cualitativa** nos permitió analizar los diversos criterios y opiniones expuestas por la personas entrevistadas que en este caso se las realizo al personal administrativo donde nos manifestaron todas las anomalías y virtudes que presenta la institución, las apreciaciones de los encuestados que fueron el personal operativo y la ciudadanía en general quien también nos aportó con información relevante para

determinar el problema siguiendo la normativa legal, la información recolectada nos permitió darle un enfoque más audaz al campo de estudio en cuanto a la implementación de un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa del Cuerpo de Bomberos “Josué Robles Boderó” del Cantón la Libertad para de esta manera dar las respectivas conclusiones y recomendaciones del trabajo realizado.

De este modo la investigación **cuantitativa** nos permitió obtener información más precisa ya que esta requiere de un análisis externo donde se obtuvo datos estadísticos del tema planteado para comprender más la situación de la institución antes mencionada, de esta manera se analizó, interpreto y descifro los datos recolectados para obtener una visión más clara de la realidad de la institución.

2.2. Métodos de la investigación.

Con el **método inductivo** se abarcará los sucesos generales a particulares, haciendo uso de la teorías del plan estratégico y uso de las instrumentos de investigación como la entrevista en la institución quien nos proporcionó datos confiables, para a partir de ellos concluir que hay teorías que se basan a la ley que toman suma importancia en la investigación realizada y de esta manera estar amparadas en la constitución del Ecuador; las encuestas realizadas quien nos dio en enfoque preciso en donde tiene que darse mejoras dentro de la institución Cuerpo de Bomberos de la Libertad.

En el **método analítico** se realizará la desmembración de un todo, se analizó cada una de las partes esenciales verificando las causas primordiales y los efectos que se presentaron en la investigación, así mismo como la documentación, datos e

información de la institución, de esta manera también se verificó la documentación legal del Cuerpo de Bomberos del Cantón la Libertad y sus reglamentos internos que poseen.

2.3. Diseño del muestreo.

2.3.1. Población.

La población del presente trabajo es finita y está compuesta por todo el personal del Cuerpo de Bomberos “Josué Robles Boderó”, siendo un total de 120 personas cuya información será de ayuda para la comprobación del problema planteado.

A continuación se detalla la población del Cuerpo de Bomberos:

Tabla 1 Población

Población	N°
Área administrativa	10
Área operativa	20
Voluntarios	90
Total	120

Fuente: Cuerpo de Bomberos del Cantón la Libertad.
Elaborado por: Luis Rodríguez

Para la elaboración del presente trabajo de investigación no se consideró realizar ninguna técnica de muestreo, ya que la población total no supera las 200 personas.

2.4. Diseño de recolección de datos.

Para emplear el diseño de recolección de datos en primer lugar se llevó a cabo la observación directa donde pudimos apreciar cuál es la realidad que presentaba el

Cuerpo de Bomberos “Josué Robles Boderó”, de esta manera se aplicaron las encuestas y las entrevistas tanto para el personal administrativo como para el operativo de la institución, las encuestas se las realizo a los bomberos rentados, voluntarios, esto con el fin de obtener información importante que nos ayude a determinar cuál es el conocimiento que poseen sobre la gestión administrativa de la institución y cómo se maneja actualmente.

Las entrevistas se las realizo al primer jefe de la institución, al de talento humano y al jefe de prevención contra incendio, esto con el fin de obtener información de cómo manejan la administración de la institución ya que se plantean una serie de preguntas abiertas enfocadas a la idea a defender de la investigación dándonos información de tipo cualitativa que nos ayudara a la elaboración del plan estratégico propuesto.

Se determinaron un cuestionario de 15 preguntas cerradas en la encuesta con escala de Likert facilitando tanto la interpretación para los ciudadanos como la tabulación e interpretación de las preguntas realizadas, en las entrevistas se plasmaron 10 preguntas abiertas con el fin de recolectar información que nos permita ver la opinión del entrevistado, estos instrumentos se realizaron conforme a las variables dependiente e independiente, esto con el fin de dar viabilidad al estudio que se está realizando.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE RESULTADO Y DISCUSIÓN.

3.1. Análisis de datos.

Para la obtención de información sobre la situación actual del cuerpo de bomberos de la Libertad, “Josué Robles Boderó” se aplica diferentes instrumentos de recolección entre ellos la entrevista, lo mismo que es dirigido a los directivos y personal operativo bomberil, con la finalidad del manejo de información clara y veraz que permita dar paso a la elaboración de alternativas de solución a los problemas identificados.

3.1.1. Análisis de las entrevistas realizadas a los directivos del cuerpo de bomberos La Libertad.

Entrevista realizada a los directivos del cuerpo de bomberos de la Libertad, los cuales son; el Jefe de Talento humano y dpto. financiero: Mayor Camilo Ponce, Jefe de prevención: Cap. Luis Ponce, y el primer jefe del CBLL: Coronel Francisco de la O Gualé.

1. ¿Hacia dónde está direccionando la institución, teniendo en cuenta los valores y principios del CBLL?

En base a esta interrogante los entrevistados concordaron que, en base a los dos valores principales de servir y proteger a la ciudadanía, la institución bomberil esta

direccionada a operar, brindando respuestas rápidas de solución, enfocándose especialmente en salvaguardar bienes ajenos y vidas humanas ante incendios, desastres naturales y emergencias médicas; para ello se rigen en aportar bienestar a la ciudadanía siendo eficientes y oportunos.

2. ¿Cuáles son los objetivos fundamentales del CBLL?

Acorde a esta interrogante los entrevistados manifestaron que los objetivos fundamentales del cuerpo de bomberos La Libertad, son de salvaguardar los bienes y la vida de los habitantes del cantón La Libertad, ofreciéndole atención pre hospitalaria, ayuda contra incendio, búsqueda y rescate, contrarrestando cualquier situación que impida el bienestar del sector, otro de los objetivos identificados por estos directivos, es que mediante sus servicios buscar priorizar las necesidades de las personas de escasos recursos, sirviendo con prontitud y eficiencia.

3. ¿Qué estrategias implementa para satisfacer la demanda de emergencias en el cantón?

Según las respuestas de los entrevistados, concluyeron en que las estrategias implementadas para cubrir la demanda de emergencia es contar con personal capacitados que puedan suplir cada una de las emergencias ocurridas en el sector; además de regirse a un protocolo planificado para cada situación, de esta manera se cubre cualquier necesidad de la ciudadanía de forma rápida y eficaz, de esta manera se disminuye los impactos de cualquier calamidad surgida en cada persona de la comunidad.

4. ¿Cuáles son los programas que utiliza para seguir los procedimientos adecuados establecidos por la Ley de Defensa Contra Incendio?

En relación a esta interrogante, los directivos manifestaron que todo programa que se maneja dentro de la institución para el cumplimiento de las actividades bomberiles, son aquellos que están regidos por el reglamento de prevención de incendio, también los que han sido establecidos por las autoridades del GAD municipal de La Libertad y por ultimo aquello que rige la COTAD, acerca de los derechos individuales; por lo tanto la entidad no maneja programas individualistas, sino socializados y aprobados por las entidades reguladoras.

5. ¿Lleva una planificación y control adecuado para direccionar al personal a cumplir con sus funciones con eficiencia y eficacia?

Según los directivos entrevistados, en relación a esta interrogante manifestaron que dentro de los protocolos de la institución ellos llevan una planificación y control tanto del personal como los recursos que utilizan en cada situación. A pesar de llevar una administración empírica por el desconocimiento de muchas herramientas de gestión, ellos dan seguimiento constante al cumplimiento de las funciones de cada trabajador, y la forma en que responden al trabajo en equipo, para de esta manera si se presentan deficiencias, aplicar los respectivos correctivos.

6. ¿En los últimos años ha adquirido tecnología adecuada para facilitar la labor de los bomberos?

Los entrevistados manifestaron que ellos adquieren tecnología, acorde al presupuesto que les otorga el estado, por lo tanto, es importante para la institución

actualizar los equipamientos adecuados, acorde a la norma NFPA, en la cual se estipula que las entidades de esta índole deben contar con maquinarias y equipos totalmente actualizados para así operar eficientemente brindando el mejor servicio a la comunidad.

7. ¿Cuánto es el presupuesto estipulado para adquirir materiales tanto bomberiles como implementos de los vehículos?

En relación a esta interrogante, los entrevistados manifestaron que el presupuesto anual dotado por el gobierno para la institución se encuentra alrededor de los \$400.000 dólares, pese a que el presupuesto real que ellos necesitan para cubrir todos los rubros es el doble de la cantidad presentada. Cabe recalcar que este rubro es desglosado en 50% para la compra de materiales y equipo, 30% para sueldos y salarios, 10% para cubrir capacitaciones y el 10% para cubrir los seguros de vida de todo el personal.

8. ¿De qué manera fomenta el trabajo en equipo para ejercer una labor eficiente?

Para fomentar el trabajo en equipo, los directivos de la institución realizan constantemente reuniones con todo el personal bomberil para conocer cualquier anomalía y debilidades que se presenten en los grupos de trabajo, para esta manera mediar con soluciones inmediatas para que así puedan mitigarlas y poder continuar ejerciendo sus labores de manera eficiente. Además, estos coordinar diferentes actividades recreativas para el personal en tiempo de ocio para que de esta manera

todos se integren y puedan eliminar cualquier barrera tanto de comunicación como de interacción que obstaculice un efectivo clima laboral.

9. ¿Considera que la aplicación de un plan estratégico ayudará a mejorar la gestión administrativa del Cuerpo de Bomberos del Cantón la Libertad?

Según los entrevistados, definitivamente la aplicación de un plan estratégico beneficiaría a la institución, ya que nunca se ha implementado uno y al hacerlo se podrá tener definida correctamente el camino a seguir, se podrá planificar de mejor manera cada una de las actividades a realizar; además de brindar un mejor direccionamiento de cómo llevar una gestión administrativa adecuada, acorde a las metodología y herramientas necesarias para esta función. Además, con un plan estratégico que mejore la gestión de la empresa, se podrá obtener mayor satisfacción al presenciar a una comunidad conforme con los servicios eficientes que presta la entidad.

3.1.2. Análisis de las encuestas realizadas al personal del CBL.

1. ¿Tiene conocimiento de la misión y la visión del cuerpo de bomberos de La Libertad?

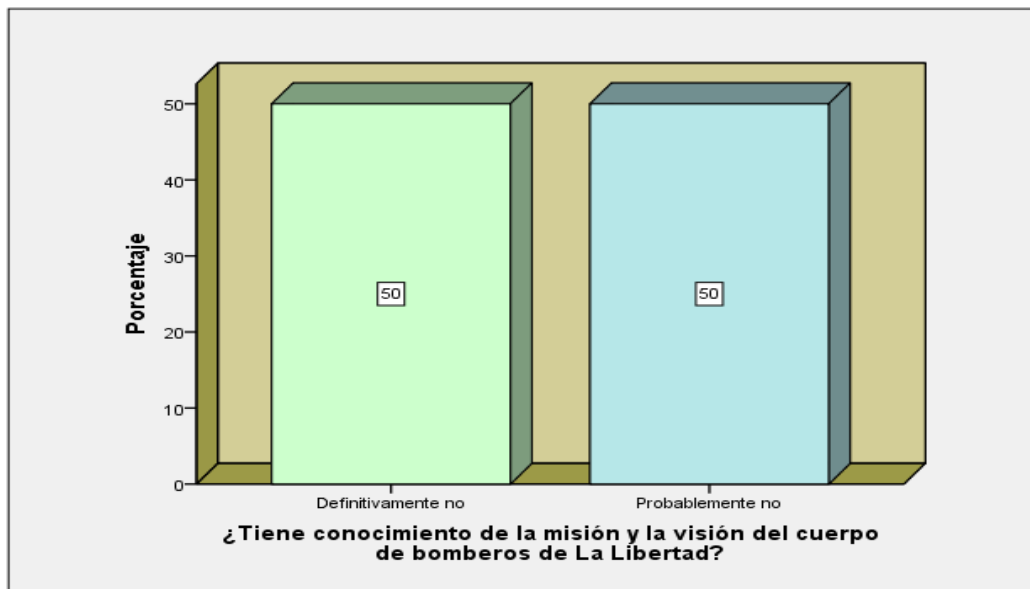
Tabla 2 Misión y la visión.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente no	60	50,0	50,0	50,0
Válidos Probablemente no	60	50,0	50,0	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores del cuerpo de bomberos de la libertad.

Autor: Luis Rodríguez Yoza.

Gráfico 1. Misión y la visión



Fuente: Colaboradores del cuerpo de bomberos de la libertad.

Autor: Luis Rodríguez Yoza.

En relación a esta interrogante, la mitad de la población encuestada manifestaron que definitivamente no conocen la misión y visión del cuerpo de bomberos de la libertad; mientras que la otra mitad de la población expresaron que probablemente no conocen estos componentes de la planeación estratégica. Esto es resultado de que la institución no tiene planteado ninguno de estos componentes, por tal razón no han sido socializados con el personal de la entidad.

2. ¿Piensan que se cumplen con los valores y filosofía institucional en cada emergencia?

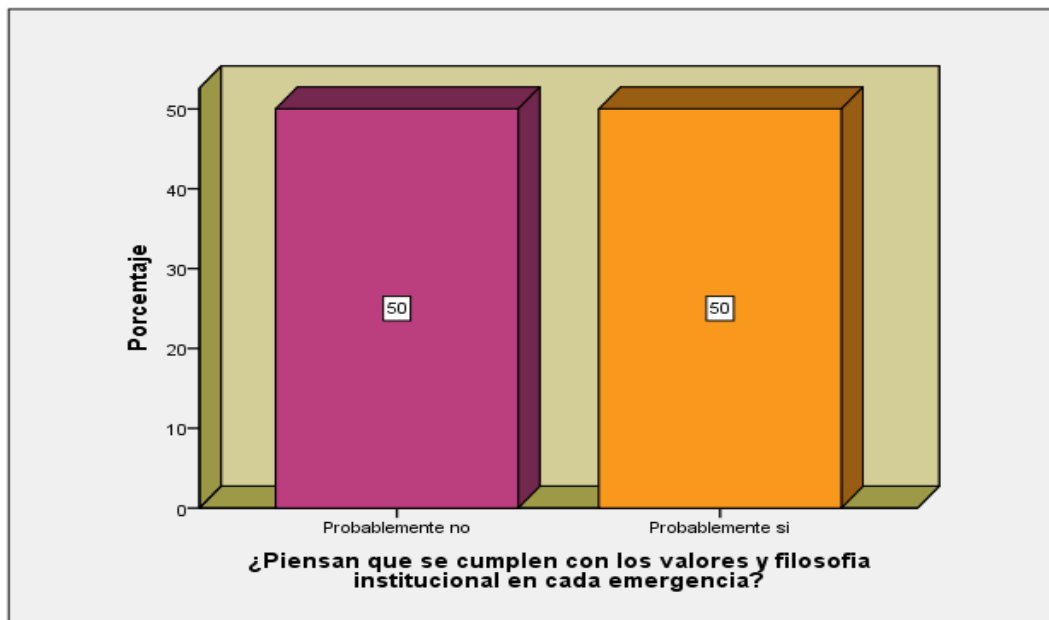
Tabla 3 Valores y Filosofía institucional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Probablemente no	60	50,0	50,0	50,0
Válidos Probablemente si	60	50,0	50,0	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores del cuerpo de bomberos de la libertad.

Autor: Luis Rodríguez Yoza.

