



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
INGENIERÍA EN GESTIÓN DE GOBIERNOS SECCIONALES

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

INGENIERA EN GESTIÓN DE GOBIERNOS SECCIONALES

TEMA:

**“DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL
CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN PENIPE, PROVINCIA DE
CHIMBORAZO, PERIODO 2015”.**

AUTORA:

ROSA CARMELINA SAMANIEGO QUISHPE

RIOBAMBA – ECUADOR

2015

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de investigación, previo a la obtención del título de Ingeniera en Gestión de Gobiernos Seccionales, ha sido desarrollado por la señora Rosa Carmelina Samaniego Quishpe, ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Diego Ramiro Barba Bayas

DIRECTOR

Ing. Rosa Yolanda Ponce Armijos

MIEMBRO

CERTIFICACIÓN DE RESPONSABILIDAD.

Yo, ROSA CARMELINA SAMANIEGO QUISHPE, portador de la cedula de ciudadanía N°- 060212766-4, estudiante de la Escuela de Ingeniería en Gestión de Gobiernos Seccionales de la Facultad de Administración de Empresas, declaro que el trabajo de titulación que presento es auténtica y original. Soy responsable de las ideas expuestas y los derechos de autoría corresponden a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Atentamente.

Rosa Carmelina Samaniego Quishpe.

C. C. N°- 060212766-4

DEDICATORIA

Mi tesis lo dedico con toda mi fe a Dios por haberme permitido llegar donde estoy y nunca flaquear a pesar de las adversidades que se me presentaron en el camino, con mucho cariño también lo dedico a mi padre que está en el cielo, él me dejó el legado profundo de fuerza y empuje, para jamás decaer.

A mi hija querida Madeline Barba, por ser el pilar principal en todo lo que soy, su incondicional apoyo ella es mi inspiración para continuar cultivando mi aprendizaje.

Gracias a mi madre a mis hermanos, hermana, a mi sobrina Paty que creyeron en mí, por darme fuerzas, consejos, su apoyo absoluto, les agradezco por estar siempre pendientes del proceso de mi carrera.

A mis amigos y compañeros que nos apoyamos siempre en los momentos felices y difíciles de la trayectoria estudiantil.

Finalmente a mis maestros, aquellos que marcaron cada etapa de nuestro camino universitario y que uno mejor que otro nos apoyaron con su asesoramiento.

Todo este trabajo ha sido gracias a ellos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a Dios por haber permitido alcanzar mi meta y guiarme por el sendero correcto.

Gracias a las personas que de una u otra manera influyeron en mi bienestar que han sido claves en todo el proceso de mi vida estudiantil,

Gracias a los que me empujaron a la aventura de estudiar, mil gracias a todos ese grupito, que se inició como una aventura, pero hoy estamos viendo los frutos de los cuatro.

Les agradezco de corazón a mis tutores al Ingeniero Diego Barba Bayas e Ingeniera Rosita Ponce, por su paciencia, tiempo, dedicación y criterio me hicieron fácil lo complejo, ha sido un privilegio poder contar con su amistad sobre todo su apoyo.

A mis maestros de la Escuela Politécnica de Chimborazo, que impartieron sus conocimientos y experiencias en el transcurso de nuestra vida estudiantil, sembrando sus conocimientos en nosotros.

A los miembros de la institución en la que laboro, por haberme permitido realizar este trabajo de investigación y darme todas las facilidades.

Mil gracias a toda mi familia por estar pendiente incondicionalmente, nunca dudaron que lograría este triunfo, gracias a los que están y los que se fueron.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Portada.....	i
Certificación del tribunal	ii
Certificación de responsabilidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Indice de contenidos	vi
Indice de tablas	ix
Indice de ilustraciones	xii
Indice de flujogramas.....	xii
Resumen ejecutivo	xiii
Summary.....	xiv
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	2
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1. Formulación del Problema.....	3
1.1.2. Delimitación del Problema	3
1.2. JUSTIFICACIÓN	3
1.3. OBJETIVOS	4
1.3.1. Objetivo General.....	4
1.3.2. Objetivos Específicos	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	5
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	5
2.2 Fundamentación teórico - conceptual	6
2.2.1. Generalidades del Cantón Penipe	6
2.2.2. Aspectos Generales del Cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe.....	10
2.2.2.1. Misión	11
2.2.2.2. Visión.....	11
2.2.2.3. Función y objetivo institucional	11
2.2.2.4. Objetivos institucionales.....	12
2.2.2.5. Valores	12
2.2.2.6. Servicios adicionales que brinda el Cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe	13

