



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**INSTITUTO DE POSTGRADO**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y POLÍTICA PÚBLICA EN EL CUERPO DE  
BOMBERO DEL CANTÓN NARANJITO**

**PROYECTO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previo a la obtención del grado académico de:

**MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

ANDRÉS IVÁN SILVA SOTO

**TUTOR:**

ECON. HUGO ÁLVAREZ PLÚA, MBA

LA LIBERTAD – ECUADOR

2021-2022



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**INSTITUTO DE POSTGRADO**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y POLÍTICA PÚBLICA EN EL CUERPO DE  
BOMBERO DEL CANTÓN NARANJITO**

**PROYECTO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previo a la obtención del grado académico de:

**MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

ANDRÉS IVÁN SILVA SOTO

**TUTOR:**

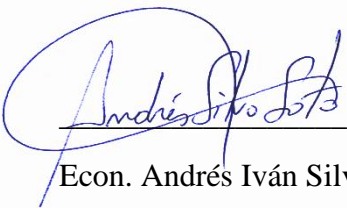
ECON. HUGO ÁLVAREZ PLÚA, MBA

LA LIBERTAD – ECUADOR

2021

## **DEDICATORIA**

Dedico esta Tesis a Dios, a mis Padres, a mi amada novia Yuri León Velásquez por darme fuerzas para seguir adelante con mi objetivo y propósito de concluir una carrera más en mi vida y a mis queridos hijos

A handwritten signature in blue ink, reading "Andrés Iván Silva Soto", written over a horizontal line. The signature is stylized and cursive.

Econ. Andrés Iván Silva Soto

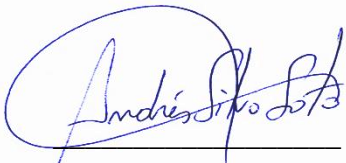
**Postgradista**

C.I. 0925251720

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, a los distinguidos catedráticos que de una u otra manera impartieron y compartieron sus conocimientos y opiniones a lo largo de la maestría.

Así mismo al personal administrativo, operativo y al jefe del Cuerpo de Bomberos del Cantón Naranjito, por darme la oportunidad de revisar la gestión administrativa del cuerpo de bombero.



Econ. Andrés Iván Silva Soto

**Postgradista**

C.I. 0925251720

## APROBACIÓN TUTOR

En mi calidad de Tutor de trabajo de titulación, “**LA POLÍTICA PÚBLICA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL CUERPO DE BOMBERO DEL CANTÓN NARANJITO**”, elaborado por el ECON. ANDRÉS IVÁN SILVA SOTO , maestrante del programa de Maestría en **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA** del Instituto de Postgrado de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del grado académico de Magister en **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**, me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente el desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes

Atentamente,



---

Econ. Hugo Álvarez Plua, MBA.  
PROFESOR TUTOR  
Mail: halvarez@Upse.edu.ec  
Movil:0980764994

## TRIBUNAL DE SUSTENTACION



---

Q.F Rolando Rafael Calero Mendoza, PhD.  
DIRECTOR DE POSTGRADO



---

Econ. Hugo Álvarez Plúa MBA.  
COORDINADOR DEL PROGRAMA



---

Econ. Hugo Álvarez Plúa, MBA  
DOCENTE TUTOR



Firmado electrónicamente por:  
WENDY ESTHELA  
WASBRUM TINOCO

---

Econ. Wendy Wasbrum Tinoco, Mgtr.  
DOCENTE ESPECIALISTA



---

Abg. Víctor Coronel Ortiz, Msc.  
Secretario General

## DECLARACIÓN DE AUTOR

Yo, ANDRES IVAN SILVA SOTO, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente Informe de Investigación, como requerimiento previo para la obtención del título de MAGISTER ADMINISTRACION PUBLICA, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Econ. Andrés Iván Silva Soto

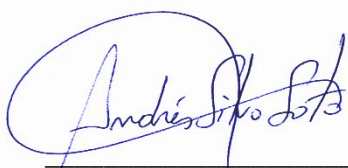
AUTOR

C.I. 0925251720

## **DERECHOS DE AUTOR**

Yo **ANDRÉS IVÁN SILVA SOTO**, autorizo a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de Informe de Investigación con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este artículo académico dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



---

Econ. Andrés Iván Silva Soto

C.I. 0925251720





La Libertad, 2 de julio del 2022

**CERTIFICADO**  
**ANTIPLAGIO 088-TUTOR**  
**HAP-AE-2022**

En calidad de tutor del trabajo de titulación denominado “LA POLÍTICA PÚBLICA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL CUERPO DE BOMBERO DEL CANTÓN NARANJITO”, elaborado por el maestrando, ECON. ANDRÉS IVÁN SILVA SOTO, de la maestría en ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, Instituto de postgrado, previo a la obtención del título de Master en ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, me permito declarar que una vez analizado en el sistema anti plagio URKUND, luego de haber cumplido los requerimientos exigidos de valoración, el presente proyecto ejecutado, se encuentra con el 3 % de la valoración permitida, por consiguiente, se procede a emitir el presente informe.

Adjunto reporte de similitud.



Atentamente

**Econ. Hugo Álvarez Plua, MBA.**

CI: 1305668483

Mail: halvarez@upse.edu.ec

DOCENTE TUTOR



## Reporte Urkund

Y! Tu MP4 Downlo... Gmail YouTube Maps apps (ingres... Urkund BSA UPSE Video Conferenci...

**Curiginal**

**Document Information**

Analyzed document	BUVA SOTO Ivan.docx (D141230105)
Submitted	6/25/2022 9:07:00 PM
Submitted by	HUGO ALVAREZ
Submitter email	hvalvarez@upe.edu.ec
Similarity	3%
Analyst's address	hvalvarez@peee@analysis.urkund.com

**Sources included in the report**

<b>SA</b>	<b>TESIS AB. 1.docx</b> Document: TESIS AB. 1.docx (D11779048)	2
<b>SA</b>	<b>TESIS AB. NIVEL 2015.docx</b> Document: TESIS AB. NIVEL 2015.docx (D12879863)	1
<b>SA</b>	<b>MARLE BURGOS - TESIS PARA URKUND.docx</b> Document: MARLE BURGOS - TESIS PARA URKUND.docx (D137225460)	1
<b>SA</b>	<b>10-TESIS TERMINADA - VERA MONTOYA ANGELA ADELA.docx</b> Document: 10-TESIS TERMINADA - VERA MONTOYA ANGELA ADELA.docx (D66650639)	1

## INDICE GENERAL

<b>CAPITULO I.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>17</b>
<b>PROBLEMA CIENTÍFICO: .....</b>	<b>18</b>
<b>Formulación del problema de investigación.....</b>	<b>19</b>
<b>Subproblemas o Derivados .....</b>	<b>20</b>
<b>Justificación de la investigación.....</b>	<b>20</b>
<b>Delimitación de la Investigación .....</b>	<b>21</b>
<b>Identificación .....</b>	<b>21</b>
<b>Tiempo .....</b>	<b>21</b>
<b>Espacio .....</b>	<b>21</b>
<b>Sujeto de Estudio .....</b>	<b>22</b>
<b>Objeto de Estudio.....</b>	<b>22</b>
<b>Área de Estudio.....</b>	<b>22</b>
<b>Objetivo General: .....</b>	<b>22</b>
<b>Objetivos Específicos:.....</b>	<b>22</b>
<b>MARCO CONCEPTUAL .....</b>	<b>23</b>
<b>Gestión administrativa .....</b>	<b>23</b>
<b>Procedimiento Administrativo.....</b>	<b>24</b>
<b>Elementos del Proceso Administrativo. ....</b>	<b>24</b>
<b>Gestión Institucional.....</b>	<b>25</b>
<b>Proceso.....</b>	<b>25</b>
<b>Procedimiento.....</b>	<b>26</b>
<b>Control .....</b>	<b>26</b>
<b>Eficacia.....</b>	<b>27</b>
<b>Política Pública.....</b>	<b>27</b>
<b>Talento Humano. ....</b>	<b>28</b>
<b>Recursos Humanos.....</b>	<b>28</b>
<b>Administración de Recursos Humanos (ARH) .....</b>	<b>29</b>
<b>Cuerpo de Bombero.....</b>	<b>29</b>
<b>Administración Centralizada.....</b>	<b>30</b>
<b>Administración Descentralizada.....</b>	<b>30</b>
<b>MARCO REFERENCIAL .....</b>	<b>31</b>
<b>Marco Referencial sobre la problemática de investigación .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>33</b>

<b>METODOLOGÍA</b> .....	33
<b>Diseño de Investigación</b> .....	33
<b>Tipo de Investigación</b> .....	34
<b>Investigación descriptiva</b> .....	34
<b>Investigación de campo</b> .....	34
<b>Investigación exploratoria</b> .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>Enfoque investigativo</b> .....	34
<b>Operacionalización de Variables</b> .....	35
<b>Procedimiento</b> .....	36
<b>Métodos de Investigación</b> .....	37
<b>Deductivo</b> .....	37
<b>Inductivo</b> .....	37
<b>Técnica</b> .....	38
<b>Instrumentos:</b> .....	38
<b>Entrevistas</b> .....	38
<b>Encuestas</b> .....	38
<b>Población y Muestra</b> .....	38
<b>Población</b> .....	39
<b>Muestra</b> .....	39
<b>Procedimiento de la Información</b> .....	42
<b>CAPITULO III RESULTADOS</b> .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>Análisis de encuesta</b> .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>Capítulo V PROPUESTA</b> .....	43
<b>3. Título de la propuesta</b> .....	56
<b>4. Objetivo de la propuesta</b> .....	56
<b>5. Justificación de la propuesta</b> .....	56
<b>6. Desarrollo de la propuesta</b> .....	57
<b>Indicadores de medición para la ejecución de la propuesta</b> .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>CONCLUSIONES</b> .....	43
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	75
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	76
<b>CRONOGRAMA</b> .....	78

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables.....	35
Tabla 2 muestra.....	39
Tabla 3 misión del cargo.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tabla 4 objetivos del cuerpo de bomberos .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tabla 5 manejo de información .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tabla 6 derechos del trabajador .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tabla 7 comunicación en el ambiente laboral.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tabla 8 objetivos del cargo .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tabla 9 funciones acorde al crecimiento de la institución;	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tabla 10 existencia de manual de procedimientos	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tabla 11 propuesta.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## INDICE DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 1:</b> Procedimientos realizados durante la ejecución del estudio .....	36
Ilustración 2 misión del cargo.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Ilustración 3 objetivos del cuerpo de bomberos ....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Ilustración 4 manejo de información .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Ilustración 5 derechos del trabajador .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Ilustración 6 comunicación en el ambiente laboral	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Ilustración 7 objetivos del cargo .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Ilustración 8 funciones acorde al crecimiento de la institución;	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>definido.</b>	
Ilustración 9 existencia de manual de procedimientos;	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Ilustración 10 propuesta .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
INSTITUTO DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**TEMA:**

**LA POLÍTICA PÚBLICA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL CUERPO  
DE BOMBERO DEL CANTÓN NARANJITO**

Autor: ECON. ANDRÉS IVÁN SILVA SOTO

Tutor: ECON. HUGO ÁLVAREZ PLÚA, MBA

**RESUMEN**

El cuerpo de bomberos es una institución que por años se ha caracterizado por brindar servicios altruistas a la comunidad; esta institución tiene particularidades en su forma de funcionamiento, pues, si bien posee autonomía administrativa, esta se rige por una serie de normas nacionales y municipales, dándole un marco de aplicación específico. La Administración del cuerpo de bomberos no es tarea fácil y, ante la necesidad de establecer un orden, este proyecto ha desarrollado en forma de propuesta un manual de aplicación para la estandarización de procesos administrativos y operativos para los trabajadores del Cuerpo de Bomberos de Naranjito, orientados en la política pública del sector específico, para ello se realizó un estudio de campo a través de la observación directa y se recolectó información que posteriormente fue ratificada a través de una encuesta de formato Likert. El crecimiento orienta las necesidades institucionales hacia el orden y el control y esa necesidad ha justificado la esencia de la propuesta.

**Palabras claves:**

Administración, cuerpo de bomberos, operativos, estandarización, manual.

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
INSTITUTO DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**TOPIC:**

**PUBLIC POLICY IN THE ADMINISTRATIVE MANAGEMENT OF THE  
NARANJITO CANTON FIRE BRIGADE**

**Autor:** ECON. ANDRÉS IVÁN SILVA SOTO

**Tutor:** ECON. HUGO ÁLVAREZ PLÚA, MBA

**ABSTRACT**

The fire department is an institution that for years has been characterized by providing altruistic services to the community; this institution has particularities in the way it operates, because, although it has administrative autonomy, it is governed by a series of national and municipal regulations, giving it a specific application framework. The administration of the fire department is not an easy task and, given the need to establish order, this project has developed an application manual as a proposal for the standardization of administrative and operational processes for the workers of the Naranjito Fire Department, for which a field study was conducted through direct observation and information was collected and later ratified through a Likert format survey. The growth orients the institutional needs towards order and control and this need has justified the essence of the proposal.

**Keywords**

Administration, fire department, operatives, standardization, manual.



## INTRODUCCIÓN

El Cuerpo de bomberos y sus servicios, existen desde tiempos inmemoriales, son reconocidos a nivel nacional e internacional, a partir de sus valores y trascendencia dentro las civilizaciones esto ha formado una reputación positiva por el gran desempeño que ejecutan en las emergencias que puedan suscitarse en las labores cotidianas y extraordinarias de los ciudadanos dentro de la sociedad.

Los servicios que brindan los bomberos hoy en día se constituyen como un elemento esencial para la sociedad, debido al actuar oportuno que despliegan ante hechos graves que han permitido salvar vidas y salvaguardar bienes, así como, generar el progreso y mejorar la calidad de vida de las personas.

El consolidar la prestación de un servicio como el brindado por los bomberos, requiere de varios elementos para una correcta administración y gestión de recursos es por tal motivo que estudiar la forma sobre la cual los cuerpos de bomberos han posicionado su servicio ante la sociedad como una necesidad resulta menester; considerando que estos han tenido puntos críticos que deben ser mejorados para otorgar cada día un mejor servicio en pro de la sociedad.

En este sentido, los Cuerpos de Bomberos, para obtener un mayor índice de rentabilidad, eficiencia y eficacia, debe contar con una correcta Gestión Administrativa que se adecue a las necesidades institucionales, de igual forma que esté vinculada a una Política Pública que permita el correcto uso de los recursos materiales que solvante los requerimientos técnicos, económicos y sociales de los objetivos y metas planteadas para la prestación del servicio.

Ante esta situación, el objetivo principal de esta tesis se enmarca en construir un sistema organizacional integrado que permita fortalecer la gestión administrativa y mejorar la eficiencia, eficacia y calidad de los servicios que brinda Naranjito.

Desde este punto de vista, la metodología a implementar posee un enfoque de investigación mixto, es por ello que se realizaran entrevistas y encuestas dirigidas a usuarios internos, que permitan determinar la situación actual de la institución de estudio que actualmente pertenece al sector público para proveer una solución acorde a las falencias que presenta la gestión administrativa.