Gráfico 2. Valores y Filosofía institucional



Fuente: Colaboradores del cuerpo de bomberos de la libertad.

Autor: Luis Rodríguez Yoza.

Con respecto a esta interrogante, del total de la población encuestada existe una proporción del personal que manifestaron que probablemente no se cumplen con los valores y filosofías en cada emergencia, que se según su perspectiva no se han definido correctamente los protocolos a seguir, por ende, el cumplimiento de los valores es soslayado; mientras que la otra proporción manifestaron que probablemente si se cumplen, debido a que estos componentes se encuentran legalmente constituidos.

3. ¿Cree que el Cuerpo de Bomberos de la Libertad cumple con los objetivos de la institución?

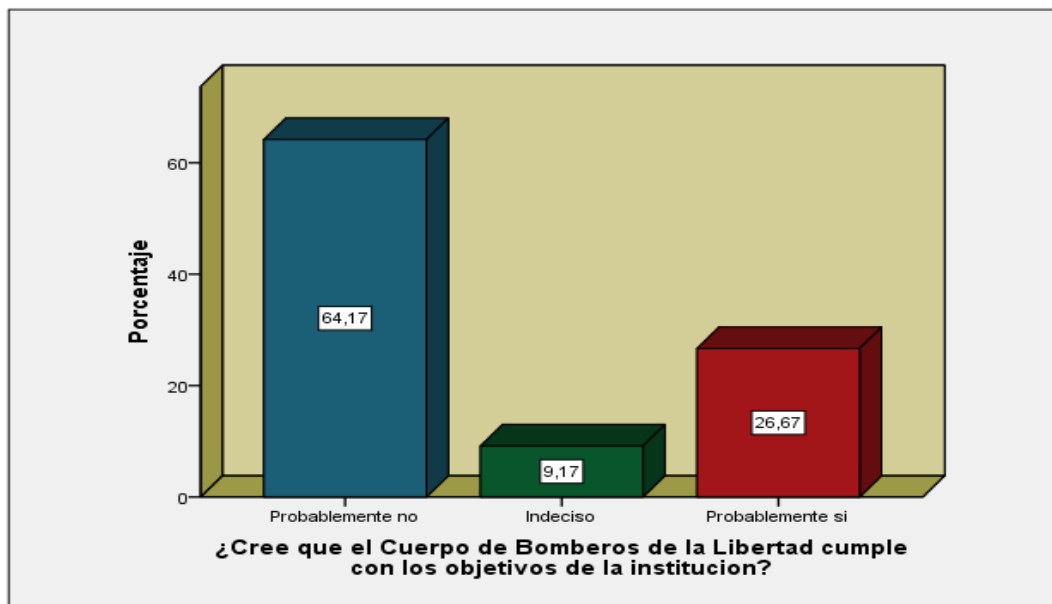
Tabla 4 Objetivos institucionales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Probablemente no	77	64,2	64,2	64,2
Indeciso	11	9,2	9,2	73,3
Probablemente si	32	26,7	26,7	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores del cuerpo de bomberos de la libertad.

Autor: Luis Rodríguez Yoza.

Gráfico 3. Objetivos institucionales



Fuente: Colaboradores del cuerpo de bomberos de la libertad.

Autor: Luis Rodríguez Yoza.

Según los resultados obtenidos, existe un porcentaje mayor del personal encuestado que manifiestan que en la empresa probablemente no se cumple con los objetivos establecidos, debido a que presentan desconocimientos sobre la existencia de estos en la entidad; de la misma manera existe un pequeño porcentaje de los encuestados que manifestaron estar indecisos ante la interrogante, ya que expresaron desconocer que la empresa tenga establecido objetivos.

4. ¿Conoce si existe iniciativa por parte de los bomberos-administrativos en la formulación de programas y proyectos vinculados a la participación institucional?

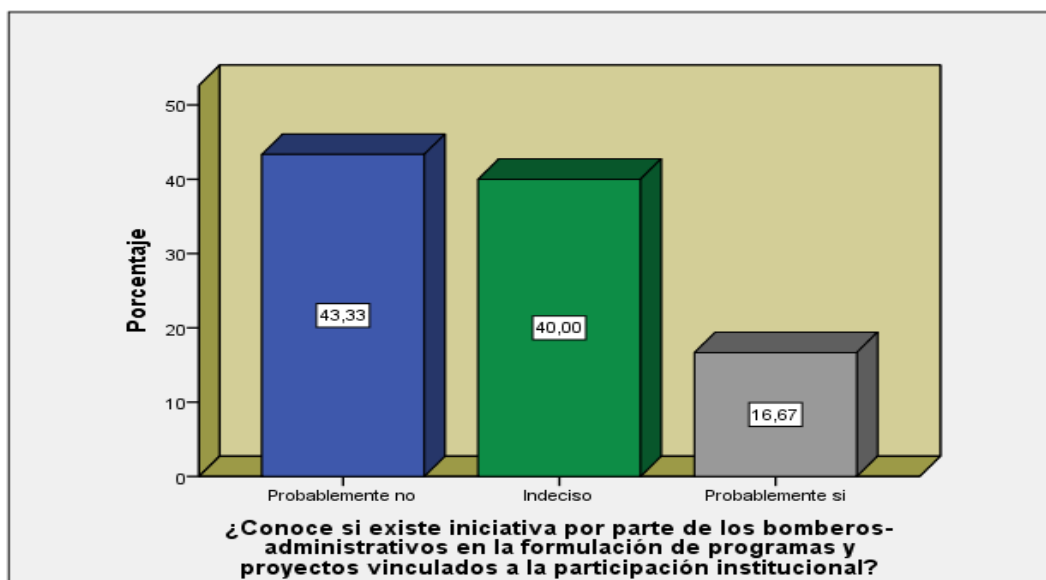
Tabla 5 Programas y proyectos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Probablemente no	52	43,3	43,3	43,3
Indeciso	48	40,0	40,0	83,3
Probablemente si	20	16,7	16,7	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores del cuerpo de bomberos de la libertad.

Autor: Luis Rodríguez Yoza.

Gráfico 4. Programas y proyectos



Fuente: Colaboradores del cuerpo de bomberos de la libertad.

Autor: Luis Rodríguez Yoza.

En relación a esta interrogante, la mayor parte del personal bomberil encuestados manifestaron que probablemente no existe iniciativa por parte de los bomberos-administrativos para vincular a todo el personal en la formulación de programas y proyectos; mientras que un menor porcentaje manifestaron que probablemente si existe iniciativa de vinculación, ya que los programas son comunicados, pero no todos son involucrados en estos.

5. ¿La atención de los funcionarios del cuerpo de bomberos es justa y equitativa?

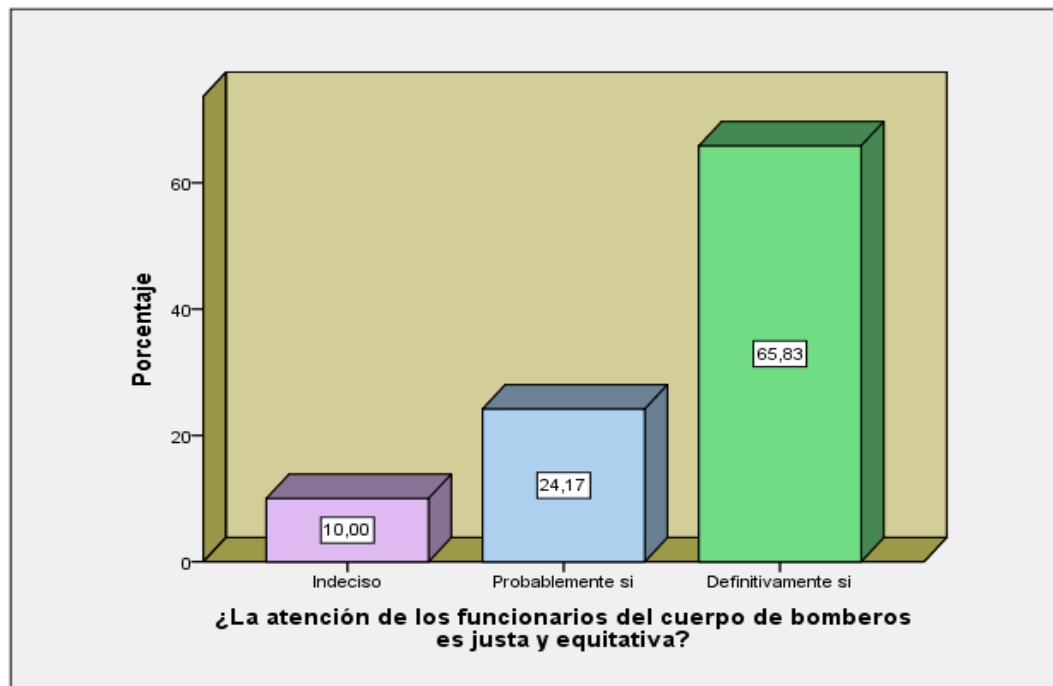
Tabla 6 Atención de los funcionarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indeciso	12	10,0	10,0	10,0
Probablemente si	29	24,2	24,2	34,2
Definitivamente si	79	65,8	65,8	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores del cuerpo de bomberos de la libertad.

Autor: Luis Rodríguez Yoza.

Gráfico 5. Atención de los funcionarios



Fuente: Colaboradores del cuerpo de bomberos de la libertad.

Autor: Luis Rodríguez Yoza.

La mayor parte del personal bomberil encuestados manifestaron que en la institución definitivamente si hay atención justa y equitativa por parte de los funcionarios, ya que, a la hora de brindar servicios y respuestas rápidas a la ciudadanía, esto se lleva a cabo de manera parcial; mientras que un porcentaje menor del personal, expresaron estar indecisos, debido al poco tiempo que llevan laborando en la institución aún no se desenvuelven con la ciudadanía que respaldan.

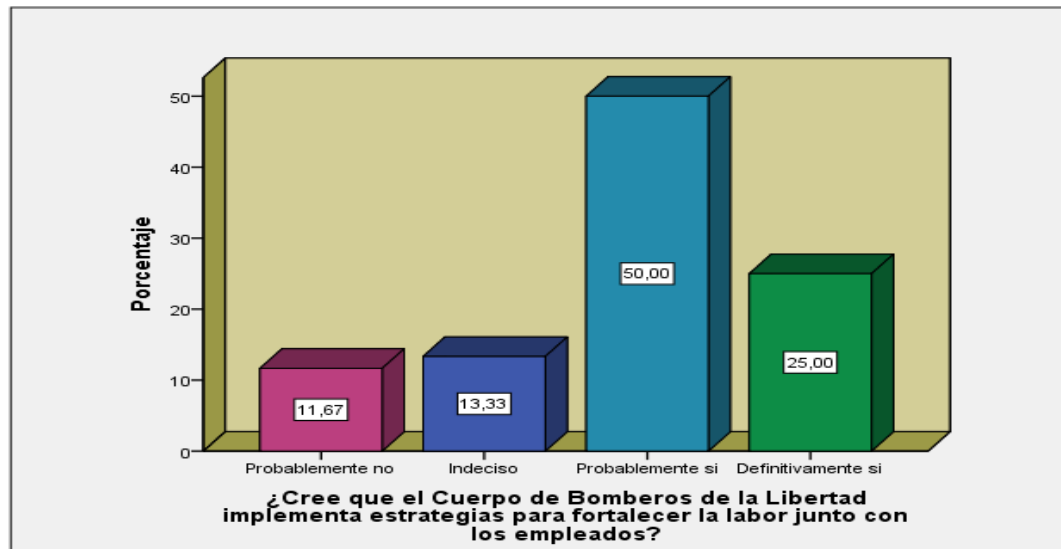
6. ¿Cree que el Cuerpo de Bomberos de la Libertad implementa estrategias para fortalecer la labor junto con los empleados?

Tabla 7 Estrategias

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Probablemente no	14	11,7	11,7	11,7
Indeciso	16	13,3	13,3	25,0
Válidos Probablemente si	60	50,0	50,0	75,0
Definitivamente si	30	25,0	25,0	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores del cuerpo de bomberos de la libertad.
Autor: Luis Rodríguez Yoza.

Gráfico 6. Estrategias



Fuente: Colaboradores del cuerpo de bomberos de la libertad.
Autor: Luis Rodríguez Yoza.

En relación a esta interrogante, la mitad del personal bomberil encuestado manifestaron que probablemente si existe la implementación de estrategias como herramienta para fortalecer las labores con los empleados, ya que siempre trabajan en constantes mejoramiento del trabajo en equipo y la comunicación asertiva; mientras que existe una menor proporción del personal que respondieron que probablemente no se implementen estrategias, ya que no existen documentaciones de estas.

7. ¿Piensa que el Cuerpo de Bomberos de la Libertad cumple con todos los procedimientos establecidos por la ley ante una emergencia?

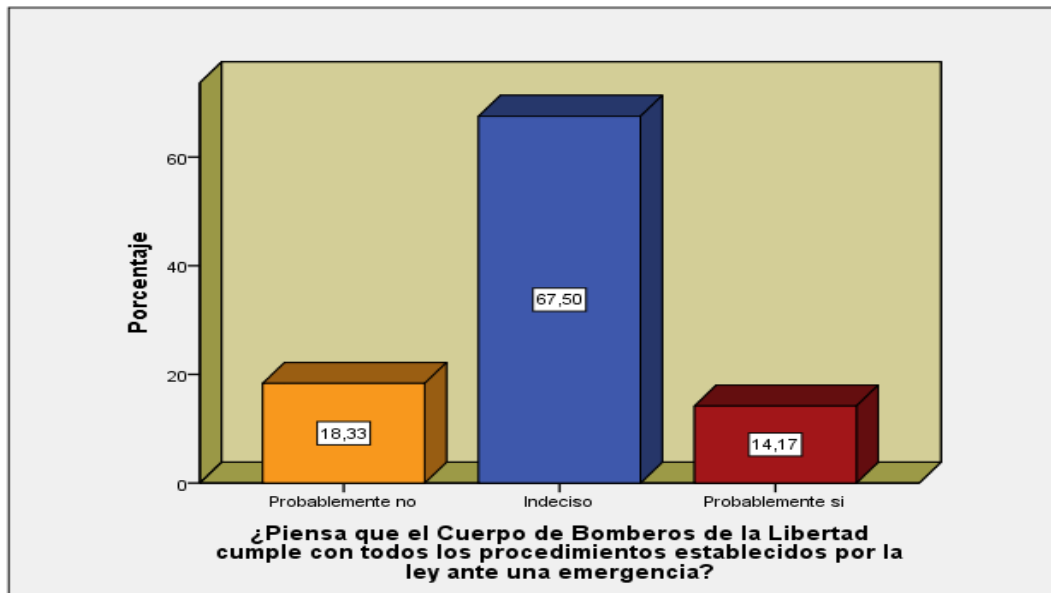
Tabla 8 Procedimientos establecidos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Probablemente no	22	18,3	18,3	18,3
Indeciso	81	67,5	67,5	85,8
Válidos Probablemente si	17	14,2	14,2	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores del cuerpo de bomberos de la libertad.

Autor: Luis Rodríguez Yoza.

Gráfico 7. Procedimientos establecidos



Fuente: Colaboradores del cuerpo de bomberos de la libertad.

Autor: Luis Rodríguez Yoza.