2.2.3.	Gestión	15
2.3.	Idea a defender	22
2.4.	Variables	23
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA		24
3.1.	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	24
3.1.1	Modalidad	24
3.2.	Tipos de investigación	24
3.3.	Población y muestra	25
3.3.1.	Población	25
3.3.2.	Muestra	25
3.4.	Métodos, técnicas e instrumentos	26
3.4.1	Métodos	26
3.4.2.	Técnicas	26
3.4.3.	Instrumentos.....	27
3.5.	Resultados.....	28
3.5.1.	Encuesta dirigida al personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe	28
3.5.2.	Encuesta aplicada a los usuarios (cliente externo) del Cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe	57
CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO		72
4.1.	TEMA	72
4.2.	Contenido de la propuesta.....	72
4.2.2.	Monto.....	73
4.2.3.	Plazo de Ejecución.....	74
4.3.	Diagnóstico y problema	75
4.3.1.	Identificación, descripción y diagnóstico del problema	75
4.4.	Objetivos del proyecto	78
4.4.1.	Objetivo general.....	78
4.4.2.	Objetivos específicos	78
4.5.	Diseño del modelo/ implementación de la propuesta	78
Fase i:	Direccionamiento estratégico	79
Fase ii:	Estructura organizacional.....	84
Fase iii:	Optimización de procesos	95
4.6.	Análisis económico y social de la propuesta	112
4.6.1.	Beneficios sociales valorados	112

4.6.2 Evaluación económica de implementación del Modelo de Gestión Administrativa.....	114
CONCLUSIONES.....	118
RECOMENDACIONES.....	119
BIBLIOGRAFÍA.....	120
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Características del Cantón Penipe	7
Tabla 2:	Distribución de la población por parroquias.....	7
Tabla 3:	Foda cantón penipe	10
Tabla 4:	Factores que afecta el control de gestión.....	17
Tabla 5:	Variables.....	23
Tabla 6:	Género de la Muestra.....	28
Tabla 7:	Conocimiento y aplicación de la misión y visión.....	29
Tabla 8:	Elaboración de la planificación institucional.....	30
Tabla 9:	Plazo de la planificación institucional	31
Tabla 10:	Aplicación de los planes anuales en la institución	32
Tabla 11:	Cumplimiento de las metas institucionales	33
Tabla 12:	Evaluación de los planes, programas y proyectos propuestos.....	34
Tabla 13:	Persona que define el presupuesto para la operatividad.....	35
Tabla 14:	Recursos para la planificación institucional	36
Tabla 15:	La ejecución presupuestaria responde a la planificación.....	37
Tabla 16:	Cuenta la institución con valores corporativos.....	38
Tabla 17:	Difusión de valores	39
Tabla 18:	Cuenta la institución con principios	40
Tabla 19:	Difusión de los principios institucionales.....	41
Tabla 20:	Principios aplicados	42
Tabla 21:	Cuenta la institución con un organigrama estructural	43
Tabla 22:	Las funciones y responsabilidades contribuyen a las actividades	44
Tabla 23:	Espacio físico adecuado.....	45
Tabla 24:	Los procesos están documentados	46
Tabla 25:	Ambiente y Clima de trabajo.....	47
Tabla 26:	La comunicación en la institución	48
Tabla 27:	La motivación	49
Tabla 28:	Formas de control	50
Tabla 29:	Periodo de evaluación de los resultados del trabajo	51
Tabla 30:	Equipos de la entidad.....	52
Tabla 31:	El Recurso Humano.....	53