### **PROBLEMA CIENTÍFICO:**

Hoy en día, las instituciones que forman parte del sector público han evidenciado fracturas en sus sistemas organizativos, esto se debe a los constantes cambios y falencias en el aparataje administrativo que regula las funciones, provee recursos y delimita los campos de acción sobre los cuales se debe prestar un servicio en pro de la sociedad.

Los cuerpos bomberiles como instituciones que presentan un servicio público debido a esta inestabilidad administrativa han presentado varios problemas todos ellos vinculados a la gestión administrativa un ejemplo claro se evidencia en el cuerpo de Bombero del Cantón Naranjito en donde dicha institución no provee un servicio de calidad, eficiente y eficaz por la falta de recursos económicos y materiales para que el personal desarrolle su labor de manera adecuada, esto no solo ha generado un desprestigio en la laboral y sentido de guardia que se prevé con la implementación de este tipo de instituciones dentro de la sociedad sino una gran desconfianza en la población civil por la falta de un servicio elemental para la prevención y actuación oportuna en el caso de emergencias tales como las que solventa un cuerpo bomberil.

Esta falencia impide el fortalecimiento de esta institución y las principales causas que se han podido identificar que obstaculizan la correcta promoción del servicio son varias, en tales casos las externas que inciden en ella son: la interferencia política, falta de apoyo gubernamental especialmente en lo económico, las causas internas son: falta de procedimiento administrativo, falta de una adecuada organización. (IAEN, 2001).

En consideración el manejo Para lo anterior, es necesario desarrollar un sistema organizacional integrado que permita fortalecer la gestión administrativa y calidad de los servicios que brinda el Cuerpo de Bomberos de Naranjito.

Con la finalidad de que se establezca y regule las operaciones que permiten brindar a la población civil un servicio de contingencia ante emergencias ocasionadas por desastres entre otras que afecten de forma parcial y significativa a la población.

En tal aspecto, el sistema normativo se enfoca en implementar por medio de la política pública, manuales, reglamentos instructivos, guías que contengan los procesos y procedimientos con el cual el personal que presta servicio debe ejercer y solicitar los recursos para el desempeño de las labores dentro del cuerpo bomberil del canto naranjito, de tal forma que se pueda mejorar y estabilizar la gestión administrativa necesaria dentro de las instituciones públicas.

### **Formulación del problema de investigación**

¿De qué manera elaborar un manual de procesos que permita fortalecer la gestión administrativa que permita mejorar la calidad de servicios que brinda el cuerpo de bomberos del cantón Naranjito?

### **Subproblemas o Derivados**

1. ¿Cómo la planificación de la gestión administrativa incide en la eficacia de la Política Pública por parte del Cuerpo de Bomberos de Naranjito?
2. ¿De qué forma el nivel organizacional de la Política Pública se relaciona con la eficacia del Cuerpo de Bomberos en la gestión administrativa al cantón Naranjito?
3. ¿En qué medida la Política Pública interviene en la Gestión Administrativa del Cuerpo de Bomberos de Naranjito?

### **Justificación de la investigación**

La Gestión Administrativa en el sector público debe mejorar de forma continua, para ello debe contar con herramientas que permita medir, regular, evaluar y gestionar los recursos con el fin de superar las debilidades laborales dentro de las instituciones públicas.

Hoy en día en que las instituciones públicas crecen rápidamente es indispensable comprender el manejo de los recursos para poder solventar las necesidades de la población civil, para ello se debe establecer una gestión administrativa que permita dirigir y organizar las operaciones de forma adecuada para su correcta aplicación de los recursos humanos y materiales.

En la presente investigación se establece a la gestión administrativa como una herramienta reguladora de las estructuras organizativa del cuerpo bomberil del cantón naranjito, debido a que ha presentado falencia en la promoción de sus servicios para los ciudadanos de dicha localidad, situación inadmisibles puesto que mencionada institución pública dentro de una sociedad se constituye como un elemento esencial para el resguardo y actuación oportuna ante una emergencia.

La importancia de la investigación radica en la solución adecuada que brindará el desarrollo de un sistema organizacional integrado para fortalecer la gestión administrativa. El cuerpo de bomberos brindado por Naranjito, que no solo permitir la consolidación y reestructuración institucional de esa organización, sino también crear procedimientos de largo plazo aplicables a diversas organizaciones de servicios públicos, como en el cuerpo de bomberos.

### **Delimitación de la Investigación**

#### **Identificación**

Se debe identificar el problema de fondo del Cuerpo de Bomberos del cantón de Naranjito, para poder corregir sus errores y encontrar el procedimiento inmediato de tal manera se consiga un clima de confianza y seguridad sobre los servicios que presta el cuerpo de bomberos de naranjito

#### **Tiempo**

- La investigación está delimitada temporalmente a las políticas de gestión utilizadas en el periodo 2021, para ello, se hará una revisión de normativas, ordenanzas, reglamentos y documentos bajo los cuales se llevó la administración.

#### **Espacio**

- La delimitación espacial nos permite aterrizar el problema sobre un determinado sector, con la finalidad de singularizar la investigación, el presente proyecto se realizará sobre el Cuerpo de Bomberos del cantón Naranjito, Provincia del Guayas.

### **Sujeto de Estudio**

- Cuerpo de Bomberos del cantón Naranjito de la Provincia del Guayas.

### **Objeto de Estudio**

- La política pública y la gestión administrativa del Cuerpo de Bomberos del cantón Naranjito.

### **Área de Estudio**

- Política pública y gestión administración

### **Objetivo General:**

Analizar la gestión administrativa dentro del cuerpo de bomberos del cantón Naranjito mediante la aplicación de instrumentos de investigación para la mejora de la calidad de servicios que brinda esta institución a la población.

### **Objetivos Específicos:**

1. Detallar los fundamentos teóricos y legales que permiten una adecuada gestión administrativa acorde a las políticas públicas en el cuerpo de bomberos.
2. Diagnosticar la gestión administrativa actual del Cuerpo de Bomberos del Cantón Naranjito.
3. Diseñar un manual de procesos que permita regular la eficiencia en los procesos de gestión administrativa para los servicios que presta el Cuerpo de Bomberos de Naranjito.

# CAPÍTULO I

## MARCO CONCEPTUAL

### **Gestión administrativa**

Emilio Galindo (2007) menciona que la gobernanza es el proceso de lograr resultados positivos mediante el uso adecuado de los recursos disponibles y la cooperación de los esfuerzos de los demás (Galindo, 2007). Por su parte, Kliksberg (2004) , manifiesta que la gestión es un cuerpo de conocimiento relacionado con las organizaciones que incluye conceptos relacionados con la explicación científica de su comportamiento y conceptos relacionados con su tecnología de liderazgo (Kliksberg, 2004) .

En el trabajo de Nivelá (2014) “Gestión administrativa y su relación con la eficiencia y eficacia en los servicios prestados a la ciudadanía por el Cuerpo de Bomberos de Babahoyo”, en donde la finalidad de la investigación es identificar los elementos administrativos que están utilizando en la dirección de esta institución que ahora pertenece al sector público, específicamente bajo la competencia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Babahoyo, lo que evidencia la relación de a gestión administrativa con la calidad de servicios a nivel organizacional.

Si se estudian detenidamente las definiciones, se observa que todos los autores coinciden, de una u otra manera, en que el concepto de administración está compuesto por los siguientes elementos:

- **Objetivos:** La gestión siempre se enfoca en el logro de metas o resultados.
- **Eficiencia:** La gerencia no solo busca resultados, sino que trabaja para mejorarlos utilizando todos los recursos.

- Colaboración de los esfuerzos de otros: se da cuando es necesario lograr ciertos resultados a través de la cooperación de otros.
- Coordinación de recursos: En aras de la gestión, es necesario integrar, organizar y analizar varios recursos relacionados para lograr un objetivo común. (Rivera, 2003).

### **Proceso Administrativo.**

El Proceso administrativo es el cauce formal de la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un fin. El procedimiento tiene por finalidad esencial la emisión de un acto administrativo. (Chimal & Pérez, 2010)

El proceso administrativo según Fayol es el enfoque de organizar las actividades que se debe aplicar en la organización, en busca de aprovechar los recursos humanos, materiales y financieros, siguiendo la planificación, organización, dirección y control para verificar la ejecución de lo planificado y llevar un seguimiento, para el cumplimiento de los objetivos organizacionales (Schilling, 2000).

El proceso administrativo busca alcanzar la eficiencia de las actividades y eficacia de la utilización de los recursos, aplicando desde lineamiento, normativas y procedimientos que se deben seguir, esto es aplicable tanto para instituciones públicas como privadas que buscan lograr y verificar lo planificado de manera integral (Ali, 2011).

### **Elementos del Proceso Administrativo.**

La gestión es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el uso de todos los demás recursos de la organización, con el fin de lograr los objetivos establecidos para la oficina. La gestión de operaciones es



una forma sistemática de hacer las cosas. “La gestión se define como un proceso que resalta el hecho de que todos los administradores, independientemente de sus habilidades o capacidades individuales, llevan a cabo una serie de actividades interrelacionadas para lograr las metas que desean lograr.” (Mendoza & Goya, 2017).

### **Gestión Institucional.**

“Es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que las personas trabajan en equipo para lograr objetivos específicos de manera efectiva. flujo de trabajo.” (Robbins & Coulter, 2008).

La gestión institucional se enfoca en establecer y elaborar planes que permitan la organización de recursos que permitan alcanzar a una organización el éxito en su desempeño (Fransen, 2012), en muchos casos la gestión institucional suele enfocarse como una gestión financiera estratégica. En donde se realiza un diagnóstico de la situación actual, determinar a donde se quiere llegar y especificar las actividades necesarias para lograr maximizar beneficios y alcanzar la rentabilidad o efectividad de los recursos de la organización. Esto impulsa a que el negocio tenga una visión estratégica y analítica de la organización (Nam, 2014).

### **Proceso.**

“Es una serie de actividades sucesivas, sobre la base de recursos (físicos, humanos, financieros, tecnológicos), que intenta producir un efecto específico en un momento dado, para clientes internos o externos”. (Jackson, 2009).

Un proceso especifica las acciones a seguir en relación a los recursos humanos, financieros y materiales, estableciendo tiempos, medios y procedimientos que permitan

lograr un resultado final sea una meta, la elaboración de un bien o un servicio (Garriga, 2014).

### **Procedimiento**

Es así como cada actividad se desarrolla en el proceso y responde a las preguntas: ¿Qué haces? ¿Quién hace eso? ¿Cómo estás? ¿Por qué hizo eso? donde puedes hacerlo (Editorial Etecé, 2013).

De acuerdo a muchos autores, “es la acción de proceder y establecer los pasos con parámetros definidos, que buscan alcanzar un mismo fin, cada parte es de una etapa o estructura diferente buscando alcanzar la eficiencia de las actividades” (Kazadi et al., 2015). Los procedimientos que se consideraron para el desarrollo del presente trabajo de investigación, son los que se desarrollan en la gestión administrativa y operativa en el cuerpo de bomberos, mediante la implementación de un manual de procesos que permita mejora la calidad de servicio de esta organización.

### **Control**

“Cualquier acción que tienda a reducir el riesgo implica analizar el desempeño, destacando las posibles desviaciones de los resultados esperados para aplicar medidas preventivas. Los controles proporcionan un modelo operativo con una confianza razonable en el logro de los objetivos” (Jackson, 2009), estos son parte del proceso administrativo que le permite verificar alcanzar los objetivos de la empresa, cumpliendo las normas fijadas, estableciendo un cronograma de seguimiento y revisión de los proyectado, esto ayuda a la organización y dirección como parte de la medición de la efectividad del proceso administrativa (Liberopoulos & Deligiannis, 2022).

### **Eficacia.**

La eficacia “es la capacidad de una organización de cumplir los objetivos organizacionales, considerando condiciones preestablecidas” (Econsult, 2012). Considerando los medios utilizados que permitan alcanzar las metas planteadas inicialmente, en donde se plantean proyectos y acciones, para lo cual se revisa que tanto se está cumpliendo de lo planificado, en la mayoría de los casos se utiliza indicadores que permitan evidenciar de forma cuantitativa la efectividad del cumplimiento.

Es el análisis de las posibilidades de consecución de resultados, así como su relación con las metas y objetivos que les fije la Junta Directiva en un período determinado. (Inadem, 2016).

### **Política Pública**

Las políticas públicas son un factor común en las decisiones y políticas del gobierno y la oposición. Así, la política puede ser analizada como la tarea de crear o impedir políticas públicas sobre temas particulares, o de influir en ellas. A su vez, una parte importante del trabajo de gobierno involucra el diseño, gestión y evaluación de políticas públicas.

La búsqueda mutua de la política y las políticas públicas representa la modernización del sector público. En términos de política pública, es posible: limitar la discusión política, distinguir entre problemas y soluciones específicos, señalar diferencias, relacionar problemas con soluciones más amplias o secuenciales, considerar esfuerzos conjuntos y comprometerse específicamente. (Lahera, 2004)

La política pública del cuerpo de bomberos de Naranjito se fundamenta en que este organismo, es una entidad de derecho público, adscrita al Gobierno Autónomo Descentralizado, que presta el servicio de prevención, protección, socorro y extinción de

incendios, atención pre-hospitalaria; además, ejecuta labores de salvamento, búsqueda y rescate.

Todos los miembros del Cuerpo de Bomberos de Naranjito se agruparán en dos niveles de gestión y una sola línea jerárquica, estructurada en el Rol interno a saber: Directivo y Operativo;

Directivo estará compuesta por:

- a.- Conducción y Mando
- b.- Coordinación Operativa

En el Nivel Operativo existirán las categorías de:

- a.- Supervisión Operativa
- b.- Ejecución Operativa.

### **Talento Humano.**

El talento humano conduce necesariamente al capital humano, que es el legado invaluable que una organización puede acumular para alcanzar la competitividad y el éxito. Compuesto por conocimientos, habilidades y competencias, es el entorno interno en el que el talento puede crecer y desarrollarse.

A cada persona se le asigna una determinada parte del trabajo, y es importante que el trabajador realice el trabajo asignado, es decir, adapte sus intereses, habilidades y experiencia para lograr objetivos. Objetivos corporativos. (Interián, 2017).

### **Recursos Humanos**

Los recursos humanos encierra a todo el personal de las diferentes áreas de la organización a nivel departamental, es el que maneja la gestión de planificación, seguimiento, evaluación y control de los trabajadores de una empresa, en donde se verifica su nivel de cumplimiento, beneficios, sueldos, despidos y asignación de perfiles

y funciones, entre otros aspectos (Holzer, 2008). Por otro lado, otros autores lo definen como “el conjunto de habilidades y conocimientos que poseen las personas que trabajan en un campo o negocio en particular” (García, 2020).

### **Administración de Recursos Humanos (ARH)**

Es la participación coordinada de los individuos para lograr las metas organizacionales. (Achivenato, 2000). Al hablar de nivel departamental es el encargado de la gestión integral de los recursos humanos, considerando tanto objetivos individuales y empresariales, para que la satisfacción y la productividad estén enlazadas de forma representativa.