El mayor porcentaje de los bomberos se encuentran indecisos ante esta interrogante, ya que no conocen cuales son todas las leyes que los amparan y por ende trabajan empíricamente siguiendo los protocolos internos que la institución les brinda; mientras que una pequeña proporción de los bomberos encuestados manifestaron que probablemente si se cumplen, debido a que ellos tienen un breve conocimiento sobre la existencia de estas leyes, pero solo se rigen a los protocolos dictados en la institución bomberil.

8. ¿Conoce si existen planificaciones anuales que incorporen capacidad física-mental, productiva, y eficiente en sus actividades laborales y profesionales?

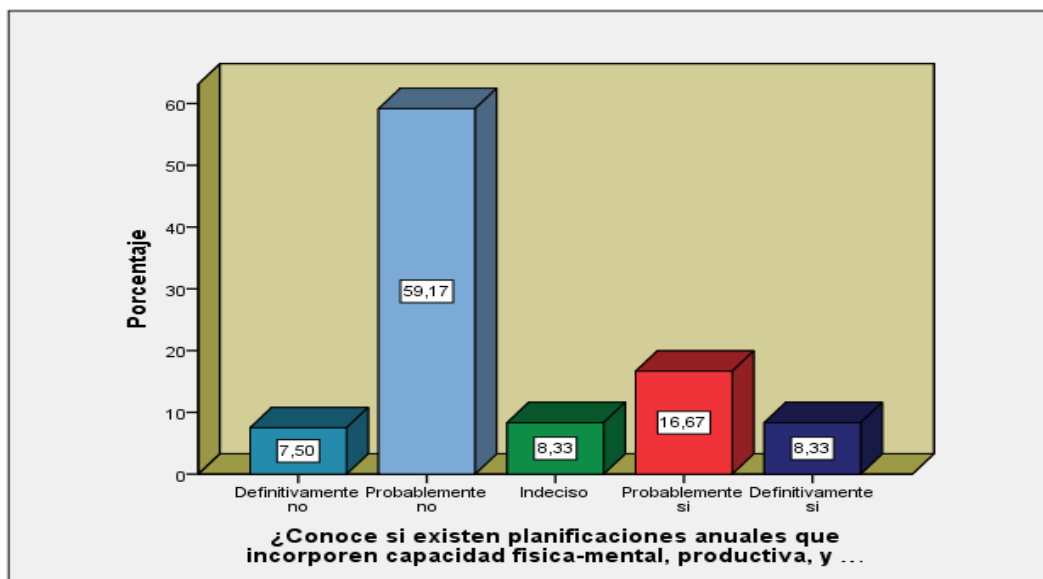
Tabla 9 Existen planificaciones anuales.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente no	9	7,5	7,5	7,5
Probablemente no	71	59,2	59,2	66,7
Válidos Indeciso	10	8,3	8,3	75,0
Probablemente si	20	16,7	16,7	91,7
Definitivamente si	10	8,3	8,3	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores del cuerpo de bomberos de la libertad.

Autor: Luis Rodríguez Yoza.

Gráfico 8. Existen planificaciones anuales.



Fuente: Colaboradores del cuerpo de bomberos de la libertad.

Autor: Luis Rodríguez Yoza.

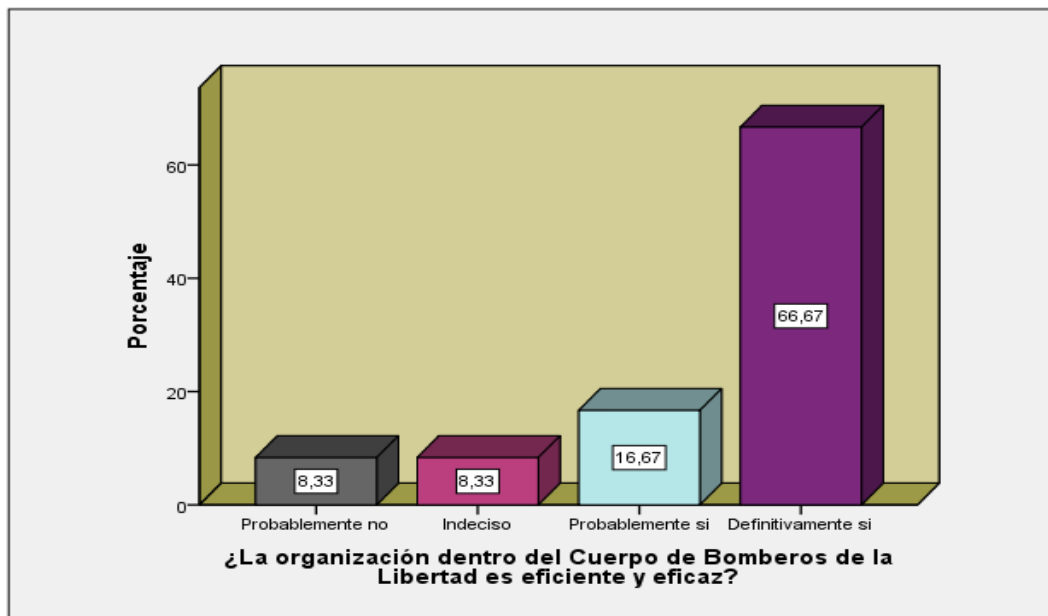
En relación a esta interrogante, la mayor población encuestada manifestó que probablemente no se realizan planificaciones anuales para fortalecer las actividades físicas y mentales, ya que la institución ocupa el tiempo del personal en otras actividades, a pesar de que en toda institución se considera necesario brindar estos beneficios al personal para mantenerlos productivos en sus actividades y labores diarias.

9. ¿La organización dentro del Cuerpo de Bomberos de la Libertad es eficiente y eficaz?

Tabla 10 Organización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Probablemente no	10	8,3	8,3	8,3
Indeciso	10	8,3	8,3	16,7
Válidos Probablemente si	20	16,7	16,7	33,3
Definitivamente si	80	66,7	66,7	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Gráfico 9. Organización



Fuente: Colaboradores del cuerpo de bomberos de la libertad.

Autor: Luis Rodríguez Yoza.

El mayor porcentaje del personal bomberil, en relación a esta interrogante manifestaron que en la institución la organización definitivamente si organización es eficiente y eficaz, a pesar de que la entidad se desenvuelve en una administración empírica, existen varias actividades que requieren de una organización especial; mientras que un porcentaje menor del personal respondieron que probablemente no existe organización dentro de la entidad, debido a la duplicidad de funciones.

10. ¿Piensa que el direccionamiento y el control que lleva el Cuerpo de Bomberos de la Libertad es positivo?

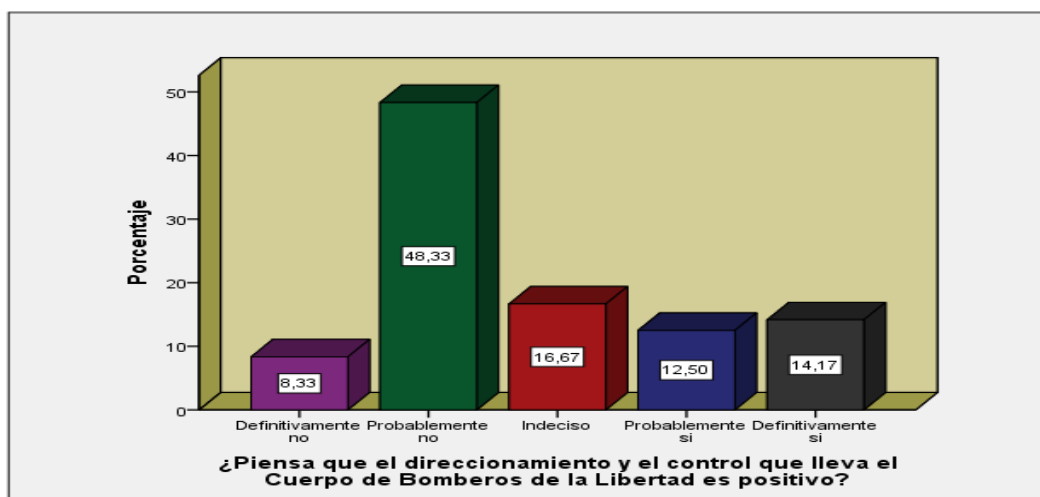
Tabla 11 Direccionamiento y Control

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente no	10	8,3	8,3	8,3
Probablemente no	58	48,3	48,3	56,7
Indeciso	20	16,7	16,7	73,3
Probablemente si	15	12,5	12,5	85,8
Definitivamente si	17	14,2	14,2	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores del cuerpo de bomberos de la libertad.

Autor: Luis Rodríguez Yoza.

Gráfico 10. Direccionamiento y Control



Fuente: Colaboradores del cuerpo de bomberos de la libertad.

Autor: Luis Rodríguez Yoza.

En relación a esta interrogante, la mayor parte de la población encuestada manifestaron que el direccionamiento y control aplicado en la entidad no es positivo, debido a que existen ambigüedades en relación a ciertas actividades realizadas, por ende, el personal se siente insatisfecho con las gestiones realizadas por los directivos de la institución bomberil; mientras que un menor número de la población manifestaron que probablemente estas acciones sean positivas para la entidad.

11. ¿Cree que los materiales que posee el Cuerpo de Bomberos de la Libertad son suficientes para cumplir con la demanda de emergencias?

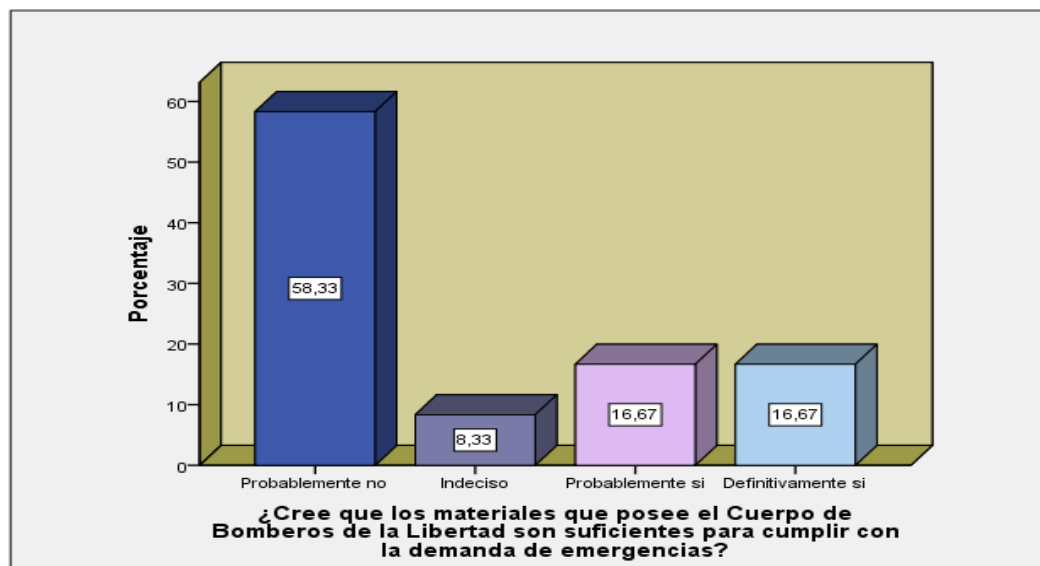
Tabla 12 Materiales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Probablemente no	70	58,3	58,3	58,3
Indeciso	10	8,3	8,3	66,7
Válidos Probablemente si	20	16,7	16,7	83,3
Definitivamente si	20	16,7	16,7	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores del cuerpo de bomberos de la libertad.

Autor: Luis Rodríguez Yoza.

Gráfico 11. Materiales



Fuente: Colaboradores del cuerpo de bomberos de la libertad.

Autor: Luis Rodríguez Yoza.

Con relación a esta interrogante, el mayor porcentaje del personal bomberil manifestaron que probablemente los materiales que poseen no son suficientes para cumplir con la demanda de emergencias, ya que hay ocasiones en donde las emergencias sobrepasan lo planificado y los recursos para solventar dicha emergencia se vuelven escasos; mientras que otro porcentaje significativamente alto manifestaron que, si son suficientes, debido a que cubre las necesidades presentadas.

12. ¿Piensa que el Cuerpo de Bomberos de la Libertad se está implementando con tecnología de acuerdo a las nuevas leyes del gobierno?

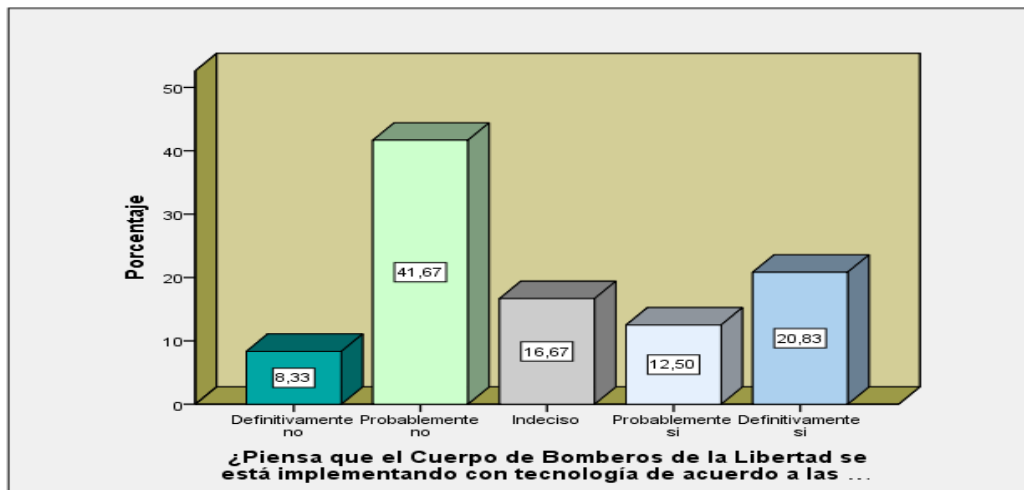
Tabla 13 Tecnología

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente no	10	8,3	8,3	8,3
Probablemente no	50	41,7	41,7	50,0
Indeciso	20	16,7	16,7	66,7
Probablemente si	15	12,5	12,5	79,2
Definitivamente si	25	20,8	20,8	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores del cuerpo de bomberos de la libertad.

Autor: Luis Rodríguez Yoza.

Gráfico 12. Tecnología



Fuente: Colaboradores del cuerpo de bomberos de la libertad.

Autor: Luis Rodríguez Yoza.

El personal encuestado manifestó que la institución probablemente no implementa tecnología acorde a las leyes, ya que al ser una entidad que responde a diversos sucesos, es esencial contar tecnología avanzada para agilizar las actividades, pasando de lo obsoleto a las herramientas avanzadas; mientras que otro porcentaje menor manifestó que probablemente si se implementan tecnología acorde a las leyes, aunque el manejo de estas para algunos suele ser complejo.

13. ¿Cree que el Cuerpo de Bomberos de la Libertad tiene el presupuesto adecuado para adquirir nuevos recursos para equipar a los trabajadores?