Tabla 32: Existencia de capacitación	54
Tabla 33: La capacitación recibida es aplicada en la institución	55
Tabla 34: Genero de los encuestados	57
Tabla 35: Edad de los encuestados	58
Tabla 36: Calidad de servicio	59
Tabla 37: Espacios de atención al usuario	60
Tabla 38: Duración de la atención	61
Tabla 39: Capacidad de respuesta ante siniestros	62
Tabla 43: Atención en las oficinas	63
Tabla 40: Servicio adecuado en los trámites y papeleo	64
Tabla 41: Horario de atención	65
Tabla 42: Atención a la dudas	66
Tabla 43: Atención telefónica	67
Tabla 44: Expectativas del servicio	68
Tabla 45: Calidad y calidez del personal	69
Tabla 46: Recomendaciones o palancas para conseguir un trámite	70
Tabla 47: Monto de la propuesta	73
Tabla 48: Cronograma de actividades	74
Tabla 49: FODA	76
Tabla 50: Estrategias foda	77
Tabla 51: Análisis de la misión	80
Tabla 52: Análisis de la visión	81
Tabla 53: Objetivos, políticas, estrategias e indicadores Cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe	83
Tabla 54: Beneficio económico	112
Tabla 55: Beneficio social	113
Tabla 56: Beneficio educativo cultural	114
Tabla 57: Costo de problemas vs costo de soluciones	115
Tabla 59: Valor Actual Neto	116
Tabla 60: Tasa Interna de Retorno	116
Tabla 61: Beneficio – Costo	117

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Género del personal del C.B.C.P.....	28
Gráfico 2: Conocimiento y aplicación de la misión y visión.....	29
Gráfico 3: Elaboración de la planificación institucional	30
Gráfico 4: Plazo de la planificación.....	31
Gráfico 5: Aplicación de los planes anuales en la institución	32
Gráfico 6: Cumplimiento de la metas institucionales	33
Gráfico 7: Evaluación de los planes, programas y proyectos propuestos.....	34
Gráfico 8: Persona que define el presupuesto para la operatividad.....	35
Gráfico 9: Recursos para la planificación institucional	36
Gráfico 10: La ejecución presupuestaria responde a la planificación	37
Gráfico 11: Cuenta la institución con valores corporativos.....	38
Gráfico 12: Difusión de valores	39
Gráfico 13: Cuenta la institución con principios	40
Gráfico 14: Difusión de los principios institucionales.....	41
Gráfico 15: Principios aplicados.....	42
Gráfico 16: Cuenta la institución con un organigrama estructural	43
Gráfico 17: Las funciones y responsabilidades contribuyen a las actividades	44
Gráfico 18: Espacio físico adecuado	45
Gráfico 19: Los procesos están documentados.....	46
Gráfico 20: Ambiente y Clima de trabajo.....	47
Gráfico 21: La comunicación en la institución	48
Gráfico 22: La motivación.....	49
Gráfico 23: Formas de control	50
Gráfico 24: Periodo de evaluación de los resultados del trabajo	51
Gráfico 25: Equipos de la entidad.....	52
Gráfico 26: El Recurso Humano.....	53
Gráfico 27: Existencia de capacitación.....	54
Gráfico 28: La capacitación recibida es aplicada en la institución.....	55
Gráfico 29: Genero de los encuestados.....	57
Gráfico 30: Edad de los encuestados	58
Gráfico 31: Calidad de servicio	59

Gráfico 32: Espacios de atención al usuario	60
Gráfico 33: Duración de la atención	61
Gráfico 34: Capacidad de respuesta ante siniestros	62
Gráfico 38: Atención en las oficinas.....	63
Gráfico 35: Servicio adecuado en los trámites y papeleo	64
Gráfico 36: Horario de atención	65
Gráfico 37: Atención a la dudas	66
Gráfico 38: Atención telefónica.....	67
Gráfico 39: Expectativas del servicio	68
Gráfico 40: Calidad y calidez del personal	69
Gráfico 41: Recomendaciones o palancas para conseguir un trámite	70

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Propósitos de la gestión administrativa	16
Ilustración 2: Proceso.....	19
Ilustración 3: Símbolos para elaboración de flujo gramas.....	21
Ilustración 4: Estructura del modelo de gestión administrativo	79
Ilustración 5: Estructura Organizacional Actual.....	85
Ilustración 6: Mapa de Procesos y Cadena de Valor	95
Ilustración 7: Mapa estratégico del Cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe.....	96

ÍNDICE DE FLUJOGRAMAS

Flujograma1: Gestión Administrativa y servicios generales	98
Flujograma2: Gestión de contratación pública	100
Flujograma3: Gestión de transporte.....	102
Flujograma4: Tesorería.....	104
Flujograma 5: Gestión del talento humano.....	106
Flujograma 6: Comunicación institucional.....	108
Flujograma 7: Gestión de servicios	110