La administración de recursos humanos se encarga de las personas de la organización desde su selección, inducción, evaluación y control para la gestión de la empresa a lo largo del tiempo, esto permite llevar un seguimiento de la empresa de manera efectiva y coordinada para lograr los objetivos empresariales (Hall et al., 2015).

### **Cuerpo de Bombero de Naranjito**

Las personas jurídicas de derecho privado, cuya misión es prestar asistencia gratuita y voluntaria en situaciones de emergencia de origen natural o provocado por el hombre. (EDUCA , 2022). El Cuerpo de Bomberos de Naranjito, es una entidad de derecho público, adscrita al Gobierno Autónomo Descentralizado, que presta el servicio de prevención, protección, socorro y extinción de incendios, atención pre-hospitalaria; además, ejecuta labores de salvamento, búsqueda y rescate. Su administración técnico-operativa es de forma jerarquizada, tiene carácter civil, y dadas las peculiaridades de su alta misión, todo el personal cumple puntual y exactamente la misión y objetivos, según las órdenes que reciban de sus mandos respectivos y dependiendo del nivel de gestión y

el rol en el que se encuentren, de conformidad con el Código Orgánico de Entidades de Seguridad y Orden Público COESCOP, Ordenanza de Funcionamiento del Cuerpo de Bomberos de Naranjito, Ley Orgánica de Servicio Público LOSEP y su Reglamento, contando además con elemento de apoyo administrativo que conforma la Estructura Organizacional interna.

La carrera bomberil, está orientada a desarrollar la calidad humana, profesional y técnica, con estabilidad laboral y permanencia en el servicio; se sustentará en valores y principios éticos, por la capacidad de liderazgo y servicio comunitario, pilares en los que se asientan el eficiente cumplimiento de su misión y objetivos.

### **Administración Centralizada.**

Es un órgano central y centraliza el poder de decisión en órganos estatales y autoridades públicas. Esta forma es la que mantuvo el Ecuador durante toda su época republicana, y que ahora se desmorona por incómoda e ineficaz.

Se caracteriza por eludir las facultades y privilegios otorgados a estos órganos como es el caso de las facultades conferidas por el mandato constitucional del presidente de la República como presidente de la República, y el gobierno por las características del gobierno presidencial es común en nuestro país, y los ministros, en especial el Ministro de Economía y Finanzas, realizan tareas a distancia de la capital; También de acuerdo con el propósito y la posición de esas autoridades. (UNAM, 207)

### **Administración Descentralizada**

En este sentido, los artículos deben ser analizados. 124, 224, 225 y 226 de la Constitución, 34 de la Ley de Modernización, y 54 y 55 de los estatutos del régimen jurídico de la función ejecutiva.

La transferencia de estos puestos de trabajo deberá ir acompañada de la orientación, la cual deberá publicarse en el registro oficial.

La jerarquía puede ser por función o región. La primera se da cuando se da la descentralización entre los órganos centrales de dirección; y en segundo lugar, cuando las funciones se transfieren entre una dependencia de dicho gobierno y una dependencia del sub-gobierno (ayuntamiento, distrito o consejo parroquial) (Carrión, 2007)

## **MARCO REFERENCIAL**

La parte legal del trabajo se basa en la Carta Magna del Estado del Ecuador, que es también la ley suprema, que regula la formación estructural y las funciones del estado, el ejercicio de los poderes y autoridades de la región.: general, central, dependiente, descentralizado. Crea derechos y garantías fundamentales aplicables y de derecho común en todas sus ramas, en las que el derecho administrativo ocupa un lugar privilegiado.

En este sentido, una de las normas adicionales relacionadas con la investigación es la Ley de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización, COOTAD, porque establece que el Cuerpo Nacional de Bomberos será considerado el órgano incorporado en el gobierno de la ciudad autónoma descentralizada. (Código Orgánico de Organización Territorial, 2010).

Medidas relacionadas con la educación y la cultura, la asistencia social y promoción de la difusión, la seguridad social, la protección del medio ambiente, la organización de los poderes públicos, la integración gubernamental, la estructura de capacidades de las instituciones del Estado, ministerios y otros organismos centrales y descentralizados, la asignación de capacidades y la regulación Naturaleza jurídica administrativa. (UTPL, 2010)

Como parte de este proceso y desde el punto de vista jurídico administrativo, así como las condiciones objetivas de desarrollo que requiere el departamento de gestión, por constituir uno de los pilares fundamentales de la organización en la implementación del modelo de atención integral y en la prestación de servicios integrales para con fines de seguridad prevenir, reparar o asistir a la comunidad en caso de hechos o accidentes resultantes de fenómenos naturales o sociales, con la preparación artística de los individuos y la participación del pueblo, a fin de proteger la vida, los intereses y los bienes de la sociedad. el pueblo Naranjito a través del establecimiento del orden público.

Según Reglamento Interno y Procedimientos para los Concursos de Personal Operativo, Administrativo, Aspirantes y Ascensos del personal del Cuerpo de Bomberos de Naranjito (2016) en su Art. 4 expresa que el personal administrativo del Cuerpo de Bomberos de Naranjito, entendiéndose como tales a aquellos que apoyan mediante sus conocimientos profesionales y experiencia en los procesos internos y externos de la cadena de valor dentro del servicio público, no tendrán actividades de Mando sobre el personal operativo, por lo tanto serán considerados como elementos de asesoramiento y apoyo a la gestión política y administrativa que imponga el Jefe del Cuerpo de Bomberos de Naranjito y se sujetarán a este Reglamento.

En el área administrativa los concursos de méritos y oposición se regirán de acuerdo a lo que se establece en el Capítulo II de este Reglamento, tomando en consideración el Manual de Procesos es parte de una necesidad institucional, para realizar los respectivos concursos y llenar la(s) vacante(s) institucionales) teniendo mayor prioridad en su selección las personas que laboran o hayan laborado en el Cuerpo de Bomberos de Naranjito por la experiencia adquirida al interior de la institución.





## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA**

#### **Diseño de Investigación**

En este estudio se desarrolló un método cuantitativo, descriptivo, retrospectivo y bibliográfico, en el que se utilizaron bases de datos como fuentes secundarias; Con ello se recolectó información específica de la gestión administrativa en las instalaciones del Cuerpo de Bomberos del Estado de Naranjito, las cuales fueron procesadas estadísticamente para la toma de decisiones.

Por otro lado, se trata de una investigación no experimental, en la que se toma como medio de información la base de datos del Cuerpo de Bomberos de Naranjito, catalogada como investigación – acción porque la situación actual del instituto es específica. Basado en desempeño y estándares. Los indicadores para la toma de decisiones son presentados a la alta dirección. Además, la exclusión de la encuesta fue retrospectiva porque el análisis se realizó durante un período de tiempo continuo.

Este diseño incluye el tipo de estudio, los procedimientos y los métodos que se utilizarán para recopilar datos. Así como visualizar los resultados, que pueden ser teóricos o numéricos. Como objetivo principal diseñar y analizar las variables de investigación y no modificarlas o desviarse de ellas. (Inadem, 2016).

El diseño de investigación propuesto es un punto clave porque depende de la capacidad del problema de investigación para abordar las preguntas. Esto facilitará la toma de decisiones en el futuro; Así como la importancia de elegir un método de investigación cualitativo o cuantitativo.



## **Tipo de Investigación**

### **Investigación descriptiva.**

Describe los componentes y características del estudio, sin ninguna alteración o estimulación de los ejes; Esto es para proporcionar la información necesaria para conocer el entorno o una variable en particular (Guevara Alban, 2020).

Se utiliza este tipo de investigación porque permite la caracterización del comportamiento de la gestión administrativa y la política pública del Cuerpo de Bomberos de Naranjito representadas por histogramas de frecuencia que permite conocer la información relacionada a cada variable de estudio.

### **Investigación de campo.**

Se distingue por el hecho de que la información se recopila directamente del usuario, lo que permite una comprensión más directa de las necesidades, expectativas y opiniones. Esto es de gran valor en términos de precisión de los datos obtenidos a través de este tipo de estudio. Sin embargo, esto puede ser costoso en comparación con los otros tipos disponibles. (Carvajal, 2018)

### **Enfoque investigativo**

El método utilizado para desarrollar el estudio fue mixto, con el análisis de resultados presentado a través de un resumen de respuestas y comentarios compartidos por los encuestados sobre las variables estudiadas, y números a través de un gráfico que muestra el valor porcentual de las variables que son sujeto de estudio.

Para esto se consideran tanto los elementos cuantitativos y cualitativos para considerar un enfoque mixto, considerando que el método cuantitativo basado en la investigación analiza los resultados y reconsidera la relación existente con la hipótesis de



investigación. Cuando la representación analítica se realiza como un número o como un porcentaje, automáticamente se convierte en un método cuantitativo (Monje, 2021).

El enfoque cualitativo se caracteriza por realizar estudios con respuestas más explicativas, lo cual es una de las ventajas de este enfoque porque parte de las perspectivas y generaliza los resultados (Esteban, 2003).

### Operacionalización de Variables

*Tabla 1 Operacionalización de las variables*

<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>	<b>CONCEPTO</b>	<b>INDICADORES</b>
Gestión administrativa	Planificación y Control	Estandarización de procesos y procedimientos dentro de la gestión administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones alcanzadas</li> <li>• Numero de Procesos Ejecutados</li> </ul>
Organización y Control	Organización institucional Monitoreo y Control		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización estructurada</li> <li>• Fichas de Control</li> <li>• # de capacitaciones</li> <li>• Cantidad de equipos e implementos disponibles</li> </ul>
Recursos Disponibles	Recursos Humanos, económicos y logísticos.	Verificar la existencia de un cronograma de planificación para la gestión administrativa	

**Elaborado por:** Andrés Silva Soto

### Idea a defender

La organización y control de la gestión administrativa permite una eficiente asignación y manejo de recursos en el Cuerpo de Bomberos de Naranjito.



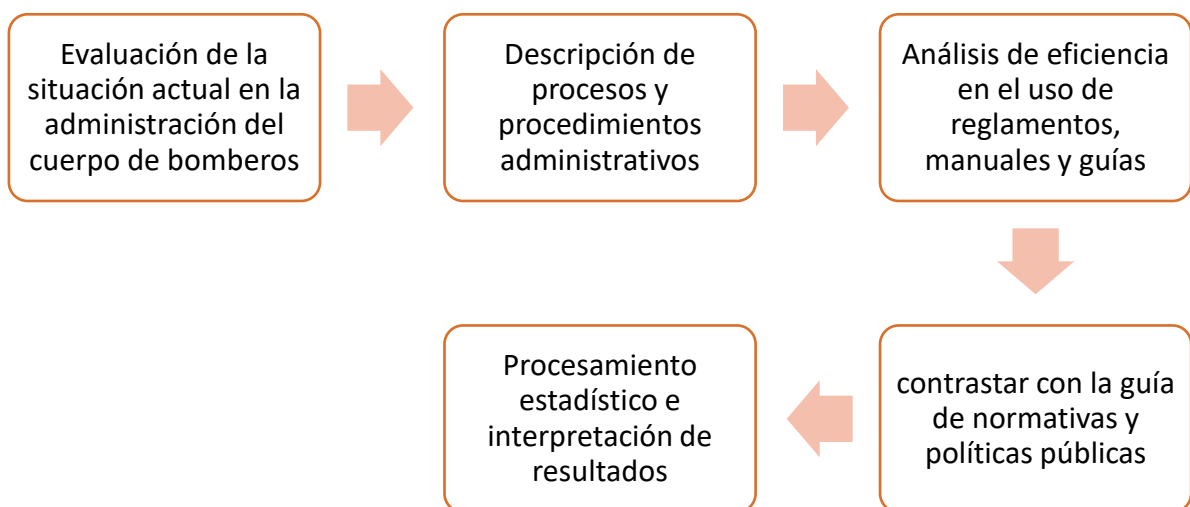
## Procedimiento

El primer paso para realizar la encuesta fue realizar un diagnóstico de la condición actual de los bomberos del estado Naranjito, a partir de los datos obtenidos se presentó un cuadro donde se muestran los procesos administrativos. Asimismo, es necesario proporcionar datos sobre la administración que se lleva a cabo de enero a noviembre de 2021. La información anterior se recopila de documentos internos de la brigada de bomberos, como informes y bases de datos estadísticas.

El segundo paso es determinar si el uso de herramientas administrativas es efectivo, para lo cual se utiliza como base la metodología propuesta por Balust (2009), citado por De Los Ríos (13). Anexo a la evaluación interna de herramientas y guías para el personal tanto administrativo como operativo del cuerpo de bomberos.

Finalmente, con los datos recopilados se realizaron los detalles estadísticos necesarios para determinar los resultados y a partir de los cuales se crearon las estrategias de mejora. Luego, se presenta un diagrama para comprender mejor las actividades realizadas en este estudio.

**Ilustración 1:** Procedimientos realizados durante la ejecución del estudio



*Elaboración: Andres Silva Soto*



## **Análisis estadístico**

Los datos se procesan en Microsoft Excel, donde se realiza un análisis iterativo y descriptivo, es decir, porcentajes y promedios de indicadores relacionados con la eficiencia de los quirófanos. Los datos se presentan en forma de gráficos de barras y tablas que indican el tiempo de exceso, la latencia, la cancelación, la tasa de contribución, el monto de la recarga y el sesgo esperado.

## **Métodos de Investigación**

### **Deductivo.**

Es una forma de pensar que implica sacar conclusiones generales para explicaciones específicas. El método comienza con un análisis de supuestos, teorías, leyes, principios, etc., de aplicación universal y valor probado, para aplicarlos a soluciones o hechos concretos. Desarrollaremos este enfoque mediante el diseño de encuestas en vivo, entrevistas y fichas de observación que nos permitirán comenzar desde cero para recopilar la información necesaria sobre cada trabajo que realiza cada persona.

### **Inductivo.**

Con este método se utiliza el razonamiento para llegar a conclusiones partiendo de hechos concretos que se consideran correctos, para llegar a conclusiones cuya aplicación es de carácter general. El método comienza con un estudio individual de los hechos, y las conclusiones generales se formulan en una fórmula que se considera una ley, un principio o la base de una teoría.

Para respetar este enfoque, se realizará un análisis utilizando técnicas como: encuesta, entrevista y observación directa a cada persona que labora en el Cuerpo de



Bomberos de Naranjito para recabar información que les permita elaborar la propuesta correspondiente.

### **Técnica**

Como técnica se utiliza la recopilación de documentos en la base de datos del cuerpo de bomberos de Naranjito, en relación con las operaciones administrativas que se realizan en dicho órgano administrativo.

Se utilizó el conjunto bibliográfico para obtener la máxima cantidad de información relevante para la investigación, la cual se ve reflejada en el marco teórico y de referencia, de esta manera se crea un nivel teórico donde podemos contrastar la información brindada por los bomberos.

Asimismo, se han utilizado encuestas para proporcionar el carácter cuantitativo de la investigación, y estas encuestas se realizarán en una escala de Likert, que mide la adherencia al uso y nos brinda un enfoque sencillo para administrar las operaciones del servicio de bomberos. de Naranjito.