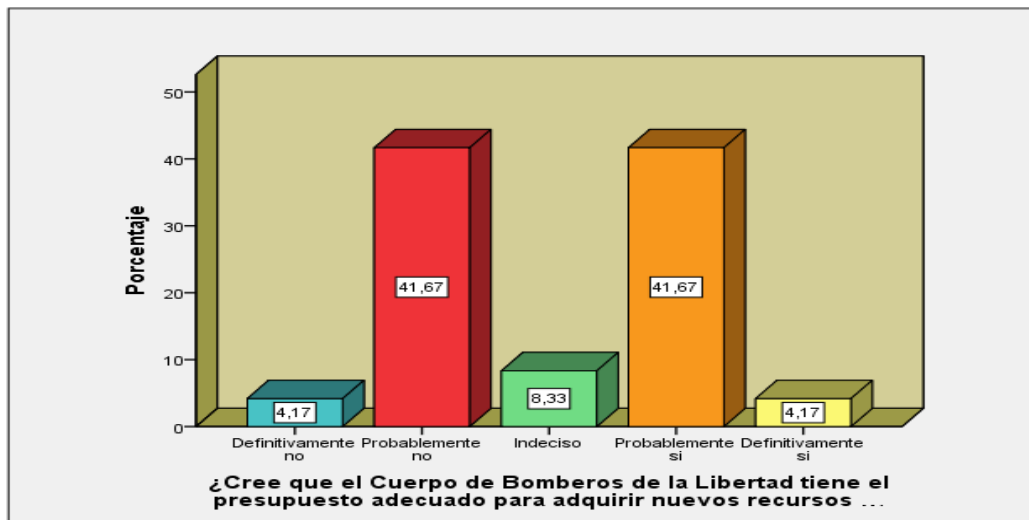
Tabla 14 Presupuesto

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente no	5	4,2	4,2	4,2
Probablemente no	50	41,7	41,7	45,8
Indeciso	10	8,3	8,3	54,2
Válidos Probablemente si	50	41,7	41,7	95,8
Definitivamente si	5	4,2	4,2	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores del cuerpo de bomberos de la libertad.

Autor: Luis Rodríguez Yoza.

Gráfico 13. Presupuesto



Fuente: Colaboradores del cuerpo de bomberos de la libertad.

Autor: Luis Rodríguez Yoza.

En relación a esta interrogante, del total de los encuestados el mayor porcentaje manifestó que la institución bomberil probablemente no tiene un presupuesto adecuado para adquirir nuevos recursos, debido a que el gobierno les proporciona cantidades monetarias que no abastecen las necesidades; mientras otra proporción del personal igual a la anterior expresaron que probablemente si cuentan con el presupuesto necesario para adquirir herramientas tecnológicas y equipamiento de trabajo.

14. ¿Piensa que el Cuerpo de Bomberos de la Libertad trabaja en equipo ante las emergencias suscitadas día a día?

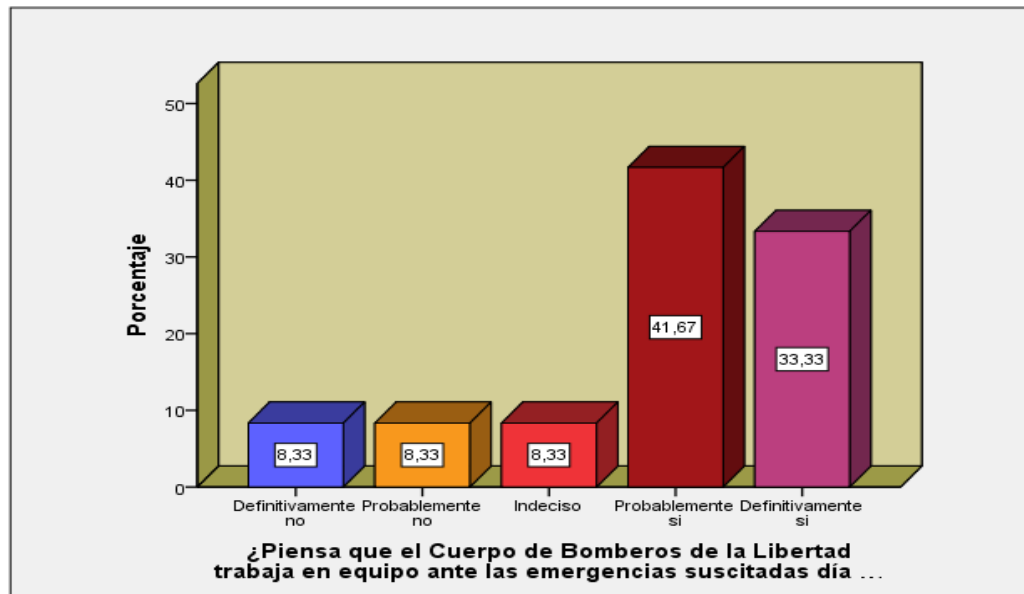
Tabla 15 Trabajo en equipo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente no	10	8,3	8,3
	Probablemente no	10	8,3	16,7
	Indeciso	10	8,3	25,0
	Probablemente si	50	41,7	66,7
	Definitivamente si	40	33,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0

Fuente: Colaboradores del cuerpo de bomberos de la libertad.

Autor: Luis Rodríguez Yoza.

Gráfico 14. Trabajo en equipo



Fuente: Colaboradores del cuerpo de bomberos de la libertad.

Autor: Luis Rodríguez Yoza.

El trabajo en equipo es indispensable en toda empresa e institución, por tanto, la efectividad de esta debe ser alta para lograr un máximo rendimiento en todas las actividades; por lo tanto, el mayor porcentaje manifestó que probablemente si existe trabajo en equipo a la hora de cumplir con la ciudadanía; siendo así que el otro porcentaje relativamente mayor respondió que definitivamente si existe trabajo en equipo al momento de ejecutar las tareas y roles.

15. ¿El cuerpo de bomberos cuenta con un sistema de comunicación e información apto para el desenvolvimiento administrativo y operativo?

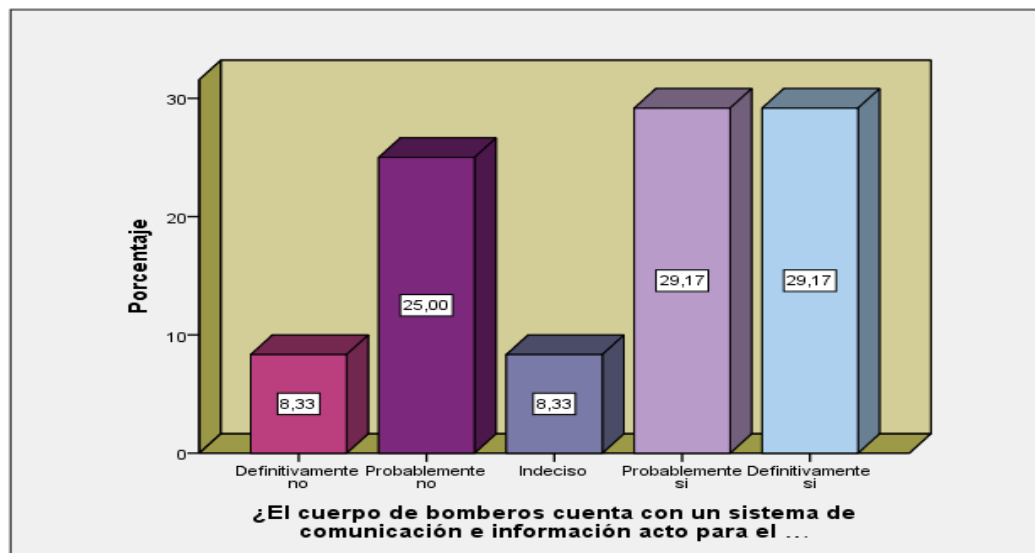
Tabla 16 Sistema de comunicación e información

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente no	10	8,3	8,3
	Probablemente no	30	25,0	33,3
	Indeciso	10	8,3	41,7
	Probablemente si	35	29,2	70,8
	Definitivamente si	35	29,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0

Fuente: Colaboradores del cuerpo de bomberos de la libertad.

Autor: Luis Rodríguez Yoza.

Gráfico 15. Sistema de comunicación e información



Fuente: Colaboradores del cuerpo de bomberos de la libertad.

Autor: Luis Rodríguez Yoza.

Del total de la población encuestada, el mayor porcentaje manifestó que en la institución definitivamente si cuentan con un sistema de comunicación apto para el desenvolvimiento de las actividades bomberiles, existiendo comunicación directa y respuesta rápida a las necesidades presentadas; mientras que otra concentración alta del personal bomberil manifestaron que probablemente no se cuenta con estos sistemas, esto que se debe a que no todo el personal ha sido dotado con herramientas para la utilización de este sistema.

3.2.Limitaciones.

Para llevar a efecto la aplicación del instrumento de recolección de información del presente trabajo de investigación en el cuerpo de bomberos de La Libertad, se presentaron leves limitaciones detalladas a continuación:

- Al llevar a cabo la implementación de las encuestas a todo el personal operativo de la institución se tuvo que extender los días a encuestar debido a los distintos horarios de trabajo y guardia de los bomberos, que son cada 48 horas de labor y 48 horas libres.
- Otra limitante presentada fue a la hora de socializar la entrevista a los directivos de la institución, ya que debido al empirismo en que administran a la entidad, muchos de los términos implementados eran desconocidos por ellos, por tanto, se procedió a realizar una breve inducción sobre los temas para así obtener unas respuestas más claras de los entrevistados.
- Y, por último, para la culminación de este proceso de recolección de información existió un retraso en días, debido al accidente laboral al que estuve sometido fue impedimento para culminar en la fecha planificada en el cronograma de trabajo al que me rijo como investigador.

3.3. Resultados.

Mediante la aplicación de los instrumentos de recolección de información a los directivos y personal operativo del cuerpo de bomberos La Libertad (CBLL), se pudo determinar que la situación actual de la institución se basa en una administración empírica, la cual ha generado una serie de problemáticas a la hora

de desempeñarse frente a las diversas necesidades y demanda tanto del cliente interno como los externos.

A través de la entrevista se pudo identificar que directivos desconocen la mayor parte de las herramientas administrativas para mejorar sus gestiones, ya que la mayoría de ellos realizan sus funciones de manera empírica y se han limitado a recibir capacitación o cursos relacionados a su área de trabajo. Pero a pesar del desconocimiento y del empirismo en la dirección de sus departamentos, ellos se encuentran dispuestos a implementar toda acción necesaria que permita dar una mejor administrativa, la cual beneficie tanto a los colaboradores como a la entidad.

De la misma manera, por medio de este instrumento se identifica que la institución no cuenta con una visualización estratégica (misión y visión) definida, por lo tanto, la mayoría de los colaboradores manifestaron reconocer bajo supuestos la finalidad por la cual opera la institución; siendo así que la mayor parte de la población bomberil encuestada respondieron que la entidad probablemente no cumple con ningún tipo de objetivos, debido a que desconocen si en la entidad estos han sido definidos.

En cuanto a los recursos de la institución, tanto directivos como el personal operativo concluyeron en que no se cuenta con los necesarios para cumplir con cada actividad que se presente a la hora de brindar los servicios a la ciudadanía, ya que el gobierno les proporciona un presupuesto limitado, el cual no abastece para la adquisición de materiales y equipos adecuados para cada área y operación de la entidad.

En cuanto al desarrollo institucional, se reconoce que, si existe liderazgo por parte de los directivos hacia los trabajadores, concluyendo que al ser una institución que trabaja por el bienestar de la comunidad, se requiere que exista unión y liderazgo para efectuar eficientemente las acciones de protección y seguridad. Por tanto, el mayor porcentaje del personal encuestado manifestaron que definitivamente existe alguien encargado de guiarlos en cada actividad que realizan, y este a su promueve el trabajo en equipo para la obtención de resultados eficientes.

En base a los resultados del diagnóstico actual de la institución, el personal encuestado concluye en que definitivamente la elaboración de plan estratégico si mejorará la gestión administrativa del CBLL. Sustentado esta respuesta los directivos de la institución manifestaron a través de la entrevista que un plan estratégico servirá como herramienta para mejorar aquellas deficiencias que afectan al buen desempeño integral de la entidad bomberil

3.4. Propuesta.

Plan estratégico para mejorar la gestión administrativa modelo a aplicar en el cuerpo de bomberos “Josué Robles Boderó” cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2018.

3.4.1. Introducción

Las instituciones públicas en la actualidad se rigen a la implementación de herramientas administrativas, debido a que facilitan la gestión de las actividades, del personal y de los recursos que poseen las entidades; siendo así que permite alcanzar los objetivos propuestos al inicio de su concepción, manteniendo una gestión administrativa eficiente y apta para formular e implementar estrategias institucionales que otorguen beneficio tanto al cliente interno como al externo.

El cuerpo de bomberos del cantón La Libertad es una institución dedicada a servir a la comunidad, salvaguardando las vidas y los bienes de los ciudadanos, brindando respuestas rápidas ante desastres naturales, emergencias e incendios, establecida en el cantón La Libertad. En esta entidad nunca ha sido llevado a cabo un plan estratégico que proporcione los lineamientos necesarios para definir la visualización estratégica y ejecutar una eficiente gestión institucional, ya que en la actualidad esta es direccionada de forma empírica por los directivos encargados.

Dada la situación actual se determina que necesario la aplicación de un modelo de planeación estratégica enfocado direccionar a la institución y mejorar la gestión administrativa del cuerpo de bomberos de La Libertad, abarcando todos los

componentes involucrados en la descomposición de esta variable, para así fortalecer el desarrollo integral de la institución y el nivel de desempeño del personal bomberil.

3.4.2. Plan estratégico del cuerpo de bomberos de La Libertad (CBLL).

El cuerpo de bomberos de La Libertad, (CBLL), al no contar con los elementos de la planificación estratégica, se propone los siguientes:

3.4.2.1. Planificación estratégica.

Misión.

Salvaguardar vida y proteger los bienes inmuebles de la comunidad del cantón La Libertad, a través de acciones oportunas y eficientes del personal bomberil, en la lucha contra el fuego, rescate y salvamento de la vida de todo ser, contando con personal capacitado con disciplina, trabajo en equipo y profesionalismo en atención pre-hospitalaria, incendios estructurales, forestales, búsqueda y rescate; sembrando una cultura de prevención y alerta temprana para seguridad y bienestar de nuestra comunidad.

Visión.

Ser una institución líder en prevención y respuestas rápidas a las emergencias, incendios y desastres naturales, resguardando la vida de los ciudadanos y el patrimonio público y privado en el cantón La Libertad, contando con personal bomberil altamente capacitados y comprometidos en un ambiente profesional y

ético con abnegación y disciplina, involucrando equipamiento tecnológico; resultado de una gestión eficiente que brinda satisfacción a las necesidades de la comunidad.

Objetivos institucionales.

- Ser una institución líder en prevención y respuestas rápidas a las emergencias, incendios y desastres naturales, mediante la implementación de estrategias institucionales que permitan generar ventaja competitiva en el sector.
- Ser una institución referente en el sector por la búsqueda de la excelencia en la gestión administrativa y optimización de los recursos, fortaleciendo el funcionamiento integral de la entidad.
- Generar competencias en la prestación de servicios, a través de la implementación nuevas técnicas y procedimientos para satisfacer las necesidades de las comunidades del sector.

Valores corporativos.

- **Calidad de Servicio:** Somos una institución bomberil encargada de brindar servicios eficientes en cada emergencia para cumplir las necesidades de la ciudadanía en general.
- **Responsabilidad:** Todos los colaboradores y personal bomberil mantienen un alto índice de responsabilidad en las acciones efectuadas, presentando compostura en cada una de las emergencias; resguardando la vida y bienes de los ciudadanos, así como también los recursos de la institución.