RESUMEN EJECUTIVO

El Diseño del Modelo de Gestión Administrativa para el Cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe, Provincia de Chimborazo, Período 2015, tuvo como objetivo general diseñar e implementar un modelo de gestión administrativa basado en procesos, considerando que es una herramienta que permite organizar los procesos para la optimización de los recursos con el fin de contribuir a que la institución realice sus actividades de manera eficiente y eficaz. Los resultados obtenidos a través de esta investigación permitieron establecer los que en mayor porcentaje la población o usuario de los servicios que presta el Cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe se siente satisfechos con dicho servicio, en cuanto al cliente interno en su mayoría consideran que existe una deficiencia en el aspecto administrativo en lo referente a un control interno adecuado de los procesos, a el sistema de comunicación interno, y la ausencia de instrumentos administrativos que permitan la consecución efectiva de los objetivos que están inmersos en una gestión administrativa adecuada para la institución. Por lo cual para el desarrollo del presente trabajo se aplicó investigación exploratoria permitió conocer los procesos que se desarrollan en la empresa, y a través de la investigación descriptiva se logró describir los procesos que están inmersos en un modelo de gestión administrativa. Concluyendo que la adecuada implantación de los procedimientos y actividades ha permitió la regulación y control reduciendo de esta manera los tiempos en los procesos y la optimización de recursos. Para lo cual se recomienda que se dé seguimiento a los procesos mediante la aplicación de los indicadores de gestión

PALABRAS CLAVE: Gestión, Funciones, Procesos, Indicadores, viabilidad

SUMMARY

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo está conformado por cuatro capítulos los mismos que están estructurados de la siguiente manera: En el capítulo I se detalla el problema de investigación de manera detallada, se plantean los objetivos que guían la investigación y se da a conocer la justificación e importancia del estudio.

En el capítulo II se presenta el marco teórico haciendo referencia a otros trabajos investigativos así como teoría que sirve de referencia para ubicar el problema en su contexto teórico, tratando de dar la relevancia necesaria a las variables que intervienen en el estudio.

En el capítulo III se presenta la metodología y resultados que se siguió para el desarrollo de la investigación y el cumplimiento de los objetivos planteados, los métodos utilizados, el tipo de investigación, el diseño de la investigación establecida y finalmente la tabulación de los datos como resultado de las encuestas aplicadas en el sector en el que se encuentra la institución objeto del presente estudio.

En el capítulo IV se plantea el marco propositivo de la investigación, el mismo que pretende diseñar el Modelo de Gestión Administrativa para el Cuerpo de Bomberos del cantón Penipe. Para finalmente llegar a las conclusiones y recomendaciones del presente trabajo

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Considerando que un modelo de gestión es un esquema que admite un conjunto de actividades que se deben llevar a cabo para administrar de manera eficiente una organización. Los modelos de gestión pueden ser aplicados tanto en las empresas y negocios privados como en la administración pública, como es el caso del Cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe (C.B.C.P), que se creó mediante Acuerdo Ministerial N° 2202 con fecha 21 de febrero del 2001, publicado en el Registro Oficial. el 21 de febrero del 2001, como Entidad Adscrita al Municipio de Penipe, Acuerdo Ministerial N° 0563 de fecha 14 de julio del 2003 y se encuentra amparado bajo la reforma a la Ordenanza de Institucionalización del Cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe del 13 de marzo del 2013, aprobado por el Consejo del GAD Municipal de esta Jurisdicción.

Desde el inicio de sus actividades han venido trabajando de forma empírica careciendo de un diseño de gestión administrativa, lo cual dificulta su trabajo y los procesos efectuados se han vuelto lentos, teniendo incidencia directamente en la eficiencia de sus servicios.

Es así que se puede mencionar que el problema más significativo que presenta el Cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe (C.B.C.P) es la falta de planificación, coordinación y evaluación dentro de sus procesos administrativos, debido a la desmotivación, inadecuados planes de capacitación, carencia de un sólido departamento de mejora de procesos que permitan otorgar apoyo a las diferentes áreas de la institución, para aproximarse a la calidad de servicio esperada por los usuarios, falta de flujo gramas de procesos actuales escritos y puestos en práctica que reflejen una clara visión de los métodos exitosos para los resultados falta de registro de todos los procesos emprendidos, falla en los técnicas de comunicación a todo nivel, carencia de manuales procedimientos que contribuyen a la estandarización de acciones, necesidad de crear reuniones con el personal que les permitan conocerse mejor, compartir inquietudes, y romper con la rutina eventual, entre otros.