### **Instrumentos:**

#### **Entrevistas.**

Se realizará una entrevista al coronel de la Institución y director de Talento Humano para verificar la necesidad de la elaboración de la propuesta, la entrevista se realiza de forma oral, presencial; los criterios y puntos de vista son los mismos que se plasmarán en el manual

#### **Encuestas.**

Se realizará a todo el personal tanto administrativo como operativo del cuerpo de Bomberos de Naranjito.



Se realizó una encuesta al ocupante de cada puesto de trabajo con la finalidad de medir la frecuencia con la que se realizan las actividades de este.

Utilización de: Fichas y documentos electrónicos, Cuestionario, Guía de Entrevista.

## **Población y Muestra**

### **Población.**

Población total que fue sujeto de estudio, fue seleccionada por los rasgos o características que posee junto con la población en su conjunto, se encuentra en un lugar determinado donde se requiere un censo.

Esta debe ser posicionada en torno a las características de contenido, lugar y tiempo, el estudio no sería mejor si tuviera una población mayor, y la calidad del censo escrito debe definir claramente la población según el enfoque del problema.

La población del Cuerpo de Bomberos de Naranjito, está conformado por el talento humano distribuido en tres áreas dentro de la estructura organizacional.

*Tabla 2 muestra*

<b>Nivel</b>	<b>Número de personas</b>
Administración	1
Operativo	10
Choferes	8
<b>Total</b>	<b>19</b>

### **Muestra.**

La muestra no probabilística definitiva es una muestra aleatoria simple, ya que esta muestra es la más utilizada en investigaciones estadísticas, de esta manera los



interesados pueden expresar sus opiniones sobre la estrategia de gestión, principios que quieren aplicar para realizar sus tareas de manera eficaz y que cada uno de ellos debe cumplir.

La población del objeto de investigación es reducida, por lo tanto, no se procedió a realizar el cálculo de muestra; todos los integrantes fueron encuestados, considerando que la muestra seleccionada es igual a la población.

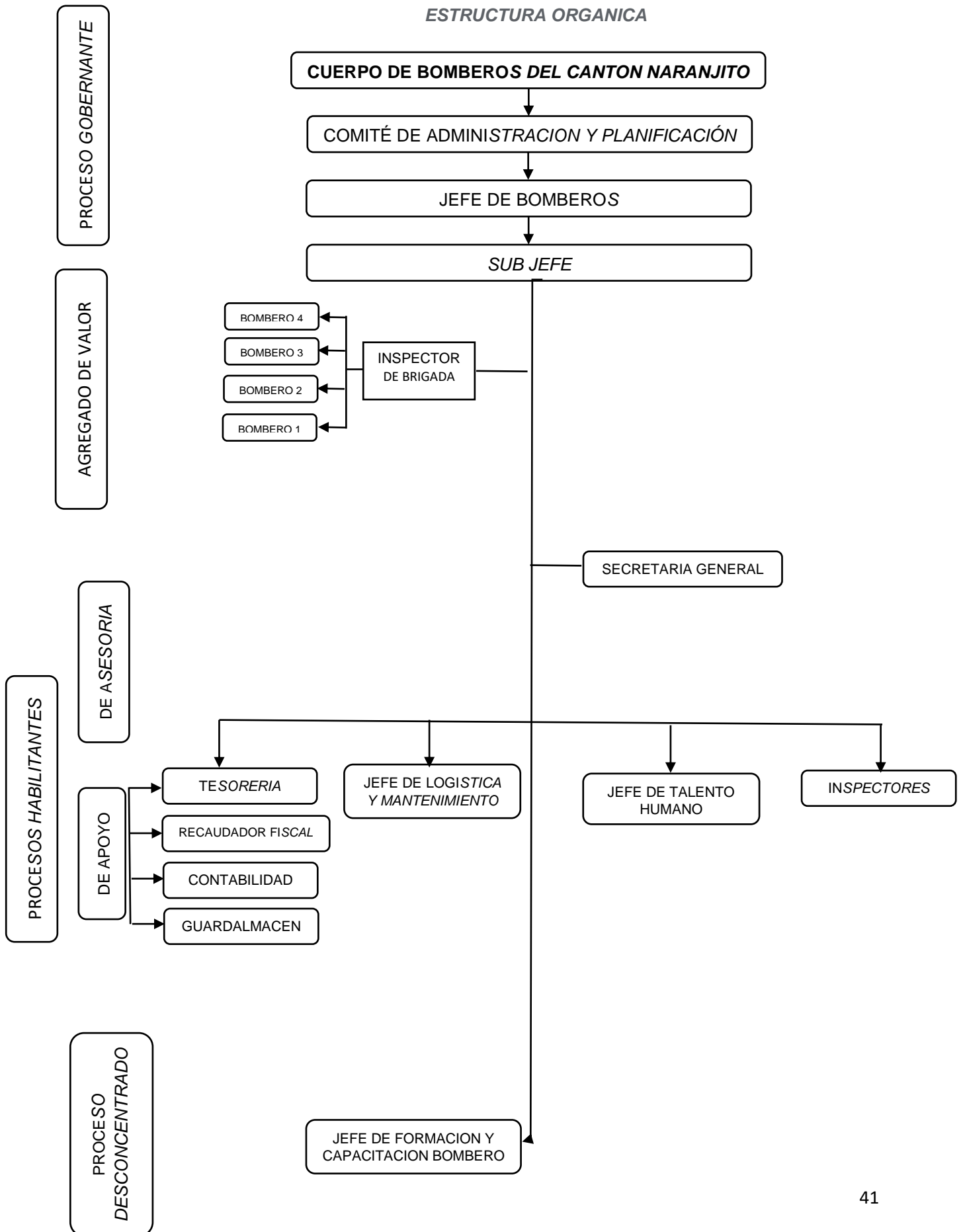
### **Estructura Orgánica Actual**

A continuación, se muestra la estructura orgánica actual (organigrama) del cuerpo de bomberos del Cantón Naranjito, en donde se puede apreciar los departamentos y puestos de cada uno de los funcionarios de la institución:





**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN NARANJITO**  
**ESTRUCTURA ORGANICA**





## **Procedimiento de la Información**

Durante la investigación se aplicaron dos métodos especiales:

- Observación directa durante las visitas del cuerpo de bomberos de Naranjito, que permite identificar el problema del estudio.
- Aplicar encuestas dirigidas a la comunidad de bomberos de Naranjito cuya información ha sido tabulada en la herramienta Excel para analizar los hallazgos, conclusiones y recomendaciones correspondientes.



## Capítulo III

### Análisis e Interpretación de Resultados

En el presente capítulo se expondrán los resultados obtenidos del levantamiento de información a través de los distintos instrumentos de recolección de datos aplicados en el Cuerpo de Bomberos de Naranjito. A su vez, se analizará cada uno de estos elementos con la finalidad de poder realizar el desarrollo del presente trabajo de investigación de manera adecuada.

#### 1. Análisis e Interpretación de Resultados de la entrevista

En la presente sección se analizará las respuestas realizadas en la encuesta aplicada al Jefe del Cuerpo de Bomberos del Cantón Naranjito, en la que se evidencio factores clave en la gestión de procesos de la institución. A continuación, se muestran cada una de las respuestas a cada una de las preguntas:

Pregunta 1. ¿En la institución están definidas los procesos institucionales?

Actualmente contamos con un reglamento interno, sin embargo, no disponemos de un manual de procesos que sirvan como referencia para las actividades diarias del personal que forma parte del Cuerpo de Bomberos de Naranjito.

Pregunta 2. ¿Cuál es el procedimiento a realizarse al momento de suscitarse un siniestro?

En primer lugar, se recepta el llamado de auxilio ya sea por el Ecu911, o llamadas de cualquier persona o empresa, registramos los datos en nuestros registros para poder despachar las unidades a territorio, una vez atendida la emergencia el personal regresa a la base.



Pregunta 3. Al momento de realizar una inspección de prevención de incendios ¿Qué aspectos primordialmente se toman en consideración?

Al momento de realizar la inspección, en primer lugar el solicitante debe acercarse a realizar la solicitud y cancelar la tasa para proceder a realizar la inspección en el establecimiento indicado. Una vez ahí, el inspector debe constatar que se cumplan con todos los requisitos de ley, por ejemplo, que existan y estén ubicados los extintores en puntos clave y la señalética de salidas y puntos de encuentro en caso de algún siniestro.

Pregunta 4. ¿En los últimos años se han implementado cambios en los procesos internos del Cuerpo de Bomberos de Naranjito?

En los procesos internos como tal no se han implementado cambios aun, sin embargo, si se ha hecho muchas cosas que antes no se llevaban a cabo, por ejemplo, temas internos como la contabilidad de la institución, reglamentos de comportamiento, y demás.

Pregunta 5. ¿Considera importante definir claramente competencias de acuerdo con cada puesto de trabajo, con el afán reclutar y seleccionar a las personas más idóneas?

Por supuesto, considero que es algo indispensable al momento de requerir personal para un determinado puesto. Ya que de ello depende que se realice de la mejor manera la labor que realizamos a diario



Pregunta 6. ¿En el cuerpo de bomberos se han realizado evaluaciones de desempeño, capacitaciones y o entrenamientos al personal en los últimos 3 años?

Al momento aún no se han realizado evaluaciones de desempeño ya que no existe una referencia de la gestión que realiza cada colaborador en cada proceso.

Pregunta 7. ¿Con que frecuencia se evalúa el desempeño del talento humano?

Hace unos años se realizó una evaluación de desempeño de los funcionarios.

Pregunta 8. ¿Cuenta la institución con un manual de procesos internos?

Como le mencione, actualmente la empresa no cuenta con un manual de procesos internos que permitan orientar a los colaboradores en la gestión adecuada en cada una de sus actividades.

Pregunta 9. ¿Considera usted importante la creación de un manual de procedimientos para todas las actividades del Cuerpo de Bomberos de Naranjito, así como para cada puesto de trabajo con el fin que contribuyan satisfactoriamente al desempeño eficiente del Cuerpo de Bomberos de Naranjito?

Por supuesto, es muy importante para la institución poder contar con ese tipo de herramientas, ya que será una guía para el personal y para el concejo de esta manera se podrá realizar no solo evaluaciones de personal sino también desarrollar métricas de eficiencia.



De acuerdo a la información proporcionada por el Jefe de Bomberos del Cantón Naranjito, la institución tiene deficiencias respecto a la gestión administrativa y operativa de cada uno de sus procesos, ya que al no contar con la información adecuada, es más probable que el personal tienda a no enfocarse en las actividades prioritarias ocasionando retrasos que en cierta medida afectan el desempeño institucional y la consecución de los objetivos institucionales del Cuerpo de Bomberos del Cantón Naranjito.

## 2. Análisis e Interpretación de Resultados de encuesta

El análisis de esta herramienta se inició con la recolección de datos y posterior tabulación en el programa gratuito Microsoft Excel, en el cual se crearon ilustraciones para cada una de las cuatro dimensiones estudiadas, en las que se combinaron preguntas de las dimensiones correspondientes a cada soporte gráfico.

### Pregunta 1

¿Conoce usted técnicamente cuál es la misión de su puesto?

Tabla 3 misión del cargo

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Si	9	53%
No	10	47%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

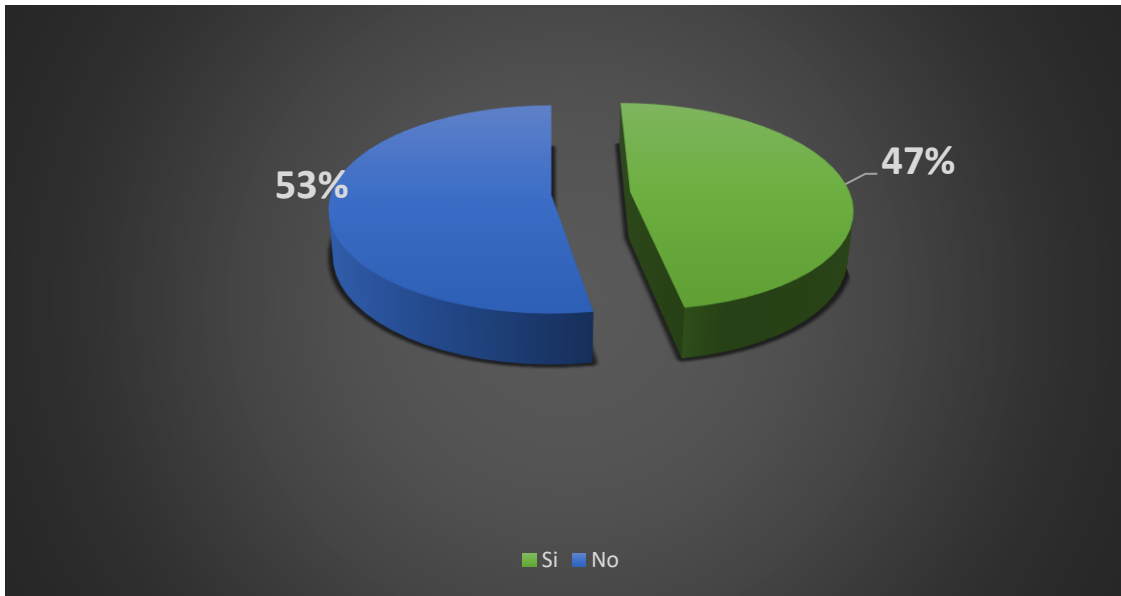


Ilustración 2 misión del cargo. Fuente: Encuesta

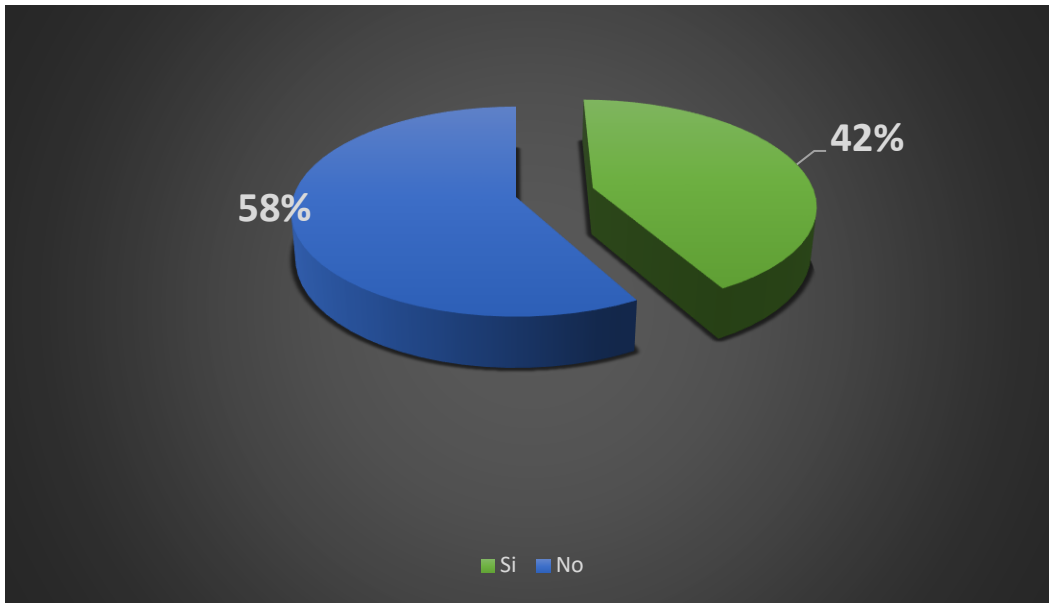
De acuerdo a la encuesta realizada en el Cuerpo de Bomberos de Naranjito, el 53% de los encuestados indicaron que conocen la misión del cargo que ocupan, mientras que el 47% indicaron que no saben cuáles son sus funciones. Esta cifra nos evidencia que la comunicación en la institución no es adecuada, o que existen procesos y procedimientos que no están claros o definidos.