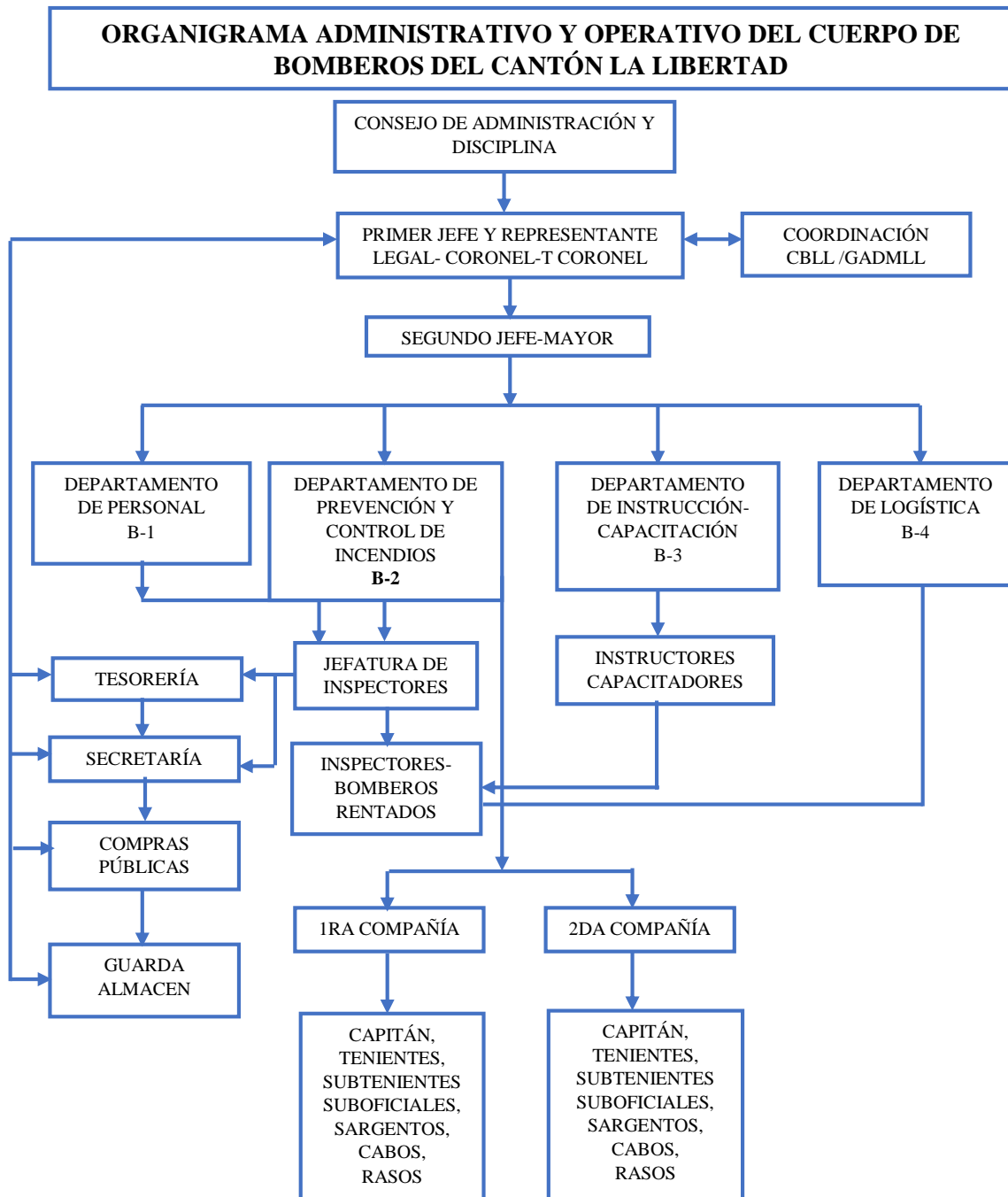
- **Solidaridad:** Somos una institución bomberil que presta servicios a todos ciudadanos del cantón sin distinción de clases sociales o nivel económico que ellos posean.
- **Calidez Humana:** Cada uno de nuestros colaboradores son solidarios y colaboradores, por lo que se destaca una interacción dinámica con la ciudadanía libértense.
- **Abnegación:** Nuestro personal voluntario presta sus servicios sin considerar retribución alguna por parte de las personas socorridas, demostrando amor hacia el prójimo, salvaguardando la vida y los bienes de toda la comunidad del sector.
- **Disciplina:** Preparamos al personal bomberil con valores y ética para responder ante la sociedad con educación y respeto, manteniendo total compostura frente a cada situación de emergencia.
- **Trabajo en Equipo:** Se promueve el trabajo en equipo y la colaboración entre el personal bomberil, para así generar respuestas rápidas como solución a los problemas en cada emergencia.

Filosofía de la institución.

El Cuerpo de Bomberos del Cantón la Libertad se caracteriza por brindar un servicio de calidad demostrando el trabajo eficiente, contante, orden, perseverancia y disciplina en cada emergencia fomentando el trabajo en equipo empleando los conocimientos adquiridos brindándoles satisfacción a las necesidades de la comunidad.

Estructura Organizacional.

Figura 2 Organigrama estructural CBL.



El Cuerpo de Bomberos del Cantón la Libertad operará con una estructura organizativa integrando una comunicación ascendente y descendente desde

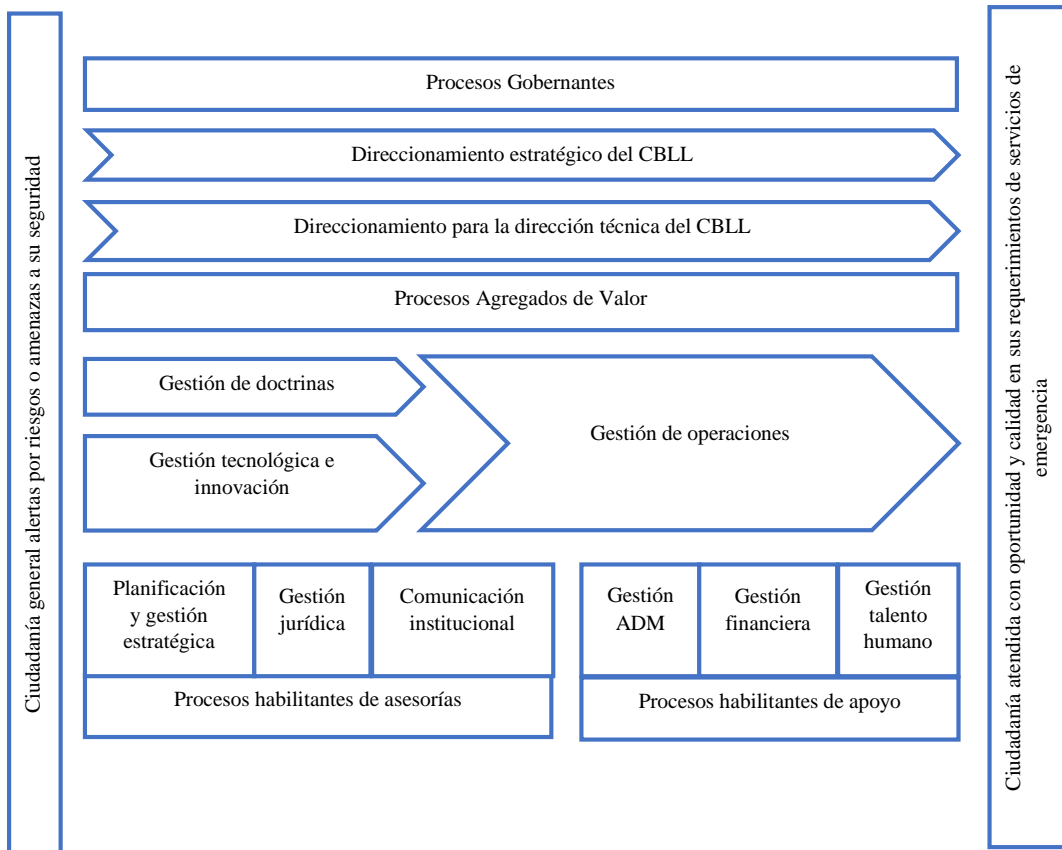
directivo hasta el personal bomberil voluntario y rentado tal como se presenta en la siguiente figura 2.

Estructura orgánica por procesos

La cadena de valor es una herramienta por procesos que resulta efectiva y se utiliza por procesos que resulta efectiva y que se utiliza para crear mapas de flujos de información y materiales, así como para los procesos administrativos de la institución; esto conlleva a que se elimine o reduzca las operaciones innecesarias reduciendo los costos y convirtiéndose en una entidad efectiva.

Cadena de valor

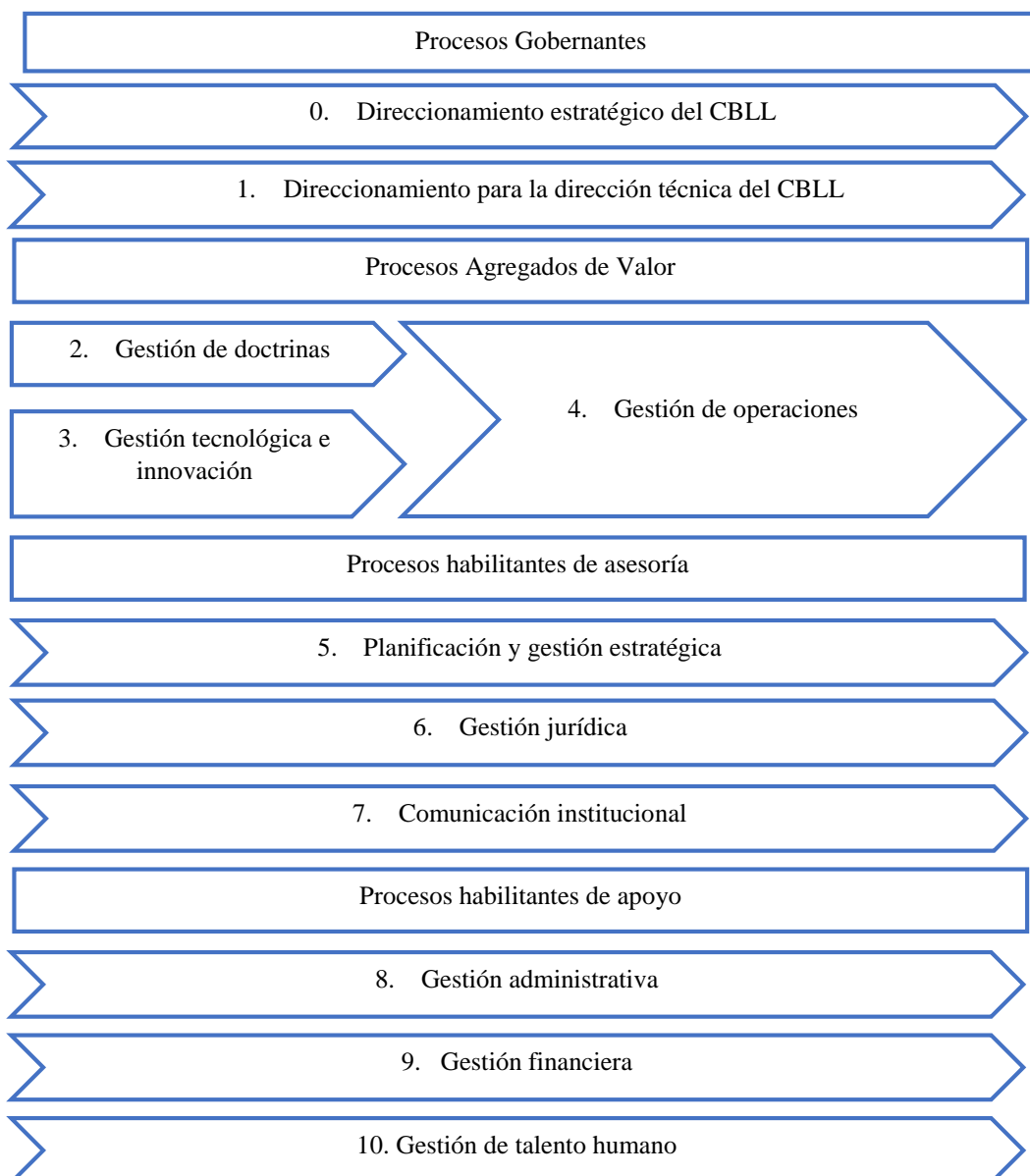
Figura 3. Cadena de valor del CBL



Mapas de Procesos.

Diseñado bajo la perspectiva de una estructura de gestión de procesos dentro del marco de referencia actual de la institución, el cual considera todos los procesos interdependientes donde cada uno de ellos cumple un rol específico con el fin de cumplir con los objetivos que mantiene la institución.

Figura 4. Mapeo de procesos del CBL.



3.4.2.2. Análisis situacional (FODA-DAFO).

A través del análisis situacional se obtendrá una visión exhaustiva de los factores internos y externos que tienen mayor impacto en el Cuerpo de bomberos del cantón La Libertad, con la finalidad de utilizar estos factores en la elaboración de estrategias que proporcionen alternativas de solución a las problemáticas encontradas.

Análisis Externo.

Para la determinación y reconocimientos de las oportunidades y amenazas que inciden en el cuerpo de bomberos del cantón La Libertad (CBL), se analizaron los factores externos (político, legal, económico, social, tecnológico, ambiental); estos darán paso a la elaboración de estrategias para beneficio de la institución.

Tabla 17 Matriz de factores externos (Oportunidad y Amenazas)

ID.	OPORTUNIDADES	ID.	AMENAZAS
O1.	Realizar alianzas estratégicas con otras instituciones para mejorar el servicio.	A1.	Influencia política en toma de decisiones
O2.	Acceso a capacitaciones para el TT.HH. en distintas áreas	A2.	Cambios de autoridades en los entes reguladores
O3.	Lograr una buena coordinación con el ECU 911	A3.	Cambios climáticos que generan mayores desastres.
O4.	Dotación de recursos por parte del estado	A4.	Escasa participación ciudadana
O5.	Contar con dos estaciones bomberiles	A5.	Reformas constantes en las leyes reguladoras.

Nota: Elaborado por Luis Rodríguez.

Matriz de evaluación de factores externos (MEFE)

Tabla 18 Matriz MEFE.

OPORTUNIDADES	PESO	CALIFICACIÓN (1-4)	PONDERACIÓN
Realizar alianzas estratégicas con otras instituciones para mejorar el servicio.	0,12	3	0,36
Acceso a capacitaciones para el TT.HH. en distintas áreas	0,2	4	0,8
Lograr una buena coordinación con el ECU 911	0,07	2	0,14
Dotación de recursos por parte del estado	0,12	3	0,36
Contar con dos estaciones bomberiles	0,05	2	0,1
AMENAZAS	PESO	CALIFICACIÓN (1-4)	PONDERACIÓN
Influencia política en toma de decisiones	0,12	4	0,48
Cambios de autoridades en los entes reguladores	0,12	3	0,36
Cambios climáticos que generan mayores desastres.	0,05	1	0,05
Escasa participación ciudadana	0,05	1	0,05
Reformas constantes en las leyes reguladoras.	0,1	2	0,2
INDICADORES	1	25	2,9

Nota: Elaborado por Luis Rodríguez.

En la matriz de evaluación de factores externos de la institución bomberil se mantuvo un indicador de 2,90, sobre el indicador estándar de 2,5, en el cual se determina que la entidad puede hacer uso de las oportunidades para contrarrestar las amenazas encontradas; las oportunidades más relevantes son:

- ✓ Acceso a capacitaciones para el TT.HH. en distintas áreas
- ✓ Realizar alianzas estratégicas con otras instituciones para mejorar el servicio.