En el Cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe (C.B.C.P) no se ha administrado adecuadamente para que los resultados de la gestión administrativa se canalicen en base actividades y procesos planificados coherentes con la misión que le asigna la colectividad, por ello las falencias que se presentan no dimensionan la importancia que tiene dicho organismo en la comunidad, ya que al no existir procesos bien delimitados y roles definidos para cada integrante de la organización, su capacidad operativa no es la adecuada, hecho que se ha evidenciado en especial en las situaciones de emergencia como las ocurridas con la sucesivas erupciones del volcán Tungurahua.

1.1.1. Formulación del Problema

¿Con él Diseño de un Modelo de Gestión Administrativa para el Cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe, Provincia de Chimborazo, periodo 2015, se mejorasu capacidad operativa y de respuesta a la comunidad frente a las crisis y demás situaciones que debe atender a diario en el territorio?

1.1.2. Delimitación del Problema

CAMPO	:	Administrativo.
ÁREA	:	Gobiernos Seccionales
ASPECTO	:	Diseño de un Modelo de Gestión
TEMPORAL:		Periodo 2015.
ESPACIAL:		El Cuerpo de Bomberos se encuentra ubicado en las calles Silvio Haro 21-08 y David Ramos, Teléfono 032-907260 Cantón Penipe, Provincia de Chimborazo

1.2. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo tiene su mayor relevancia en la medida que va a dar solución a un problema muy concreto que se presenta en la Institución, debido a la necesidad de diseñar un Modelo de Gestión Administrativa, misma que ha sido ocasionada por el descuido a la política administrativa lo cual se ha evidenciado efectos negativos que han

incidido en la desorganización de la institución de esta manera se genera una imagen institucional no tan adecuada.

El Modelo de Gestión Administrativo, servirá como una herramienta de aplicación para mejorar los procesos administrativos como es planificar, organizar dirigir, controlar, ejecutar con efectividad y eficiencia las actividades administrativas del Cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe, para que logre cumplir sus responsabilidades asignadas tanto por la Constitución, la Ley y al Ordenanza respectiva con respecto a la gestión de los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios, y demás situaciones de salvamento, crisis de la población ante desastres naturales, de socoro ante accidentes, problemas de salud, apoyo a otras instituciones en el teatro de los acontecimientos y demás situaciones coordinadas con el ECU 911.

Por lo mencionado anteriormente con la ejecución del presente trabajo se pretende proporcionar una herramienta administrativa al Cuerpo de bombero del Cantón Penipe que le permita mejorar la perspectiva estratégica de la institución dando lugar a una imagen institucional de eficacia y eficiencia

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Diseñar el Modelo de Gestión Administrativa para el Cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe, que posibilite la optimización de los procesos administrativos que permitan una toma de decisiones oportunas

1.3.2. Objetivos Específicos

- ❖ Diagnosticar la situación actual del manejo de la información y de las actividades ejecutadas en el área administrativa de la Institución.
- ❖ Diseñar formatos y planillas para la mejora continua de los procesos administrativos, los cuales, serán descritos en dicho modelo
- ❖ Normalizar cada una de las actividades que forman parte del proceso administrativo para su posterior regulación y control.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

La presente investigación ha tomado como referencia algunos trabajos de titulación efectuados en las universidades del país sobre temas relacionados, y así se tomó el enfoque teórico del tema los mismos que se detallan a continuación:

a.- En la tesis titulada “Análisis de los sistemas administrativos y recursos financiero del Benemérito Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Portoviejo y su influencia en los servicios que brinda a la ciudadanía”(Acosta & Pinargote, 2012), se llegó al planteamiento de que los sistemas administrativos de estas entidades públicas no se compadecen con las necesidades que la institución requiere para satisfacer las tanto sus propias necesidades como las de la población, en especial porque carecen de medios tecnológicos y recurso humano acorde a la función social que desarrolla. Cuestiona además su sistema de gestión administrativa, el poco presupuesto que es generalmente aporte del Estado.

b.-En la tesis titulada “Planificación Estratégica al Cuerpo de Bomberos de la Ciudad de Loja, 2011-2016.”(Salazar, 2011) se describen problemas similares de carácter interno producto de la desorientación administrativa que conllevan a una desorganización administrativa que no ayudan a cumplir las funciones que día a día son necesarias para el cumplimiento de su función social.