## Pregunta 2

¿Están claramente definidos los objetivos de su trabajo?

Tabla 2 objetivos del cargo

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	8	58%
No	11	42%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>



*Ilustración 3 objetivos del cargo*

En la pregunta 2, el 58% de los colaboradores del cuerpo de bomberos de Naranjito conocen e identifican los objetivos del trabajo a su cargo, por otro lado, el 42% de los encuestados no conoce los objetivos del cargo.

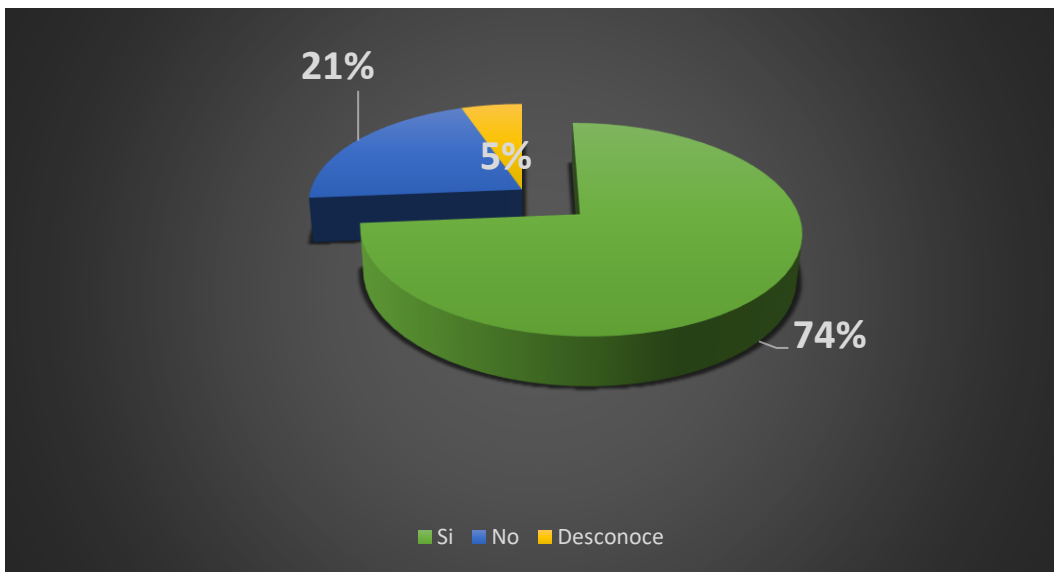
### **Pregunta 3**

¿Considera que sus funciones y desempeño ayudan al cumplimiento de los objetivos de la institución?

*Tabla 3 funciones acorde al crecimiento de la institución*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Si	14	74%
No	4	21%
Desconoce	1	5%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>





*Ilustración 3 funciones acorde al crecimiento de la institución*

Cerca del 74% de encuestados afirman que las funciones que desempeñan en cada uno de sus puestos de trabajo contribuyen a los objetivos institucionales, mientras que el 21% de ellos considera que no aportan al cumplimiento de los objetivos institucionales. Y por último, apenas el 5% de los encuestados indican que desconocen si sus labores diarias ayudan o no a alcanzar los objetivos del cuerpo de bomberos de Naranjito.

#### **Pregunta 4**

¿Cuenta con los recursos necesarios para cumplir sus actividades?

*Tabla 4 objetivos del cuerpo de bomberos*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Si	3	53%
No	15	42%
Desconoce	1	5%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

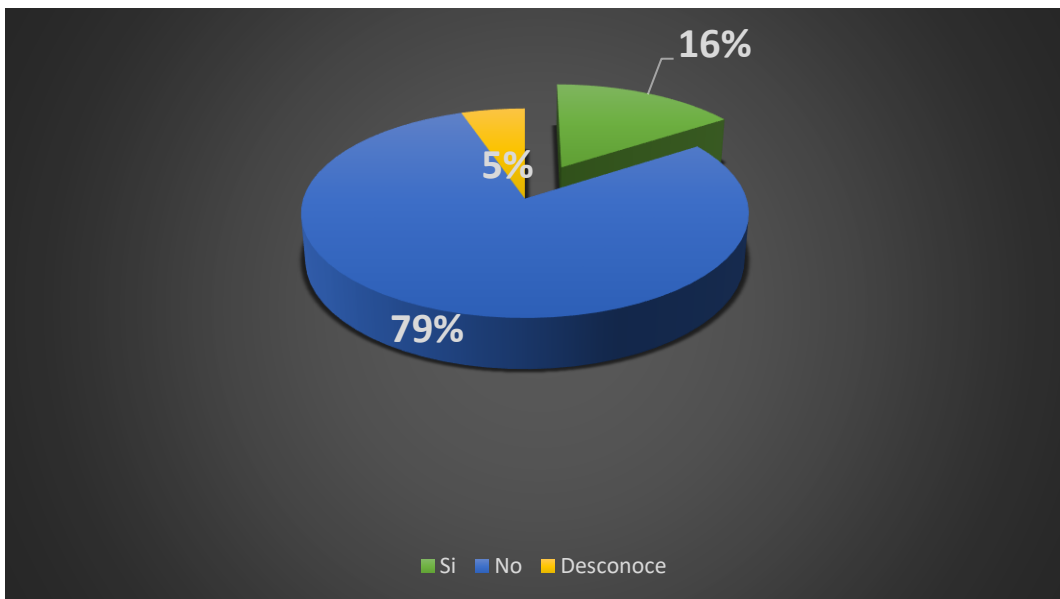


Ilustración 4 objetivos del cuerpo de bomberos

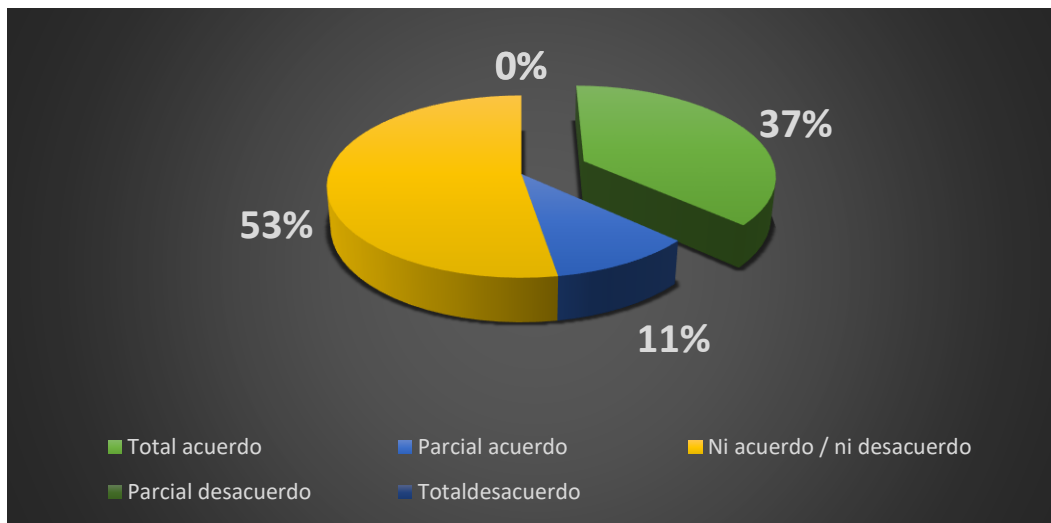
El 74% de los encuestados afirman que no cuentan con los recursos necesarios para cumplir a cabalidad sus funciones, el 16% que corresponde a 3 colaboradores indican que si tienen los recursos necesarios para cumplir fielmente sus funciones. Mientras que el 5% de ellos no conocen si los recursos a su disposición sirven para cumplir las actividades de su puesto de trabajo. Este factor genera condiciones precarias para el desempeño de las actividades institucionales.

### Pregunta 5

¿Está de acuerdo que la comunicación institucional es eficiente?

Tabla 5 comunicación en el ambiente laboral

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente acuerdo	7	37%
Parcial acuerdo	2	11%
Ni acuerdo / ni desacuerdo	10	53%
Parcial desacuerdo	0	0%
Totalmente desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>



*Ilustración 5 comunicación en el ambiente laboral*

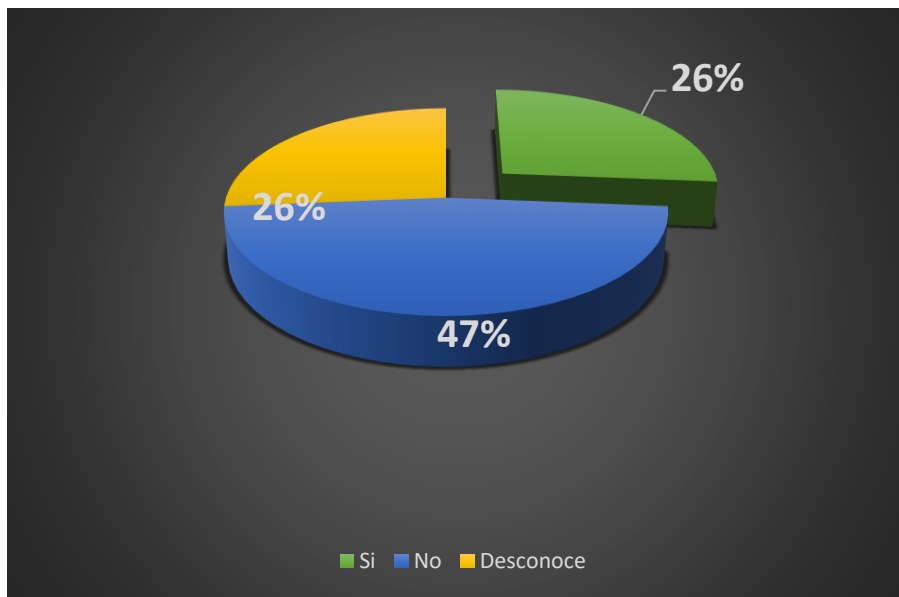
De acuerdo a los datos presentados en la figura anterior, podemos observar que el 53% de encuestados mantiene una posición neutral en cuanto a la eficiencia en la comunicación institucional, mientras que el 37% de los colaboradores indican que están de acuerdo que la comunicación institucional es eficiente, sumado al 11% que esta parcialmente de acuerdo, tenemos un 47% de colaboradores que indican que la comunicación en la institución es buena o es eficiente.

### **Pregunta 6**

¿Conoce usted, si existe una planificación o coordinación de las actividades de trabajo de las diversas áreas de trabajo?

*Tabla 6 manejo de información*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Si	5	26%
No	9	47%
Desconoce	5	26%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>



*Ilustración 6 manejo de información*

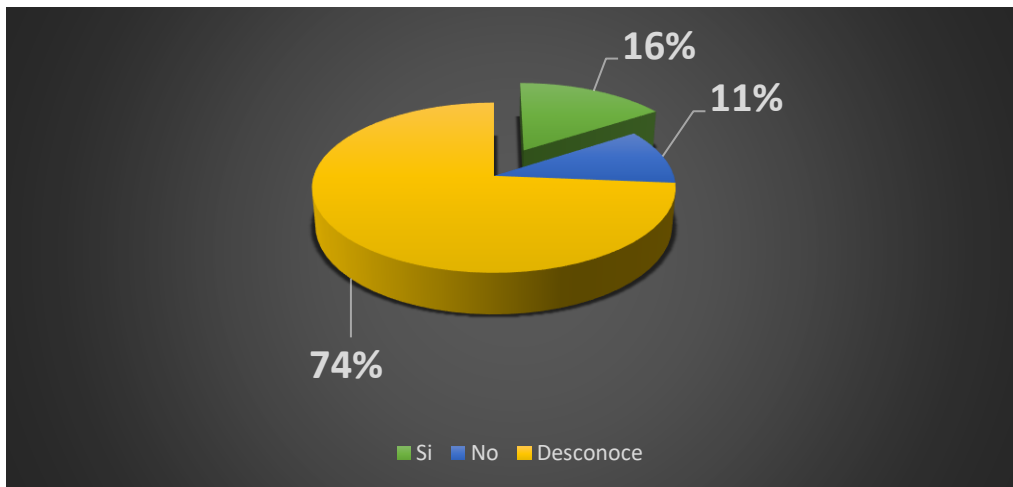
El grafico muestra que el 47% de encuestados asevera que no existe planificación en las actividades diarias de trabajo en los diversos departamentos institucionales, junto al 26% de colaboradores que indican desconocer que exista alguna planificación para coordinar las actividades, suman un 53% de personas que no realizan sus actividades diarias de acuerdo a una planificación. Por otro lado, el 26% de ellos evidencio que sus actividades diarias se encuentran en una planificación de algún tipo.

### **Pregunta 7**

¿Existe una guía o manual de procedimientos para el manejo de sus funciones?

*Tabla 7 existencia de manual de procedimientos*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Si	3	16%
No	2	11%
Desconoce	14	74%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>



*Ilustración 7 existencia de manual de procedimientos*

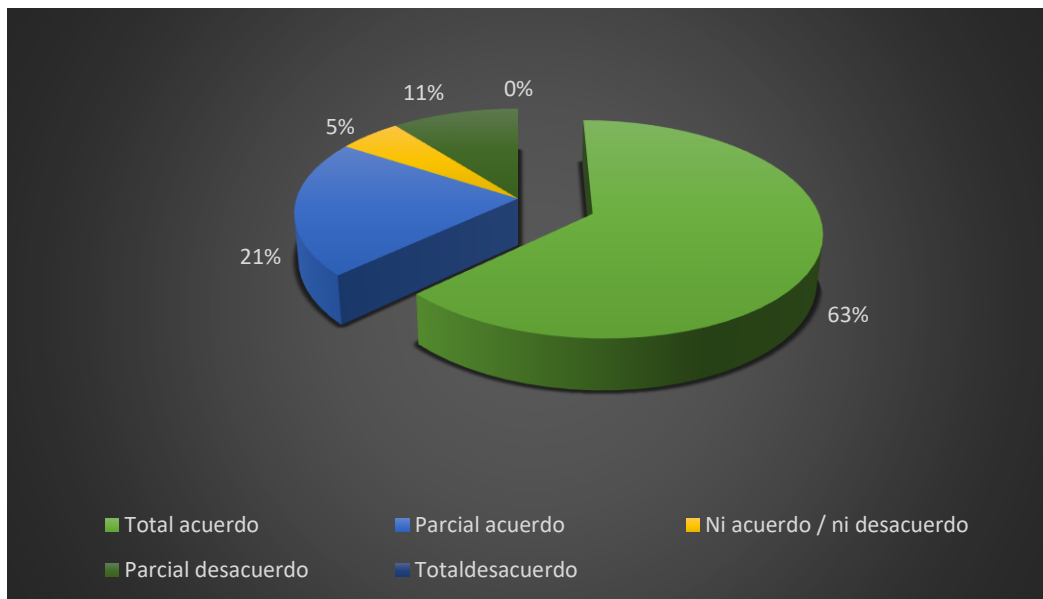
Cerca del 74% de los encuestados, que corresponde a 14 colaboradores, indican que desconocen que existe una guía o manual de procedimientos para el manejo de funciones, mientras que el 11% de ellos afirman que no existe tal manual de procesos. Por otro lado, tan solo el 16% de los encuestados, que corresponden a 3 trabajadores indican que tienen conocimiento de algún manual de procesos institucional.