- ✓ Dotación de recursos por parte del estado

Con estas oportunidades se podrá contrarrestar los aspectos negativos de las amenazas, realizando estrategias institucionales que doten de alternativas de solución para las problemáticas encontradas en la entidad bomberil del cantón La Libertad.

Análisis Interno.

En el reconocimiento de las fortalezas y debilidades con las que cuenta en cuerpo de bomberos del cantón La Libertad (CBLL), se ha considerado los grupos de intereses internos (gerentes, propietarios y personal), recursos que posee la entidad, las gestiones de los directivos y el desarrollo organizacional.

Tabla 19 Matriz de factores internos (Fortalezas y Debilidades)

ID.	FORTALEZAS	ID.	DEBILIDADES
F1.	Realización de capacitaciones a la comunidad para reducir las emergencias	D1.	Limitado personal voluntario en las guardias
F2.	Se realizan planificaciones diarias para las actividades operativas	D2.	Carencia de equipamiento especializado para cada área.
F3.	Eficiente trabajo en equipo	D3.	Poca experiencia del personal administrativo
F4.	Personal motivado a realizar las funciones	D4.	Inexistencia de indicadores para controlar la gestión
F5.	Personal Bomberil capacitado en gestión de riesgo.	D5.	Poca socialización de la planificación hacia las áreas

Nota: Elaborado por Luis Rodríguez

Matriz de evaluación de factores internos MEFI

Tabla 20 Matriz MEFI

FORTALEZAS	PESO	CALIFICACIÓN (1-4)	PONDERACIÓN
Realización de capacitaciones a la comunidad para reducir las emergencias	0,05	1	0,05
Se realizan planificaciones diarias para las actividades operativas	0,1	2	0,2
Eficiente trabajo en equipo	0,1	3	0,3
Personal motivado a realizar las funciones	0,12	4	0,48
Personal Bomberil capacitado en gestión de riesgo	0,12	3	0,36
DEBILIDADES	PESO	CALIFICACIÓN (1-4)	PONDERACIÓN
Limitado personal voluntario en las guardias	0,04	1	0,04
Carencia de equipamiento especializado para cada área	0,08	2	0,16
Poca experiencia del personal administrativo	0,15	3	0,45
Inexistencia de indicadores para controlar la gestión	0,09	3	0,27
Poca socialización de la planificación hacia las áreas	0,15	4	0,6
INDICADORES	1	26	2,91

Nota: Elaborado por Luis Rodríguez

En la matriz EFI del cuerpo de bomberos del cantón La Libertad, se obtuvo un indicador de 2,91 sobre el promedio estándar de 2,50; lo cual significa que la institución compensa sus debilidades aprovechando exhaustivamente las fortalezas con las que se destacan, las cuales será útil para llevar a cabo el plan estratégico.

- ✓ Personal motivado a realizar las funciones

- ✓ Personal Bomberil capacitado en gestión de riesgo
- ✓ Eficiente trabajo en equipo.

FODA

Tabla 21 FODA del Cuerpo de Bomberos de La Libertad

MATRIZ FODA	
ANÁLISIS INTERNO	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realización de capacitaciones a la comunidad para reducir las emergencias. 2. Se realizan planificaciones diarias para las actividades operativas. 3. Eficiente trabajo en equipo. 4. Personal motivado a realizar las funciones. 5. Personal Bomberil capacitado en gestión de riesgo. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Limitado personal voluntario en las guardias 2. Carencia de equipamiento especializado para cada área. 3. Poca experiencia del personal administrativo 4. Inexistencia de indicadores para controlar la gestión. 5. Poca socialización de la planificación hacia las áreas.
ANÁLISIS EXTERNO	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar alianzas estratégicas con otras instituciones 2. Acceso a capacitaciones para el TT.HH. en distintas áreas 3. Lograr una buena coordinación con el ECU 911 4. Dotación de recursos por parte del estado. 5. Contar con dos estaciones bomberiles. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Influencia política en toma de decisiones 2. Cambios de autoridades en los entes reguladores 3. Cambios climáticos que generan mayores desastres. 4. Escasa participación ciudadana 5. Reformas constantes en las leyes reguladoras.

Nota: Elaborado por Luis Rodríguez

Matriz de consistencia o estratégica DAFO

Tabla 22 Matriz de consistencia o estratégica DAFO

<p style="text-align: center;">FACTORES INTERNOS</p> <p>FACTORES EXTERNOS</p>	<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • F1. Realización de capacitaciones a la comunidad para reducir las emergencias. • F2. Se realizan planificaciones diarias para las actividades operativas. • F3. Eficiente trabajo en equipo • F4. Personal motivado a realizar las funciones • F5. Personal bomberil capacitado en gestión de riesgo. 	<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • D1. Limitado personal voluntaria en las guardias. • D2. Carencia de equipamiento especializado para cada área. • D3. Poca experiencia del personal administrativo. • D4. Inexistencia de indicadores para controlar la gestión. • D5. Poca socialización de la planificación hacia las áreas.
<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • O1. Realizar alianzas estratégicas con otras instituciones para mejorar el servicio. • O2. Acceso a capacitaciones para el TT.HH. en distintas áreas. • O3. Lograr una buena coordinación con el ECU 911 • O4. Dotación de recursos por parte del estado • O5. Contar con dos estaciones bomberiles 	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS FO (MAXI-MAXI)</p> <p>F3-O5: Agilizar la cobertura de emergencias a través de la consolidación de las dos estaciones bomberiles que promueva el eficiente trabajo en equipo.</p> <p>F3-O3: Consolidar el eficiente trabajo en equipo a través de una buena coordinación con el ecu 911.</p> <p>F4-O2: Mantener al personal motivado a realizar sus funciones a través de programas de charlas de Motivación laboral y manejo del estrés.</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS DO (MINI-MAXI)</p> <p>D2-O4: Gestionar la dotación de recursos por parte del estado para la obtención de equipamiento especializado para cada área.</p> <p>D3-O2: Coordinar capacitaciones en temas de administración para el fortalecimiento del conocimiento en el personal administrativo.</p>
<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • A1. Influencia política en toma de decisiones • A2. Cambios de autoridades en los entes reguladores • A3. Cambios climáticos que generan mayores desastres. • A4. Escasa participación ciudadana • A5. Reformas constantes en las leyes reguladoras. 	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS FA (MAXI-MINI)</p> <p>F5-A3: Realizar un plan de contingencia con el personal bomberil capacitado en gestión de riesgo para la disminución del impacto de los cambios climáticos que generan mayores desastres.</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS DA (MINI-MINI)</p> <p>D3-A1: Controlar la influencia política en toma de decisiones a través de la presentación de los manuales de puestos para analizar la experiencia del personal asignado en el área administrativa.</p> <p>D5-A5: Estudiar las reformas constantes en las leyes reguladoras para el mejoramiento del proceso de la socialización de la planificación hacia las áreas</p>

Nota: Elaborado por Luis Rodríguez

3.4.2.3. Objetivos estratégicos.

Los objetivos estratégicos del cuerpo de bomberos del cantón La Libertad surgen a partir identificación de las estrategias del análisis FODA; por lo tanto, los O.E para aportar soluciones a la problemática existentes son:

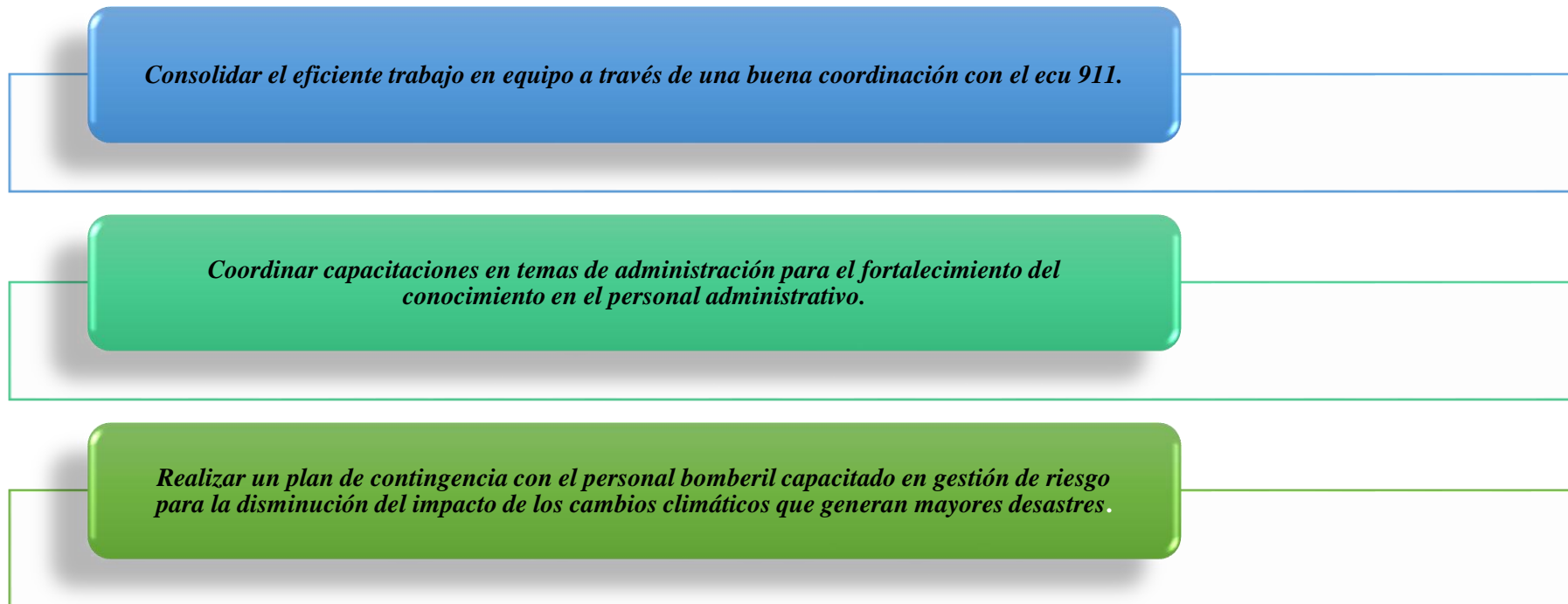


Figura 5. Objetivos estratégicos del CBL

3.4.2.4. Implementación de las estrategias mediante planes y proyectos.

Plan operativo anual (POA) 2019

Cuerpo de bomberos de La Libertad (CBLI).

Proyecto para objetivo N.º 1: Consolidar el eficiente trabajo en equipo a través de una buena coordinación con el ecu 911.

Tabla 23 Proyecto para objetivo N° 1

Programas:	Consolidar el trabajo en equipo
Antecedentes	Para el proceso de respuestas rápidas ante emergencia en la ciudadanía el personal bomberil debe consolidar un eficiente trabajo en equipo, de esta manera se logra dar una mayor cobertura, cumpliendo a las necesidades de la población; y para hacerlo es indispensable la buena coordinación con el ecu 911, entidad encargada de comunicar las posibles emergencias en el sector.
Objetivo	Consolidar el eficiente trabajo en equipo del personal bomberil a través de una buena coordinación con el ecu 911, para la agilización del proceso de respuestas rápidas a la ciudadanía
Duración	Indefinida.
Alcance	Local, Provincial.
Institución líder	Cuerpo de bomberos del cantón La Libertad. (CBLI)
Institución de apoyo	ECU 911
Servicio requeridos	Información detallada de calles, avenidas, referencias y demás que facilite la ubicación de la emergencia.
Evaluación posterior	Nº. de reporte de radio de emergencia.
Indicador de gestión	Tiempo de respuesta de atención a los siniestros.
Meta fijada	Disminución del tiempo de respuesta de atención a los siniestros. (Max 2 a 3 minutos)
Línea base	No existe.
Presupuesto	NO
Permite ingresos	NO
Inicio	Enero 31 del 2020
Actividades claves	Análisis de las necesidades de la comunidad.
	Mayor comunicación y coordinación con la entidad de apoyo.
	Socialización
	Ejecución del proyecto.
	Evaluación de resultados

Nota: Elaborado por Luis Rodríguez

Proyecto para objetivo N° 1

Consolidar el eficiente trabajo en equipo a través de una buena coordinación con el ecu 911.

Objetivo.

- Consolidar el eficiente trabajo en equipo del personal bomberil a través de una buena coordinación con el ecu 911, para la agilización del proceso de respuestas rápidas a la ciudadanía.

Metas.

Durante los próximos años, la institución bomberil pueda:

- Ser una institución líder en prevención y respuestas rápidas a las emergencias, incendios y desastres naturales, tanto en el cantón La Libertad como en la provincia de Santa Elena.
- Atender el mayor número de emergencia, disminuyendo los resultados catastróficos de cada una en el sector.
- Agilizar la coordinación con el *Ecu 911*, generando impacto positivo de las gestiones realizadas en la ciudadanía.

Estrategias.

- Gestionar alianza estratégica entre los directivos de ambas instituciones para la definición de los procesos a seguir, fortaleciendo el trabajo en equipo a la hora de salvaguardar la vida y bienes de la ciudadanía del cantón.

- Socializar los procedimientos a efectuar en la alianza estratégica con la finalidad de generar mayor fortalecimiento del trabajo en equipo ante la prestación del servicio.

Políticas.

- Es de carácter obligatorio que el personal operativo presente informes periódicos a los directivos de ambas instituciones para medir el rendimiento y efectividad de este proceso.

Tácticas.

- Este proceso se lo llevará a cabo las 24hrs., por parte de ambas instituciones para lograr su mayor efectividad.

Responsables.

- Directivos del cuerpo de bomberos del cantón La Libertad (CBLL)
- Coordinadores del *Ecu 911*
- Personal bomberil
- Radio operadores del ECU 911

Tiempo.

- Esta actividad será llevada a cabo en tiempo indefinido (tiene fecha de inicio, pero no de culminación)

Recursos y talentos.

- Talento humano de ambas instituciones.
- Equipos de computación.
- Equipos de audio.
- Materiales de oficina (papel, bolígrafos).
- Muebles de oficina (sillas, mesas).
- Vehículos.

Resultados esperados.

- Mantener un equipo de trabajo eficiente que pueda operar bajo una buena coordinación con el ecu 911, lo que generará efectividad en la cobertura de emergencias suscitadas en el sector.

Indicadores.

$$\frac{\textit{Tiempo de respuesta a los siniestros}}{\textit{N}^{\circ} \textit{ de siniestros reportados}}$$

Plan operativo anual (POA) 2019

Cuerpo de bomberos de La Libertad (CBLL).

Proyecto para objetivo N.º 2: Coordinar capacitaciones en temas de administración para el fortalecimiento del conocimiento en el personal administrativo.

Tabla 24 Proyecto para objetivo N° 2

Programas:	Componentes de la gestión administrativa
Antecedentes	La base de un buen desarrollo integral de la entidad bomberil es contar con personal altamente capacitados en el área administrativa para así ejercer correctamente sus funciones, beneficiando el desempeño de la entidad ante el sector a cubrir y de desarrollo institucional del personal colaborador; por tanto, es necesario la aplicación de estrategias y/o herramientas que permitan mantener esta realidad en la institución.
Objetivo	Educar sobre temas de administración al personal bomberil del área administrativa, por medio de capacitaciones, talleres y charlas de entidades especializadas, a fin de mejorar el desempeño del personal y de la entidad en el sector.
Duración	12 meses
Alcance	Institucional
Institución líder	Cuerpo de bomberos del cantón La Libertad (CBLL)
Institución de apoyo	Ministerio de educación, SECAP, UPSE (vinculación con la colectividad), OBA (Organización de bomberos Ecuador), GAD cantonal.
Servicios requeridos	Capacitaciones, talleres y charlas en temas de gestión administrativa, liderazgo y gerencia institucional.
Evaluación posterior	Rendición de cuentas
Indicador de gestión	Evaluación trimestral de conocimientos y practica en las gestiones de la institución bomberil.
Meta fijada	Eficiencia en las actividades del personal del área administrativa
Línea base	No existe.
Presupuesto	Interno
Permite ingresos	No procede
Inicio	2020
Actividades claves	Fijar entidad capacitadora
	Adquisición de materiales lúdicos de capacitación , material audiovisual y TICs a implementar.
	Ejecución del proyecto
	Evaluación de resultados.

Nota: Elaborado por Luis Rodríguez.

Proyecto para objetivo N.º 2

Coordinar capacitaciones en temas de administración para el fortalecimiento del conocimiento en el personal administrativo.

Objetivo.

- Educar sobre temas de administración al personal bomberil del área administrativa, por medio de capacitaciones, talleres y charlas de entidades especializadas, a fin de mejorar el desempeño del personal y de la entidad en el sector.

Metas.

Durante los próximos años, la institución bomberil pueda:

- Contar con personal capacitado en el área de administración, para que puedan efectuar de mejor manera sus funciones en la institución bomberil, logrando el funcionamiento integral de esta.
- Aplicar las respectivas herramientas administrativas necesarias para el mejoramiento de las gestiones por parte de los directivos de la institución bomberil.
- Fortalecer la gestión administrativa del cuerpo de bombero del cantón La Libertad, para posicionarse como un referente en el sector en el que opera.

Estrategias.

- Fijar programas de capacitación y talleres del área administrativa con entidades especializadas en el tema
- Capacitar a los directivos encargados de la gestión administrativa del cuerpo de bomberos del cantón La Libertad.
- Evaluaciones periódicas de la gestión efectuadas por el personal administrativo en la institución bomberil (CBLI)
- Motivar al personal administrativo a educarse periódicamente en el área para un mejor desempeño de sus actividades; además de generar valor agregado a la institución bomberil.

Políticas.

- La asistencia a los talleres y capacitaciones es de carácter obligatorio para todo el personal administrativo.
- Las capacitaciones serán llevadas a cabo fuera de las horas laborales, evitando contratiempos con las actividades y tareas diarias.

Tácticas.

- Las actividades de formación serán dinámicas con la finalidad de mantener el interés y comprensión de los temas a tratar por parte del personal a capacitar.

Responsables.

- Directivos del cuerpo de bomberos del cantón La Libertad (CBLL)
- Personal bomberil
- Capacitadores y formadores profesionales de las distintas instituciones especializadas.

Tiempo.

- Las capacitaciones y talleres de administración iniciarán en los tres primeros meses del año 2020, en jornada de 08H00 a.m., a 12H00 p.m., en total 4 horas diarias.
- Todas estas capacitaciones están programadas para que se realicen cada año desde el 2020 – 2025 o hasta cuando el gerente lo considere necesario.

Recursos y talentos.

- Personal bomberil administrativo.
- Equipo de computación.
- Equipos de audio.
- Materiales de oficina (papel, esferos).
- Muebles de oficina (sillas, mesas).
- Materiales lúdicos de capacitación.

Resultados esperados.

- Al término de las capacitaciones que el personal se encuentre apto para realizar sus funciones en el área administrativa.
- Resultados favorables en la evaluación de conocimientos adquiridos.
- Manejo de herramientas administrativas adecuadas para cada función y área.

Indicadores.

$$\frac{\% \text{ de evaluación de conocimientos}}{N^{\circ} \text{ de capacitaciones recibidas}}$$

$$\frac{\text{gestiones trimestrales realizadas}}{N^{\circ} \text{ total de gestiones planificadas}}$$

Plan operativo anual (POA) 2019

Cuerpo de bomberos de La Libertad (CBLI).

Proyecto para objetivo N.º 3: Realizar un plan de contingencia con el personal bomberil capacitado en gestión de riesgo para la disminución del impacto de los cambios climáticos que generan mayores desastres.

Tabla 25 Proyecto para objetivo N.º 3

Programas:	Componentes del desarrollo institucional.
Antecedentes	Se debe actualizar periódicamente las zonas de mayor vulnerabilidad en desastres, lo que implica creación de estrategias para mapear los siniestros, para ver frecuencias de ocurrencia y buscar las causas que los originan en esos puntos si es que tienen relación espacio o con el entorno circundante. De esta manera se crean las actividades de respuestas rápidas para solucionar las posibles emergencias.
Objetivo	Evaluar los puntos vulnerables del cantón La Libertad, mediante la elaboración de un plan de contingencia con el personal capacitado en gestión de riesgo para la disminución del impacto de los cambios climáticos que generan mayores desastres.
Duración	3 a 5 años
Alcance	Local y provincial
Institución líder	Cuerpo de bomberos del cantón La Libertad.
Institución de apoyo	Secretaría de Gestión de riesgo, GAD cantonal
Servicios requeridos	Planos cantonal, información del sector a cubrir, boletines de información.
Evaluación posterior	Nº de desastres en el cantón La Libertad
Indicador de gestión	No. de puntos relevados anual, No. de puntos estudiados anual y No. Intervenido anual.
Meta fijada	% de puntos sobre el total de siniestros mapeados. % de puntos intervenidos sobre el total de siniestros.
Línea base	Cada 5 años
Presupuesto	Gastos de \$200
Permite ingresos	No
Inicio	2020-2021
Actividades claves	Identificación de puntos vulnerables
	Realización de la geodatabase.
	Socialización con todos los involucrados.
	Intervención de puntos.
	Evaluación de resultados

Nota: Elaborado por Luis Rodríguez

Proyecto para objetivo N.º 3

Realizar un plan de contingencia con el personal bomberil capacitado en gestión de riesgo para la disminución del impacto de los cambios climáticos que generan mayores desastres.

Objetivo.

- Evaluar los puntos vulnerables del cantón La Libertad, mediante la elaboración de un plan de contingencia con el personal capacitado en gestión de riesgo para la disminución del impacto de los cambios climáticos que generan mayores desastres.

Metas.

Durante los próximos años, la institución bomberil pueda:

- Obtener información actualizada sobre el total de los puntos siniestros mapeados para planificar métodos de asistencia a las posibles emergencias.
- Realizar intervención a tiempo en los puntos de siniestro, a través de la ejecución de plan de contingencia para así salvaguardar los bienes y la vida tanto de la población como del personal bomberil.
- Implementar nuevas técnicas y procedimientos en la prestación del servicio para Generar competencias en la prestación de servicios, para satisfacer las necesidades de las comunidades del sector.

Estrategias.

- Identificar los puntos vulnerables de sector mediante la intervención del personal bomberil capacitado en gestión de riesgo, con la finalidad de implementar acciones preventivas a los posibles desastres y emergencias.
- Realizar el mapeo de los puntos siniestros del cantón La Libertad, mediante la exploración de las zonas, con la finalidad de generar la geodatabase con información actualizada.
- Socializar periódicamente el plan de contingencia para un mejor proceder del personal bomberil frente a las situaciones de siniestro.
- Evaluar constantemente las acciones y procedimientos efectuados del plan de contingencia con la finalidad de realizar los correctivos pertinentes.

Políticas.

- El personal bomberil deberá ejecutar las actividades asignadas acorde a lo estipulado en el plan de contingencia para así disminuir los riesgos de accidentes a la hora de atender los siniestros del sector.

Tácticas.

- Se llevarán a cabo lluvias de ideas para que todos los participantes puedan dar sus puntos de vista y poder estipular las acciones que minimicen los riesgos que causan los cambios climáticos.

Responsables.

- Directivos del cuerpo de bomberos del cantón La Libertad (CBLL)
- Personal bomberil rentados y voluntarios.
- Representantes de la secretaria de Gestión de riesgo
- Autoridades del GAD del cantón La Libertad.

Tiempo.

- El plan de contingencia tendrá una duración de 3 a 5 años; posterior a este tiempo se requiere realizar una actualización de datos.

Recursos y talentos.

- Personal bomberil operativo.
- Equipo de computación.
- Equipos de audio.
- Materiales de oficina (papel, esferos).
- Maquinarias y equipo especializados
- Vehículos

Resultados esperados.

Al término del periodo estipulado se espera haber cubierto todos los siniestros presentados, haciendo uso de los procedimientos y acciones planteadas en este documento; evitando de esta manera el mayor número de daños.

Indicadores.

$$\frac{\% \text{ de puntos siniestros}}{\text{total de siniestros mapeados}}$$

$$\frac{\% \text{ de puntos intervenidos}}{\text{total de siniestros}}$$

Conclusiones.

De acuerdo a la investigación realizada se establecen las siguientes conclusiones:

- Con el diagnóstico situacional del cuerpo de bomberos del cantón La Libertad se verificó que la institución presenta inconsistencia en la gestión administrativa, debido a que los directivos de esta carecen de experiencia profesional en las áreas de administración, por lo que operan de manera empírica en sus funciones; esta situación ha ocasionado que no se realice una planeación estratégica formal que defina los lineamientos estratégicos (misión, visión, y objetivos) adecuados; siendo así que el personal colaborador desconoce hacia donde se dirige la institución bomberil.
- Mediante el análisis de las diferentes teorías de autores especializados en las variables de este estudio, se identificó que la aplicación del plan estratégico es lo ideal para mejorar la gestión administrativa y el desarrollo general de la institución, ya que aporta con estrategias necesarias para general alternativas de solución a las problemáticas encontradas; además de definir correctamente la implementación estratégica, para que la entidad bomberil en colaboración con el personal puedan trabajar hacia donde quieren ir y como lo van a hacer, obteniendo valor agregado para satisfacer las necesidades y emergencias de la ciudadanía en general.
- Al identificar los factores internos (fortalezas – debilidades) y externos (oportunidades y amenazas) que influyen en la entidad bomberil, se logró

determinar las posibles estrategias institucionales para el plan estratégico, las cuales brindarían alternativas de solución frente a los aspectos negativos que impactan al desarrollo integral institucional; aportando mejoras a la gestión administrativa, y el desempeño de todos los colaboradores y personal bomberil del CBL.

- Se plantea la elaboración de un plan estratégico como propuesta al estudio realizado en el cuerpo de bomberos del cantón La Libertad, con la finalidad de regenerar cada aspecto negativo identificado, mejorando la gestión administrativa y fortaleciendo el desarrollo general de la institución bomberil.

Recomendaciones.

Para lograr los resultados esperados del plan estratégico en el cuerpo de bomberos del cantón La Libertad, se realizan las siguientes recomendaciones:

- En la institución bomberil es necesario efectuar un diagnóstico situacional, estableciendo un FODA con los factores internos y externos, ya que no cuenta como uno que les permita identificar y transformar aquellas debilidades en fortalezas, así como también aprovechar las oportunidades para mitigar la influencia de las amenazas en la entidad; las cuales serán formalizados bajo los procesos administrativos para generar valor.
- Al identificar la importancia del plan estratégico en la gestión administrativa del cuerpo de bomberos del cantón La Libertad (CBLL), los directivos deberán realizar una planeación estratégica formal con acciones adecuadas para direccionar correctamente a la entidad para alcanzar las metas propuestas; además de generar programas, proyectos y planes operativos, en los cuales se definirán estrategias para que el personal administrativo pase trabajar empíricamente a operar con conocimiento y técnicas especializadas, desempeñando de mejor manera sus funciones.
- Implementar las estrategias institucionales adecuadas como solución a la problemática identificada en el cuerpo de bomberos del cantón La Libertad, adaptándose a las necesidades de esta, mejorando la gestión administrativa,

y el desarrollo integral organizativo; generando beneficio interno y en la ciudadanía en general. Estas estrategias deberán ser llevadas a cabo por los directivos, quienes deberán trabajar efectuando una planeación estratégica formal, seguido de las demás herramientas administrativas como las fases del proceso administrativo, para que estas puedan tener el resultado esperado.

- Al primer jefe o gerente general de la institución bomberil se le recomienda llevar a cabo la implementación del plan estratégico propuesto con la finalidad de mejorar la gestión administrativa y el desarrollo institucional, garantizando beneficios y efectividad en toda la entidad bomberil, repercutiendo en el servicio a la ciudadanía libértense.

Bibliografía

- Alcaraz, R. (2015). *El emprendedor de éxito (5 ed.)*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Alles, M. (2016). *Dirección Estratégica de RR.HH.* . Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Amador, J. P. (consulta el: 22 de Noviembre de 2018). “Proceso Administrativo”. Obtenido de “Proceso Administrativo”: http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/procesoadministra
- Aragoneses, L. (2015). *La Dirección Financiera y los Sistemas de Información en la Nueva Economía.* . Barcelona : Ediciones Deusto.
- Basurto Zambrano, X. A. (2016). Un acercamiento de la planificación estratégica y las organizaciones sanitarias. *Dominio de las ciencias Vol. 2, núm. 3*, 3-14. ISSN: 2477-8818.
- Batista , N., Ordoñez , R., & Avilés , W. (2016). Universidad y Planificación Estratégica en el Ecuador. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 4-5.
- Blandez Ricalde, M. (2014). *Proceso Administrativo*. México: UNID.
- Bonifaz, C. (2012). *Liderazgo Empresarial*. Estado de México: RED TERCER MILENIO S.C.
- Buchele, R. B. (2017). La administración y el proceso adminsitrativo . En C. A. Cano.
- Cámaras Aragón. (13 de 07 de 2019). *Herramientas Análisis*. Obtenido de Cámaras Aragón: http://www.camarasaragon.com/innovacion/docs/0403_HerramientasAnalisis.pdf
- Cano Plata, C. A. (2017). *La administración y el proceso administrativo*. Bogota: Universidad de Bogota Jorge tadeo Lozano.
- Carlos, C. (2017). *La administración y el proceso administrativo* . Bogota.
- Carrión Maroto, J. (2019). *Análisis estratégico interno. 1ª ed.* Isbn: 9788473566865. España: ESIC EDITORIAL.

- CCMA. (07 de 05 de 2018). *Herramientas Empresariales*. Obtenido de Camara de Comercio de Medellin para Antioquia: <http://herramientas.camaramedellin.com.co/Inicio/Buenaspracticasesempresariales/BibliotecaGerenciaEstrategica/Analisisinternoyexternodelaorganizacion.aspx>
- Chiavenato, I. (2017). Planeación estratégica (3a. ed.). En I. Chiavenato, *Planeación estratégica, fundamentos y aplicaciones*. (pág. 352). Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- David, F. R. (2013). Formulación de Estrategias. la visión y misión de la empresa. En F. R. David, *Conceptos de Administración Estratégica. (Decimocuarta Edición)* (págs. 44-59). México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Gallardo, E. &. (2015). *¿Cómo entender el funcionamiento de una empresa?* Barcelona: Editorial UOC.
- Iddar J, C. S. (2017). Conceptualización de la planificación estratégica. En C. S. Iddar J, *GERENCIA ESTRATÉGICA* (pág. 109). Guayaquil, Ecuador: Grupo COMPAS.
- Iddar, J., Carlos, S., Ernesto, N., & José, N. (2017). El proceso de la planeación estratégica. En J. Iddar, S. Carlos, N. Ernesto, & N. José, *Gerencia Estratégica* (pág. 109). Guayaquil, Ecuador: Grupo COMPAS.
- Los recursos humanos.com. (17 de 06 de 2019). *Los recursos humanos.com*. Obtenido de <https://www.losrecursoshumanos.com/recursos-tecnologicos-de-una-empresa/>
- Luna González, A. C. (2015). *Proceso Administrativo (Segunda ed.)*. México: Grupo Editorial Patria.
- Martínez Candil, I. (2015). *Administración y gestión de las comunicaciones de la dirección (Primera ed.)*. México: CANO PINA.
- Martínez Rodríguez, F. (2016). *Transformación Gerencial (Primera ed.)*. México: PATRIA.
- Montoya, Á. A. (2015). *ESTRATEGIA DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN BUENA FE*". quedado:

UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES
“UNIANDES”.