### **Pregunta 8**

¿Está de acuerdo que al no tener un manual de procesos se puede desviar de las actividades que deben cumplirse?

*Tabla 8 derechos del trabajador*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Totalmente acuerdo	12	63%
Parcial acuerdo	6	32%
Ni acuerdo / ni desacuerdo	1	5%
Parcial desacuerdo	0	0%
Totalmente desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>



*Ilustración 8 derechos del trabajador*

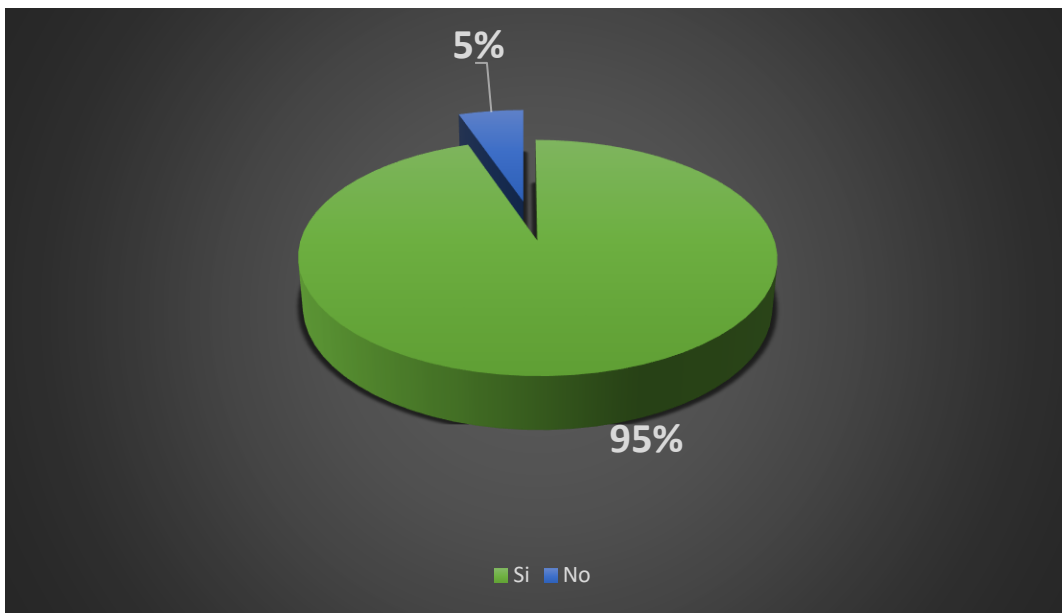
En el gráfico podemos observar que alrededor del 63% de los encuestados indican que está de acuerdo con que se pueden desviar de las actividades a cumplir sin un manual de procesos claro, seguido por el 21% que en cierta medida está parcialmente de acuerdo, ambos grupos suman el 84% de los colaboradores. Por otro lado, el 5% es neutral, mientras que el 11% está parcialmente en desacuerdo con que las actividades puedan desviarse de los objetivos propuestos al no contar con un manual de procesos.

### **Pregunta 9**

¿Estaría de acuerdo con la incorporación de un manual de estandarización de procesos para trabajadores dentro del cuerpo de bomberos de naranjito?

*Tabla 9 propuesta*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Totalmente acuerdo	18	95%
Parcial acuerdo	1	5%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>



*Ilustración 9 propuesta*

Del total de encuestados, el 95% de los colaboradores de la institución, está de acuerdo con que se incorpore un manual de procesos para los trabajadores del cuerpo de bomberos del cantón Naranjito. Mientras que el 5% de los encuestados no están de acuerdo con la incorporación de un manual de procesos para la institución.



## **Capítulo IV**

### **PROPUESTA**

#### **1. Título de la propuesta**

ELABORACION DEL MANUAL DE PROCESOS PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN NARANJITO.

#### **2. Objetivo de la propuesta**

Esquematizar un manual de procesos administrativos estandarizados para el personal del cuerpo de bomberos del Cantón Naranjito, en el que se considere la forma de funcionamiento y las políticas de control y seguridad necesarias para el adecuado desempeño de la institución, y que este a su vez, pueda ser implementado o servir de guía a cualquier cuerpo de bomberos del Ecuador.

#### **3. Justificación de la propuesta**

Actualmente los bomberos se encuentran enfocados en mejorar sus funciones y operaciones, con el propósito de mejorar el desempeño general del Cuerpo de Bomberos de Naranjito. Sin embargo, no existe un manual de procesos que permita tener una guía para verificar si los procesos están siendo orientados de manera correcta, además de tener un criterio formal que les permita vincular sus decisiones con los resultados de la gestión en que se desempeñan.

Esta deficiencia institucional manifiesta una medición inapropiada, e inclusive inexistente de indicadores de desempeño y gestión de los procesos internos del Cuerpo de Bomberos de Naranjito. Por esta razón, se han visto en la necesidad de crear un manual de procesos institucional que detalle las funciones de cada colaborador y la forma correcta





en que cada uno de los procesos internos, prevención y gestión de riesgo debe ser ejecutado, y de esta manera brindar un servicio eficiente a la ciudadanía.


El manual de procesos será una herramienta indispensable a la hora de realizar evaluaciones de desempeño y eficiencia tanto colectiva como por cada puesto de trabajo de la institución; de esta manera el personal tendrá claro cuál es la gestión que debe ser realizada en cada uno de los procesos de gestión que desempeñan de manera general y estandarizada, como la gestión de siniestros, búsqueda y rescate y prevención.

En el presente documento se exponen los puntos principales en el análisis de las operaciones del cuerpo de bomberos, tales como recepción, despacho, gestión de operaciones administrativas y flotas de emergencia, que son primordiales para la gestión de la institución. Por lo tanto, la propuesta de investigación recopilará datos importantes en el campo de la logística, la gestión y los procesos de gestión y será de utilidad para los bomberos que quieran evaluar y estandarizar su eficacia operativa.

También será de gran utilidad para cualquier compañía de bomberos que desee realizar estudios similares en el futuro, ya que este estudio servirá como marco de referencia.

#### **4. Desarrollo de la propuesta**


A continuación, se presenta el manual de procesos administrativos para el Cuerpo de Bomberos y sus operadores logísticos:

	<b>MANUAL DE ESTÁNDARES Y PROCESOS PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN NARANJITO</b>	Versión / 001
		Fecha de vigencia: 01/07/22
		VIGENCIA: 4 AÑOS

**MANUAL DE ESTÁNDARES Y PROCESOS PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN NARANJITO**



<b>ELABORADO Y PROPUESTO</b>		
<b>POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
Econ. Andrés Silva Soto	Jefe de operaciones del cuerpo de bomberos de Naranjito	
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	<b>MANUAL DE ESTÁNDARES Y PROCESOS PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN NARANJITO</b>	Versión / 001
		Fecha de vigencia: 01/07/22
		VIGENCIA: 4 AÑOS

## MANUAL DE ESTÁNDARES Y PROCESOS DE DISTRIBUCIÓN PARA LOS OPERADORES LOGÍSTICOS DE TRANSPORTE PRIMARIO

### INDICE

1. **Introducción**
2. **Objetivo**
3. **Alcance**
4. **Aclaraciones principales**
5. **Procesos Internos**
  - a. **Gestión de Planificación Estratégica**
  - b. **Gestión de Siniestros**
  - c. **Gestión de Prevención**

<b>ELABORADO Y PROPUESTO</b>		
<b>POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
Econ. Andrés Silva Soto	Jefe de operaciones del cuerpo de bomberos de Naranjito	
Fecha:	Fecha:	Fecha:



## **1. Introducción**

El Manual de Procedimientos para el Personal Administrativo y Operativo del Cuerpo de Bomberos del Cantón de Naranjito, fue elaborado como una guía para brindar los lineamientos necesarios acorde a las funciones que desempeñan diariamente. El presente manual tiene un formato que facilita la comprensión de los procesos internos, ya que describen los servicios brindados por la institución, así como la interacción de todos los colaboradores en cada uno de los procesos en forma eficiente.

Las siguientes secciones contienen descripciones de las diversas funciones, sus criterios y pesos, así como pautas para cumplir con los siguientes y superiores estándares, buscando siempre la excelencia.

## **2. Objetivo**

Los objetivos de este manual son los siguientes:

- Mejorar los procesos administrativos a través de la estandarización y organización de las operaciones.
- Determinar los objetivos individuales de cada norma y su importancia o relevancia para el trabajo general del cuerpo de bomberos.
- Determinar el cumplimiento de los procesos de manera eficiente con altos estándares de calidad.

## **3. Alcance**

Este manual tiene el siguiente alcance:

- Comprende a los periodos y plazos establecidos en el POA de la gestión administrativa, y fenece al término del año calendario.



#### **4. Responsables**

Son responsables cada uno de los colaboradores que intervienen en la planificación, ejecución y control de cada uno de los diferentes procesos, en la forma y tiempo establecidas para cada actividad.

#### **5. Descripción de procesos**

Los procesos realizados por el Cuerpo de Bomberos del Cantón Naranjito y todos sus colaboradores se describen de acuerdo a los siguientes documentos:

- **Diagrama de Flujo del Proceso**
- **Descripción del Proceso**



## **PROCESO DE PLANIFICACION ESTRATEGICA**

### **1. Objetivo**

El objetivo principal del proceso de planeación estratégica es determinar los objetivos institucionales durante un periodo determinado, en el cual se identifican las estrategias y actividades a seguir para alcanzar las metas propuestas en el mediano y largo plazo.

### **2. Alcance**

El alcance del presente proceso, contempla desde el la recepción del requerimiento de presentación del POA, hasta la fecha de entrega del POA para el próximo año de acuerdo a lo establecido en las políticas gubernamentales de las entidades públicas del Ecuador.

### **3. Responsable**

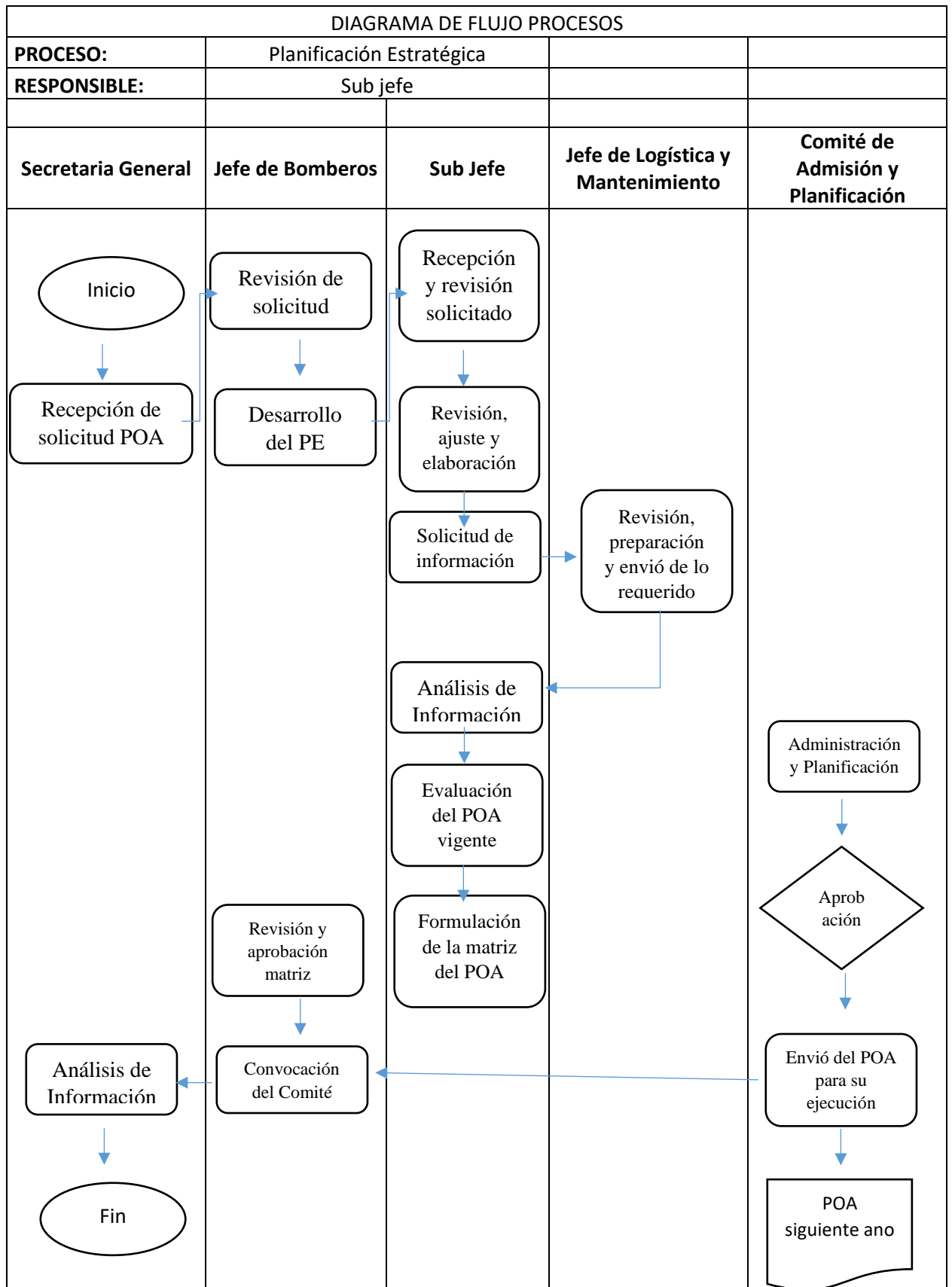
Todo el personal involucrado en la planificación y elaboración del POA.