- Munch, L. (2014). Capítulo 3. Planeación. En L. Munch, *Administración (2ed.)* (págs. 35-53). México: Pearson Educación.
- Nakousi, M. &. (2016). *Gobierno Corporativo y ética en los negocios (1 ed.)*. Chile : Ril Editores.
- Palacios Acero, L. C. (2015). *Estrategias de creación empresarial (Segunda ed.)*. . Bogotá: ECOE EDICIONES.
- Proaño Salazar , G. (2015). “*PLAN ESTRATÉGICO PARA EL HOTEL MARBELLA EN EL CANTÓN PLAYAS PROVINCIA DEL GUAYAS AÑO 2015*”. La Libertad, Ecuador: repositorio Upse.
- Rizo Valero , V., & Muñoz Encalada, M. (2013). *Plan estrategico para mejorar la gestion administrativa de la microempresa good water, ubicada en el canton la Troncal y potenciar asi su rentabilidad*. Milagro: Universidad Estatal de Milagro.
- Rodriguez, Y. E. (2015). *Plan estrategico para la cooperativa de produccion pesquera artesanal “San Jacinto de Engabao” Comuna Engabao Canton Playas, año 2014- 2018”*. Santa Elena: Universidad Estatal Peninsula de Santa Elena.
- Rubio, T. (2016). *Recursos Humanos: Dirección y gestión de personas en las organizaciones*. Barcelona: Octaedro S.L.
- Sainz de Vicuña . (2015). Tercera etapa: Sistema de objetivos corporativos (I): misión, visión y valores. En J. M. Sainz de Vicuña, *El plan estratégico en la práctica (cuarta edición)* (págs. 144-159). Madrid, España: ESIC EDITORIAL.
- Sainz de Vicuña. (2015). Primera etapa: Análisis de la situación. En J. M. Sainz de Vicuña, *El plan estratégico en la práctica* (págs. 79-115). Madrid, España: ESIC EDITORIAL.
- Salgado Buitrón, J. G. (2017). Capítulo II – Análisis Situacional . En J. G. Salgado Buitrón, *Plan estratégico de marketing para la comercialización del producto Besame Lencería en las ciudades de Quito* (págs. 15-71).

Latacunga, Ambato: SANGOLQUÍ/ESPE.
<http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/2301>.

Sánchez Martorelli, J. R. (2013). Gestión y control estratégico de gestión conceptos, tendencias y prácticas. En J. R. Sánchez Martorelli, *Indicadores De Gestión Empresarial: De La Estrategia a Los Resultados* (pág. 172). EE.UU.: Palibrio LLC.
https://books.google.com.ec/books?id=tVKUAAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Tomalá Quinde, D. D. (2015). *PLAN ESTRATÉGICO PARA LA ASOCIACIÓN DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS “VALLE MANANTIAL” EN LA COMUNA MANANTIAL DE GUANGALA, PARROQUIA COLONCHE, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, 2015-2019*. LA LIBERTAD – ECUADOR: DSpace.

Toro Alvarez, F., & Sanin Posada, A. (2013). *Gestion del Clima Organizacional*. Medellin.

Torres Hernández, Z. (2014). *Administración Estratégica (Primera ed.)*. (J. Callejas, Ed.). México: PATRIA.

Torres Hernández, Z. (2014). Capítulo 1. Revisión de negocio, visión, misión, objetivos y estrategias (actuales). Negocio, visión, misión (nuevos). En Z. Torres Hernández, *Administración Estratégica*. ISBN ebook: 978-607-438-868-8 (págs. 64-89). México: GRUPO EDITORIAL PATRIA, S.A. DE C.V.

Zapata Wimper, V. N. (2014). *GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACION CON LA EFICIENCIA Y EFICACIA EN LOS SERVICIOS PRESTADOS A LA CIUDADANIA POR EL CUERPO DE BOMBEROS DE BABAHOYO*. babahoyo: universidad tecnica de babahoyo.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TEMA	PROBLEMA	OBJETIVOS	IDEA A DEFENDER	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Plan estratégico para mejorar la gestión administrativa modelo a aplicar en el Cuerpo de Bomberos “Josué Robles Bodero” Cantón la Libertad, Provincia de Santa Elena año 2018.	<p>Problema general.</p> <p>¿Cómo influiría la aplicación de un plan estratégico en la gestión administrativa del Cuerpo de Bomberos “Josué Robles Bodero” del Cantón la Libertad, provincia de Santa Elena, año 2018?</p>	<p>Objetivo general.</p> <p>Diseñar un plan estratégico mediante estrategias institucionales que permitan el mejoramiento de la gestión administrativa del Cuerpo de Bomberos del Cantón la Libertad, provincia de Santa Elena, año 2018.</p>	La implementación del plan estratégico mejorará la gestión administrativa del cuerpo de Bomberos del Cantón la Libertad, provincia de Santa Elena, año 2018.	Variable independiente: Plan estratégico.	<ul style="list-style-type: none"> Planificación estratégica Diagnostico situacional 	<ul style="list-style-type: none"> Filosofía Misión Visión Objetivos Valores Análisis interno Análisis externo Estrategias Políticas Programas Procedimientos
	<p>Sistematización</p> <p>¿Qué técnicas se implementarán para la evaluación y análisis de la situación actual del Cuerpo de Bomberos de la Libertad?</p> <p>¿Cuáles serán los beneficios que se obtienen al implementar el plan estratégico en el Cuerpo de Bomberos del Cantón la Libertad?</p> <p>¿Qué estrategias serán necesarias implementar para mejorar la gestión administrativa del Cuerpo de Bomberos de la Libertad?</p> <p>¿La implementación de un plan estratégico mejorara la gestión administrativa del Cuerpo de Bomberos del Cantón la Libertad?</p>	<p>Tareas científicas</p> <p>Diagnosticar la situación actual del Cuerpo de Bomberos del Cantón la Libertad.</p> <p>Identificar los beneficios de la implementación del plan estratégico en el cuerpo de Bomberos del Cantón la Libertad.</p> <p>Identificar las estrategias relevantes para mejorar la gestión administrativa del Cuerpo de Bomberos de la libertad.</p> <p>Proponer el diseño de un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa del cuerpo de bomberos “Josué Robles Bodero” del Cantón la Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2018.</p>				<ul style="list-style-type: none"> Procesos administrativos Recursos Desarrollo Institucional

Nota: Elaborado por Luis Rodríguez

Anexo 2. Formato de Entrevista.



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENTREVISTA

Tema: Plan estratégico para mejorar la gestión administrativa modelo a aplicar en el Cuerpo de Bomberos “Josué Robles Boderó” del Cantón la Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2018.

Estimado participante: la presente es una entrevista con fines de investigación.

La información que nos proporcione es totalmente confidencial y anónima. Una vez más, gracias por su colaboración.

Edad:

Nivel de Instrucción: Sin Educación Básica Media Superior:

Cargo o Puesto:

1. ¿Hacia dónde está direccionando la institución, teniendo en cuenta los valores y principios del CBLI?

2. ¿Cuáles son los objetivos fundamentales del CBLI?

3. ¿Qué estrategias implementa para satisfacer la demanda de emergencias en el cantón?

4. ¿Cuáles son los programas que utiliza para seguir los procedimientos adecuados establecidos por la Ley de Defensa Contra Incendio?

5. ¿Lleva una planificación y control adecuado para direccionar al personal a cumplir con sus funciones con eficiencia y eficacia?

6. ¿En los últimos años ha adquirido tecnología adecuada para facilitar la labor de los bomberos?

7. ¿Cuánto es el presupuesto estipulado para adquirir materiales tanto bomberiles como implementos de los vehículos?

8. ¿De qué manera fomenta el trabajo en equipo para ejercer una labor eficiente?

9. ¿Cómo considera que el plan estratégico ayudará a mejorar la gestión administrativa del Cuerpo de Bomberos del Cantón la Libertad?

Anexo 3. Formato de encuesta.



**UNIVERSIDAD ESTADAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ENCUESTA.**

Tema: Plan estratégico y su incidencia en la gestión administrativa modelo a aplicar en el Cuerpo de Bomberos “Josué Robles Boderó” del Cantón la Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2018.

Estimado participante: la presente es una encuesta con fines de investigación. Agradecemos con anticipación se sirva marcar sus respuestas con una “X”, en el recuadro respectivo. La información que nos proporcione es totalmente confidencial y anónima. Una vez más, gracias por su colaboración.

Edad: **Género:** **Masculino** **Femenino**

Nivel de Instrucción: Sin Educación _____ Básica _____ Media _____ Superior: _____

Cargo o Puesto:

1	2	3	4	5
DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO	INDECISO	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE SI

N°	ASPECTOS					
		1	2	3	4	5
Plan estratégico.						
Planificación estratégica						
1	¿Tiene conocimiento de la misión y visión del Cuerpo de Bomberos de la Libertad?					
2	¿Piensa que se cumplen con los valores y la filosofía institucional en cada emergencia?					
3	¿Cree que el Cuerpo de Bomberos de la Libertad cumple con los objetivos de la institución?					
Diagnostico situacional						

Nota: Elaborado por Luis Rodríguez

4	¿Conoce si existe iniciativa por parte de los bomberos-administrativos en la formulación de programas y proyectos vinculados a la participación institucional?					
5	¿La atención de los funcionarios del cuerpo de bomberos es justa y equitativa?					
6	¿Cree que el Cuerpo de Bomberos de la Libertad implementa estrategias para fortalecer la labor junto con los empleados?					
7	¿Piensa que el Cuerpo de Bomberos de la Libertad cumplen con todos los procedimientos establecidos por la ley ante una emergencia?					
Gestión Administrativa.						
Procesos Administrativos						
8	¿Conoce si existen planificaciones anuales que incorporen capacidad física-mental, productiva y eficiencia en sus actividades laborales y profesionales?					
9	¿La organización dentro del Cuerpo de Bomberos de la Libertad es eficiente y eficaz?					
10	¿Piensa que el direccionamiento y el control que lleva el Cuerpo de Bomberos de la Libertad es positivo?					
Recursos						
11	¿Cree que los materiales que posee el Cuerpo de Bomberos de la Libertad son suficientes para cumplir con la demanda de emergencias?					
12	¿Piensa que el Cuerpo de Bomberos de la Libertad se está implementando con tecnología de acuerdo las nuevas leyes del gobierno?					
13	¿Cree que el Cuerpo de Bomberos de la Libertad tiene el presupuesto adecuado para adquirir nuevos recursos para equipar a los trabajadores?					
Desarrollo Institucional						
14	¿Piensa que el Cuerpo de Bomberos de la Libertad trabaja en equipo ante las emergencias suscitadas día a día?					
15	¿El cuerpo de bomberos cuenta con un sistema de comunicación e información apto para el desenvolvimiento administrativo y operativo?					

Anexo 4. Presupuesto de trabajo de titulación.

Recursos Humanos				
N°	Denominación	Tiempo	Costo unit.	Total
1	Investigador	4	365	365
Total				365
Recursos materiales y suministros				
N°	Denominación	Costo unitario		Total
3	Remas de hojas A4	3,50		10,50
	Impresiones	0,03		
360	Copias	0,02		7,20
3	Esferograficos	0,35		1,05
1	Lapiz	0,25		0,25
1	Borrador	0,20		0,20
3	CD	1,00		1,00
	Anillados	1,50		
Total				20,20
Tecnologicos				
N°	Denominacion	Costo unitario		Total
1	Computadora HP	1500,00		1500,00
6	Internet	35,00		210,00
1	Impresora	350,00		350,00
1	Pendrive	15		15
Total				2075,00
Total				2460.20

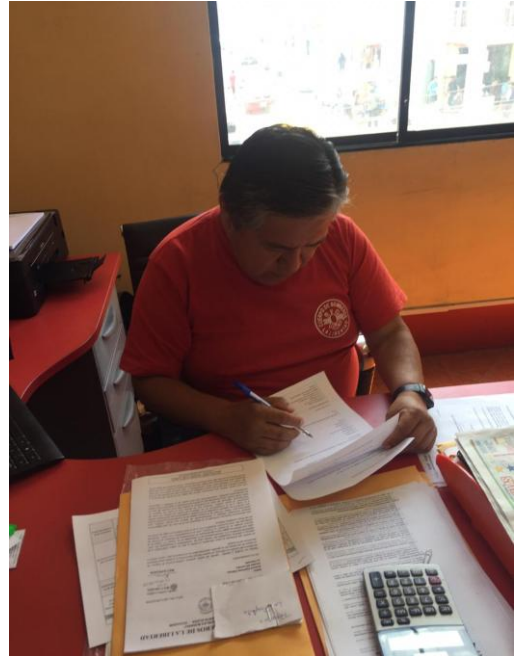
Nota: Elaborado por Luis Rodríguez

Anexo 5. Cronograma.

Día de reunión: LUNES Y MIERCOLES																														
ACTIVIDADES	2019																								TOTALES					
	JUNIO				JULIO								AGOSTO						SEPTIEMBRE											
	11	18	24	26	01	03	08	10	15	17	22	24	29	31	05	07	12	14	19	21	26	28	02	04	09	11	TOTAL MES	TOTAL ACUM		
	2 Se	3 Se	4 Se	4 Se	1 Se	1 Se	2 Se	2 Se	3 Se	3 Se	4 Se	4 Se	5 Se	5 Se	1 Se	1 Se	2 Se	2 Se	3 Se	3 Se	4 Se	4 Se	1 Se	1 Se	2 Se	2 Se				
	2	4	6	8	10	12	14	16	18	20	22	24	26	28	30	32	34	36	40	44	48	52	54	56	58	60				
3,33	6,7	10	13	17	20	23,3	26,7	30	33,3	36,7	40	43,3	46,7	50	53,3	56,7	60	66,7	73,3	80	86,7	90	93,3	96,67	100					
%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%					
1) INTRODUCCIÓN Y MARCO CONTEXTUAL - PROBLEMA	2 Hrs.	2 Hrs.	2 Hrs.	2 Hrs.																						8	8			
2) MARCO TEÓRICO					2 Hrs.	2 Hrs.	2 Hrs.	2 Hrs.	2 Hrs.	2 Hrs.																	12	20		
3) MATERIALES Y MÉTODOS											2 Hrs.	2 Hrs.	2 Hrs.	2 Hrs.	2 Hrs.	2 Hrs.												12	32	
4) RESULTADOS Y DISCUSIÓN																	2 Hrs.	2 Hrs.	2 Hrs.										6	38
5) CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES																				4 Hrs.	4 Hrs.								8	46
5) REVISIÓN FINAL																					4 Hrs.	4 Hrs.	2 Hrs.	2 Hrs.	2 Hrs.	14	60			

Nota: Elaborado por Luis Rodríguez

Anexo 6. Evidencias realizando encuesta al personal del CBL





Anexo 7. Carta Aval.

Anexo 8. Calificación del instrumento.