### **4. Elementos descriptivos del Proceso**

- Descripción del Proceso
- Diagrama de Flujo



<b>DESCRIPCION DEL PROCESO</b>			
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Planificación Estratégica		
<b>DEPARTAMENTO</b>	Jefatura		
<b>ALCANCE DEL PROCESO</b>	Desde el la recepción del requerimiento de presentación del POA, hasta la fecha de entrega del POA para el próximo año		
<b>RECURSOS</b>			
<b>FISICOS:</b>	Equipo de cómputo, impresora, papel, archivador	<b>ECONOMICO</b>	Presupuesto General del Estado
<b>TECNICOS:</b>	Internet	<b>Recursos Humanos</b>	Secretaria General, jefe de Bomberos, Sub Jefe, Jefe de Logística y Mantenimiento, Comité de Admisión y Planificación
<b>PROVEEDORES</b>		<b>CLIENTES</b>	
Jefe de Logística y Mantenimiento		Comité de Administración y Planificación	
<b>ENTRADAS</b>		<b>SALIDAS</b>	
Disposiciones o comunicaciones Plan Operativo Anual Periodo Anterior	<b>PROCESO</b> Recepción de solicitud POA Revisión de solicitud Desarrollo del Plan Estratégico Recepción y revisión de lo solicitado Revisión, ajuste y elaboración de lo solicitado Solicitud de información interdepartamental Revisión, preparación y envío de lo requerido Análisis de Información Evaluación del POA vigente Formulación de la matriz del POA Revisión y aprobación matriz Convocación del Comité de Administración y Planificación Aprobación del POA Envío del POA para su ejecución	Plan Operativo Anual del siguiente ano	
<b>NORMATIVA</b>		<b>REGISTRO/ ANEXOS</b>	
Ley de defensa contra incendios, Constitución Política del Ecuador	<b>OBJETIVO</b>	Reglamento del Cuerpo de Bomberos Naranjito	
	Procurar el cumplimiento de los objetivos planteados en el POA en un 80% en el periodo de un año.		
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>APROBADO POR:</b>	
	<b>REVISADO POR:</b>		







## **PROCESO DE GESTION DE SINIESTROS**

### **1. Objetivo**

El objetivo principal del proceso de Gestión de Siniestros es atender las emergencias que se susciten en el Cantón Naranjito, con la finalidad de salvaguardar la integridad física de los ciudadanos, y precautelar el bien común.

### **2. Alcance**

El alcance del presente proceso inicia al momento en que se recibe la llamada de emergencia, y termina cuando la emergencia ha sido atendida.

### **3. Referencias**

Ley de defensa contra incendios, constitución Política del Ecuador

### **4. Responsable**

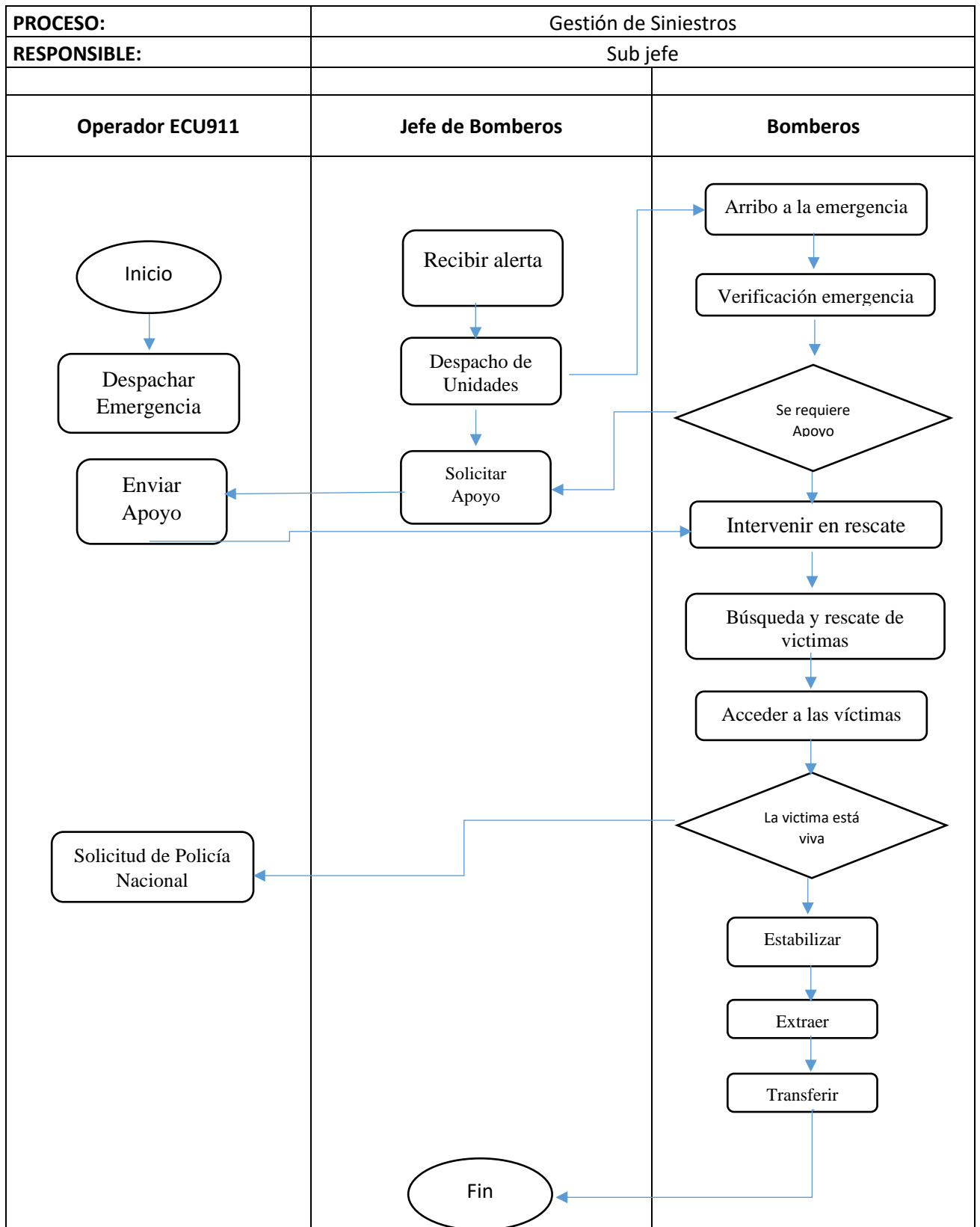
Todos los bomberos, jefe y sub jefe de bomberos.

### **5. Elementos descriptivos del Proceso**

- Descripción del Proceso
- Diagrama de Flujo



<b>DESCRIPCION DEL PROCESO</b>			
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Gestión de Siniestros		
<b>DEPARTAMENTO</b>	Brigada de Bomberos		
<b>ALCANCE DEL PROCESO</b>	Inicia al momento en que se recepta la llamada de emergencia, y termina cuando la emergencia ha sido atendida		
<b>RECURSOS</b>			
<b>FISICOS:</b>	Equipo de protección, de respiración, herramientas y material para rescate y salvamento	<b>ECONOMICO</b>	Presupuesto General del Estado
<b>TECNICOS:</b>	Sistema CAFS, GPS, radios, etc	<b>Recursos Humanos</b>	Bomberos, Jefe y Subjefe de Bomberos
<b>PROVEEDORES</b>	<b>PROCESO</b>	<b>CLIENTES</b>	
Operador 911, Comunidad Personas Jurídicas	Efectuar el llamado de emergencia Atender el llamado de emergencia Despacho de Unidades Arribo a destino Verificación emergencia Solicitar apoyo Enviar unidades de apoyo Búsqueda y rescate de victimas Acceder a las víctimas Extracción Transferir victima a hospitales Elaborar parte Regresar	Ciudadanos del Cantón Naranjito	
<b>ENTRADAS</b>		<b>SALIDAS</b>	
Alerta de emergencia		Atención de la Emergencia	
<b>NORMATIVA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>REGISTRO/ ANEXOS</b>	
Ley de defensa contra incendios, Constitución Política del Ecuador	Atender los Siniestros ocurridos en el cantón Naranjito	Parte de Bomberos	
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	





## PROCESO DE GESTION DE PREVENCION

### 1. Objetivo

El objetivo principal del proceso de Gestión de Prevención es verificar las condiciones y equipos de seguridad para los establecimientos que requieran permisos de funcionamiento.

### 2. Alcance

El alcance del presente proceso inicia al momento en que se recepta el trámite de inspección y termina cuando el informe de inspección está terminado. **Referencias**

Ley de defensa contra incendios, constitución Política del Ecuador

### 3. Responsable

Inspectores

### 4. Referencias

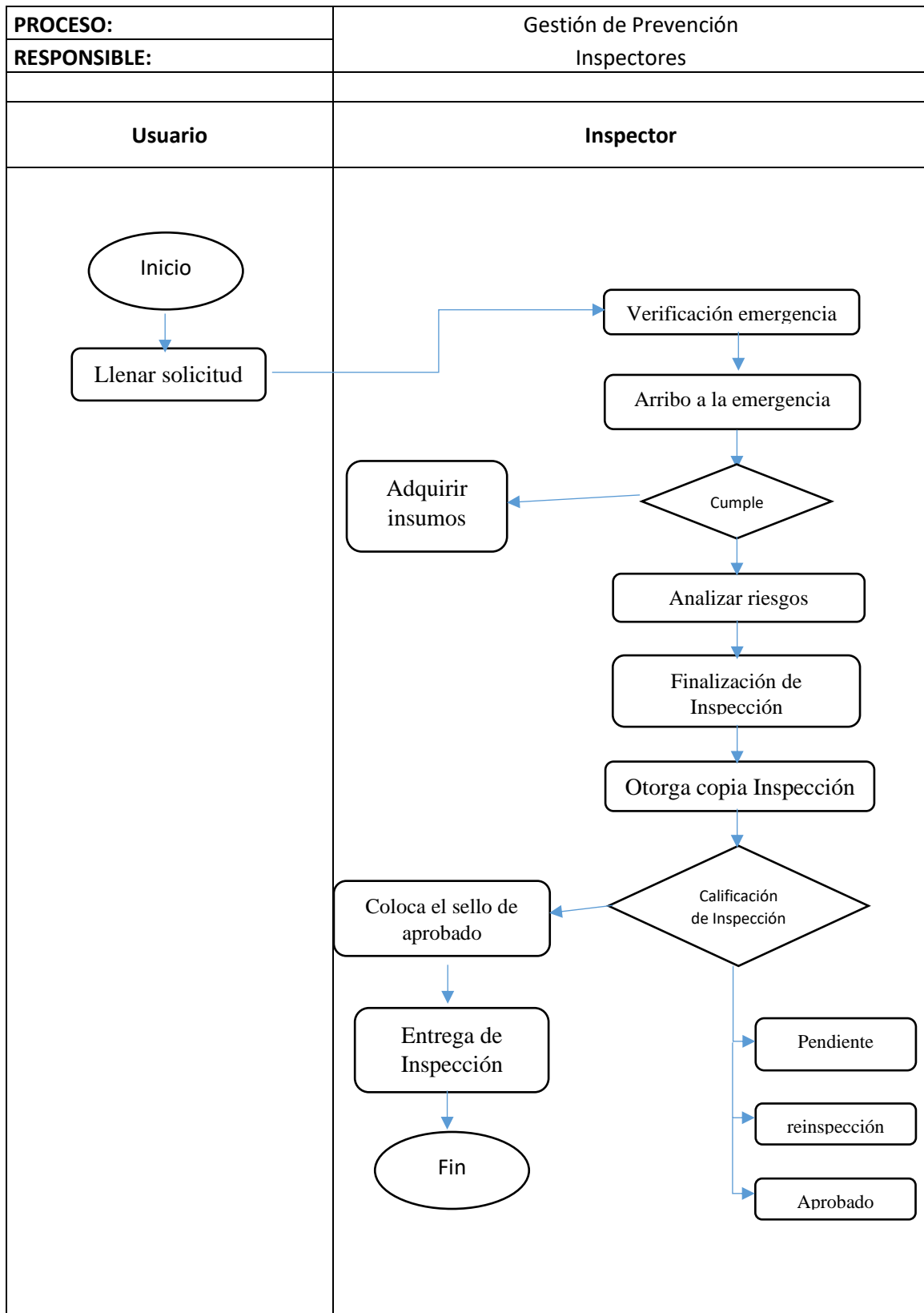
Ley de defensa contra incendios, Normas INEN

### 5. Elementos descriptivos del Proceso

- Descripción del Proceso
- Diagrama de Flujo



<b>DESCRIPCION DEL PROCESO</b>			
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Gestión de Prevención		
<b>DEPARTAMENTO</b>	Inspectores		
<b>ALCANCE DEL PROCESO</b>	Inicia al momento en que se recepta tramite de inspección		
<b>RECURSOS</b>			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura, suministros y equipos de protección	<b>ECONOMICO</b>	
<b>TECNICOS:</b>	Sistema de inspección, equipo móvil	<b>Recursos Humanos</b>	Inspectores, Inspector de brigada
<b>PROVEEDORES</b>	<b>PROCESO</b>	<b>CLIENTES</b>	
Cuerpo de Bomberos Naranjito	Llenar solicitud Inspector acude a la inspección Realizar la inspección La entidad cuenta con las medidas de seguridad Analizar el nivel de riesgo Finalización de la inspección Se otorga una copia de inspección La inspección se cataloga como pendiente, Re inspección o sin novedad Se coloca el sello de aprobado Entrega de inspecciones	Ciudadanos del Cantón Naranjito	
<b>ENTRADAS</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>SALIDAS</b>	
Tramites de Inspección	Verificar las condiciones de seguridad contra incendios de los locales comerciales para la obtención de permisos de funcionamiento.	Informe de inspección	
<b>NORMATIVA</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>REGISTRO/ ANEXOS</b>	
Ley de defensa contra incendios, Normas INEN		Solicitud de Inspección	
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>APROBADO POR:</b>	





## **PROCESO DE GESTION DE EMERGENCIAS Y ATENCION PREHOSPITALARIA**

### **1. Objetivo**

El objetivo principal del proceso de Gestión de Gestión hospitalaria es la atención de primeros auxilios de manera integral, para prevenir y reducir la mortalidad de los siniestros ocurridos en el Cantón Naranjito.

### **2. Alcance**

El alcance del presente proceso inicia al momento en que se recepta la emergencia y termina cuando la emergencia ha sido atendida.

### **3. Responsable**

Paramédicos y Bomberos prehospitalarios

### **4. Referencias**

Ley de defensa contra incendios, Constitución Política del Ecuador, Código del trabajo.

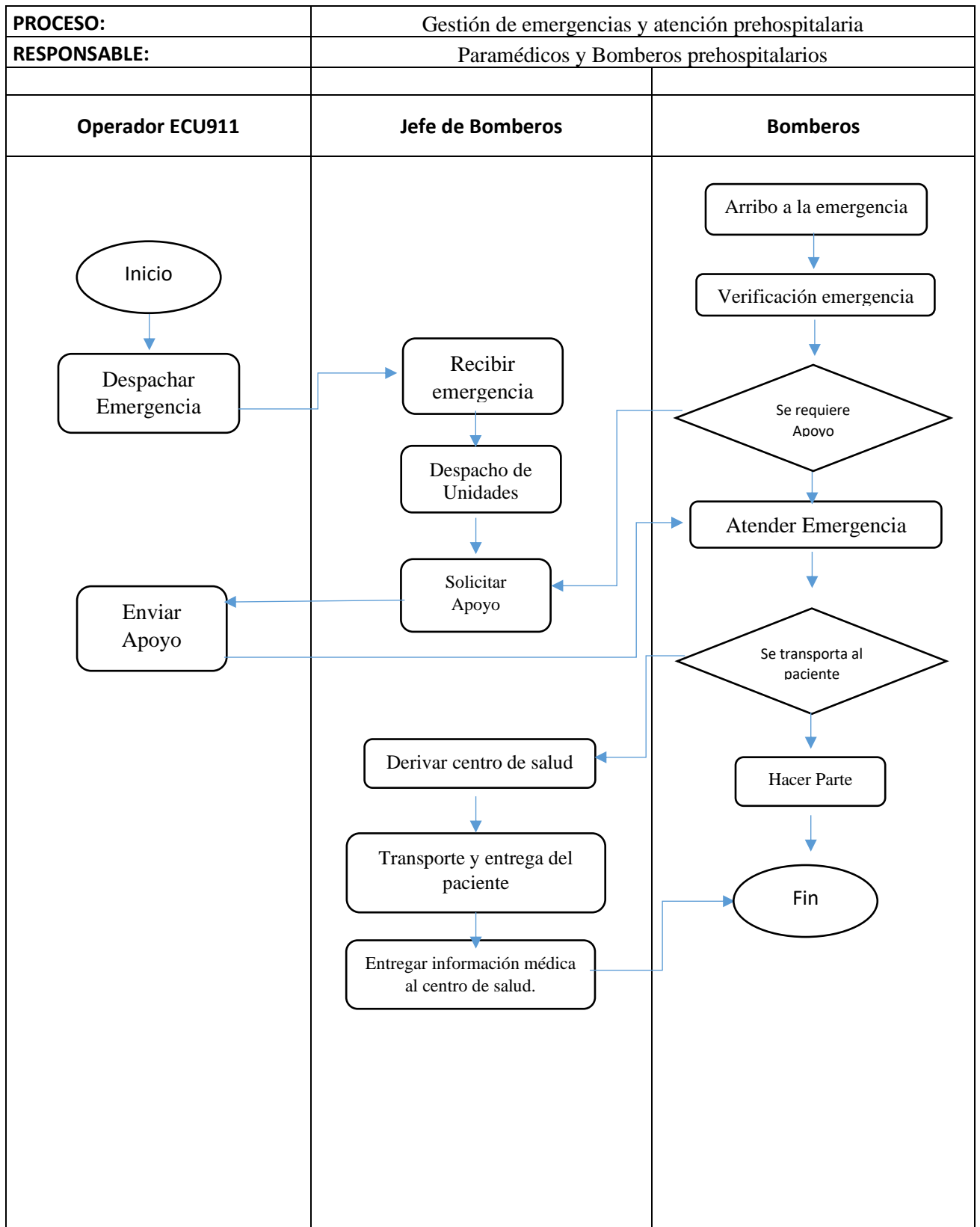
### **5. Elementos descriptivos del Proceso**

- Descripción del Proceso
- Diagrama de Flujo



<b>DESCRIPCION DEL PROCESO</b>			
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Gestión de emergencias y atención prehospitalaria		
<b>DEPARTAMENTO</b>	Paramédicos y Bomberos prehospitalarios		
<b>ALCANCE DEL PROCESO</b>	Inicia al momento en que se recepta la emergencia		
<b>RECURSOS</b>			
<b>FISICOS:</b>		<b>ECONOMICO</b>	
<b>TECNICOS:</b>	Ambulancia, GPS, Equipos de atención hospitalaria	<b>Recursos Humanos</b>	Paramédicos y Bomberos prehospitalarios
<b>PROVEEDORES</b>	<b>PROCESO</b>	<b>CLIENTES</b>	
Ministerio de Salud Pública del Ecuador	Llenar solicitud Inspector acude a la inspección Realizar la inspección La entidad cuenta con las medidas de seguridad Analizar el nivel de riesgo Finalización de la inspección Se otorga una copia de inspección La inspección se cataloga como pendiente, Re inspección o sin novedad Se coloca el sello de aprobado Entrega de inspecciones	Ciudadanos del Cantón Naranjito	
<b>ENTRADAS</b>		<b>SALIDAS</b>	
Atención de Emergencias		Emergencia Atendida	
<b>NORMATIVA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>REGISTRO/ ANEXOS</b>	
Ley de defensa contra incendios, Constitución Política del Ecuador, Código del trabajo.	Brindar atención médica en emergencias ocasionados por siniestros para salvaguardar la vida de los ciudadanos del Cantón	Parte de Emergencia	
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	







## CONCLUSIONES

Este trabajo estuvo orientado a la búsqueda de soluciones a problemas evidenciados dentro del cuerpo de bomberos de Naranjito, se lo realizó bajo la óptica de las políticas públicas, los alcances y las atribuciones que le son permitidas a cada administración acorde a la ley, de ello se concluyó que la principal causa de los problemas de gestión es que no existe un manual que regula las actividades del personal dentro de la administración, esto motivó a la realización de una propuesta que cubra las necesidades de la institución, así, se formó un manual de estandarización de procesos, sin embargo, la investigación se basó en los objetivos planteados, de ellos, se puede concluir lo siguiente:

- El manual de procesos presentado en este trabajo de titulación se diseñó en base a las políticas públicas y de gestión vigentes que orientan a la administración de la institución para satisfacer las necesidades actuales y a su vez les permita alcanzar el objetivo general.
- Se expuso en detalle los argumentos teóricos y legales que facilitan la administración del Cuerpo de bomberos del Cantón Naranjito, a través del análisis documental del proyecto, así se cumplió el objetivo específico uno.
- Se identificó las falencias de la gestión administrativa a través de los instrumentos de recolección de datos aplicados que permitió establecer la necesidad de la elaboración de la propuesta cumpliendo el objetivo específico número dos.
- Se realizó un manual de procesos que permite la estandarización de la gestión administrativa y operativa para el personal del cuerpo de bomberos del Cantón Naranjito.

Con estas conclusiones se considera atendido al menos el primer problema puesto en evidencia, lo cual da paso a la elaboración de recomendaciones pertinentes.



## RECOMENDACIONES

Una vez realizada en su totalidad la investigación de campo se recomienda:

- Profundizar la investigación en las diferentes instituciones de cuerpos de bomberos en el Ecuador, con la finalidad de establecer nuevas soluciones a los diferentes problemas dentro de la gestión administrativa.
- Se propone realizar un estudio sobre impuestos y tasas que ingresan a través del cuerpo de bomberos, con la finalidad de realizar un análisis económico de la institución.
- Implementar el manual de procesos dentro de la institución a fin de estandarizar y sistematizar la gestión interna de la institución a fin de tener la capacidad de implementar indicadores de efectividad.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Achivenato, I. (2000). *Administación de recursos* .
- Ali, M. A. (2011). *PROACTIVE STAKEHOLDER MANAGEMENT : A DESCRIPTIVE AND INSTRUMENTAL ANALYSIS* by MOHAMMAD ABBAS ALI A dissertation submitted to the Graduate School-New Brunswick Rutgers , The State University of New Jersey In partial fulfillment of the requirements For the.
- Blasco, J., & Pérez, J. (2007). *Metodología de investigación en las ciencias de la actividad física y el deporte* . RUA.
- Carrión, F. (2007). *Administarción descentralizada*. SEMPLADES.
- Carvajal, A. (2018). *Investigación de campo: características, diseño, técnicas, ejemplos*. Lifider.
- Chimal, J. C., & Pérez, V. J. (2010). Etapas del proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control. *Gestiopolis* .
- Código Orgánico de Organización Territorial. (2010). Registro Oficial Suplemento N° 303.
- Editorial Etecé. (2013). *Concepto*. Obtenido de <https://concepto.de/procedimiento/>
- Econsult. (2012). *Medicion y Evaluacion del Gasto Tributario*. 84.
- EDUCA . (2022). *Cuerpo de Bomberos* . Comisión para el mercado financiero .
- Esteban, S. (2003). *"Investigación Cualitativa en Educación. Fundamentos y Tradiciones"*. Madrid: Mc Graw and Hill Interamericana de España.
- Fransen, L. (2012). Multi-stakeholder governance and voluntary programme interactions: Legitimation politics in the institutional design of corporate social responsibility. *Socio-Economic Review*, 10(1), 163–192. <https://doi.org/10.1093/ser/mwr029>
- Galindo, E. (2007). ORIGEN Y DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN. *Perspectivs* .
- García, A. (2020). *Concepto de recursos Humanos* . ISSU.
- Garriga, E. (2014). Beyond Stakeholder Utility Function: Stakeholder Capability in the Value Creation Process. *Journal of Business Ethics*, 120(4), 489–507. <https://doi.org/10.1007/s10551-013-2001-y>
- Guevara Alban, G. V. (2020). Meto-dologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participa-tivas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*. doi:10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173
- Hall, M., Millo, Y., & Barman, E. (2015). Who and What Really Counts? Stakeholder Prioritization and Accounting for Social Value. *Journal of Management Studies*, 52(7), 907–934. <https://doi.org/10.1111/joms.12146>
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2001). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.



- Holzer, B. (2008). Stakeholders on the Politics of Stakeholder Influence. *Business & Society*, 50–67.
- Inadem. (2016). *Eficiencia, Eficacia y Productividad en una Empresa*. Inadem.
- Interián, C. A. (2017). El desarrollo integral del ser humano y la educación. *COPES*.
- Jackson, H. (2009). *Administración un enfoque basado en competencias*. CENGAGE.
- Jervis, T. M. (2020). *Investigación descriptiva: características, técnicas, ejemplos*. Obtenido de Lifer : [Lifer.com/investigacion-descriptiva/](https://lifer.com/investigacion-descriptiva/)
- Kazadi, K., Lievens, A., & Mahr, D. (2015). Stakeholder co-creation during the innovation process: Identifying capabilities for knowledge creation among multiple stakeholders. *Journal of Business Research*, 69(2), 525–540. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2015.05.009>
- Kliksberg, B. (2004). Nuevas ideas en política social y concentración para el desarrollo social. *Revista de administración pública*.
- Lahera, E. (2004). *Política y políticas públicas*. CEPAL.
- Liberopoulos, G., & Deligiannis, M. (2022). Optimal supplier inventory control policies when buyer purchase incidence is driven by past service. *European Journal of Operational Research*, 300(3), 917–936. <https://doi.org/10.1016/j.ejor.2021.09.002>
- Mendoza, E. P., & Goya, Z. R. (2017). La administración y su relación con el desarrollo organizacional. *Revista de contribuciones económicas*.
- Monje, C. (2021). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. USFCSHPCSP.
- Nam, Y. (2014). Institutional network structure of corporate stakeholders regarding global corporate social responsibility issues. *Quality & Quantity*, 1063–1080. <https://doi.org/10.1007/s11135-014-0035-6>
- Schilling, M. A. (2000). Decades ahead of her time: Advancing stakeholder theory through the ideas of Mary Parker Follett. *Journal of Management History*, 6(5), 224–242. <https://doi.org/10.1108/13552520010348371>
- Rivera, V. (2003). La administración, ni ciencia ni arte. *Gestión Milen*.
- Robbins, & Coulter. (2008). *Administración*.
- UNAM. (207). *Formas de organización de la administración pública*. UNAM.



## CRONOGRAMA

### **UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA PROGRAMA DE MAESTRÍA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Nombre del maestrando: Econ. Andrés Iván Silva Soto

Nombre del tutor: Econ. Hugo Álvarez Plua, MBA

Tema: **“LA POLÍTICA PÚBLICA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL CUERPO DE BOMBERO DEL CANTÓN NARANJITO”**

Resolución de aprobación del tema:  
aprobación:

fecha de

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	Febrero	Abril	Mayo	Junio
	Fechas, 20-21	Fechas 15-16-17	Fechas 9-10-11	Fechas 1-2-13
Revisión de la información bibliográfica				
Desarrollo del estado del arte				
Revisión de los conceptos y análisis de las normas de referencias. (APA)				
Métodos, metodología e instrumentos del proceso de investigación,				
Fundamentación de la investigación, Recolección de datos				
Análisis de datos				
Redacción de los resultados y hallazgos de la investigación.				
Cierre de la investigación y preparación del informe final.				

Los abajo firmantes dan fe lo actuado.

Atentamente.

Econ. Hugo Álvarez Plua, MBA.  
Docente tutor  
Mail: halvarez@upse.edu.ec  
Movil: 0980764994

Econ. Andrés Silva Soto  
Estudiante Tutoriado  
Mail: ecoandresilva@hotmail.com  
Movil: 0960690308

**Anexos**



Colocar capturas de pantalla.

**ANEXO N° 1:**

**Guía de entrevista para levantar información**

Lugar: .....

Fecha y hora: .....

Nombre del entrevistado: .....

Puesto que desempeña: .....

Entrevistador: .....

1. ¿En la institución están definidas los procesos institucionales?

.....

2. ¿Cuál es el procedimiento a realizarse al momento de suscitarse un siniestro?

- .....

- .....

- .....

- .....

3. Al momento de realizar una inspección de prevención de incendios ¿Qué aspectos primordialmente se toman en consideración?

- .....

- .....



- .....
- .....

4. ¿En los últimos años se han implementado cambios en los procesos internos del Cuerpo de Bomberos de Naranjito?

.....

5. ¿Considera importante definir claramente competencias de acuerdo con cada puesto de trabajo, con el afán reclutar y seleccionar a las personas más idóneas?

.....

6. ¿En el cuerpo de bomberos se han realizado evaluaciones de desempeño, capacitaciones y o entrenamientos al personal en los últimos 3 años?

.....

7. ¿Con que frecuencia se evalúa el desempeño del talento humano?

- Frecuente .....
- A veces .....
- Nunca .....

8. ¿Cuenta la institución con un manual de procesos internos?

.....

9. ¿Considera usted importante la creación de un manual de procedimientos para todas las actividades del Cuerpo de Bomberos de Naranjito, así como para cada puesto de trabajo con el fin que contribuyan satisfactoriamente al desempeño eficiente del Cuerpo de Bomberos de Naranjito?

.....





**ANEXO N° 2:**

**Encuesta para medir la situación actual del Cuerpo de Bomberos de Naranjito**

**Lugar:** .....

**Fecha y hora:** .....

**Nombre del encuestado:** .....

**Puesto que desempeña:** .....

**Instrucciones**

Favor marcar con una 'X' la opción que mejor represente.

No	PREGUNTA	SI	NO	DESCONOCE
1	¿Conoce usted técnicamente cuál es la misión de su puesto?			
2	¿Están claramente definidos los objetivos de su trabajo?			
3	¿Considera que sus funciones y desempeño ayudan al cumplimiento de los objetivos de la institución?			
4	¿Cuenta con los recursos necesarios para cumplir sus actividades?			
5	¿Está de acuerdo que la comunicación institucional es eficiente?			
6	¿Conoce usted, si existe una planificación o coordinación de las actividades de trabajo de las diversas áreas de trabajo?			
7	¿Existe una guía o manual de procedimientos para el manejo de sus funciones?			
8	¿Está de acuerdo que al no tener un manual de procesos se puede desviar de las actividades que deben cumplirse?			
9	¿Estaría de acuerdo con la incorporación de un manual de estandarización de procesos para trabajadores dentro del cuerpo de bomberos de naranjito?			