El autor también describe que es evidente la falta de planificación, la ausencia de iniciativas que modelen respuesta adecuadas al problema interno y externo, que dicha entidad debe resolver para cumplir con su rol social en lo referente a la atención de siniestros llamadas de auxilio, entre otras actividades necesarias para la colectividad.

c.-En la tesis titulada “Aplicación de una Auditoria Administrativa para el Cuerpo de Bombero del Cantón Latacunga, Prov. de Cotopaxi”,(Chiluisa, 2010), también se expresa criterios como:

La falta de comunicación entre el personal de la Institución dificulta el buen desarrollo de la misma por la desintegración de los miembros, en una institución el trabajo debe ser en equipo y no de forma individual, aquello es un problema porque no se conocen ni difunden a cabalidad manuales como el de funciones que permita ordenar la gestión del personal de la entidad.

El documento recomienda para solucionar estos problemas, la implementación de programas de motivación al personal para mejorar la comunicación interna, así como la correcta aplicación del proceso y funciones administrativas de la entidad.

De hecho estos documentos consultados son una importante referencia para determinar que los problemas de estas entidades del Estado son comunes, su administración es política, lo cual es el inicio para que la desmotivación haga presa de la ineficiencia y de la disminución de compromiso de los Bomberos con la colectividad, sin pasar por alto la falta de recursos y escaso presupuesto, que impide la implementación de un modelo de gestión moderno, tecnológicamente bien equipado y con su talento humano profesional y comprometido con la noble misión que la colectividad les ha entregado.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICO - CONCEPTUAL

2.2.1. Generalidades del Cantón Penipe

Penipe se encuentra ubicado al noroeste de la provincia de Chimborazo, en el valle interandino del río Chambo con una extensión de 369,6 Km² y a una distancia de 22Km de la ciudad de Riobamba(GADM PENIPE, 2012).

El Cantón Penipe por su ubicación en las faldas del volcán Tungurahua y el nevado el altar, goza de características, físicas y climáticas especiales, la vegetación aledaña a los centros poblados entre los 2300-2500m.s.n.m se caracteriza por una flora representada en su mayoría por matorrales y arbustos, esta vegetación está muy dispersa y se encuentra en pendientes, bordes, caminos, senderos, etc.

Límites:

Al norte: Con la Provincia de Tungurahua

Al Sur: Con el cantón Riobamba

Al Este: Con la Provincia de Morona Santiago

Al Oeste: Con el cantón Guano

Existe gran variabilidad de las condiciones del medio ambiente a lo largo de la topografía. La altura influye directamente sobre la temperatura que determina la duración de los ciclos de los cultivos y las áreas de desarrollo de las plantas cultivables. La zona se encuentra además bajo la doble influencia climática de la sierra y del oriente.

Tabla 1: Características del Cantón Penipe

Características climáticas		Ubicación Geográfica	
Temperatura media	13 – 15°C	Altitud	2300 hasta los 4200m.s n. m
Humedad relativa	70%	Longitud	78° 31' 60" oeste.
Precipitación anual	500 a 1000mm	Latitud	1° 34' 00" sur.

Fuente:(PDOT GADM PENIPE, 2012)

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

❖ Características socio - demográficas

De acuerdo con el censo del 2010, el 43.62% de la población de Penipe conforma la PEA. Los inactivos representan el 32% de la población, es así que existe 6.739 habitantes con un total 2.631 familias, la población urbana representa el 15.79% y la población rural el 84.21%.

Tabla 2: Distribución de la población por parroquias

PARROQUIAS	TOTAL	%	HOMBRES	MUJERES
TOTAL	6730	100	3274	3465
PENIPE (Urbano)	1064	15,79	493	571
Periferia	1025	15.21	507	518
ÁREA RURAL	4650	69.00	2274	2376
El Altar	1265	18.77	631	634
Matus	991	14.71	471	520
Puela	622	9.23	314	308
San Antonio de Bayushig	1101	16.34	517	584
La Candelaria	475	7.05	239	236
Bilbao	196	4.18	102	94

Fuente: INEC 2010

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Según (GADM PENIPE, 2012) se pueden observar los siguientes servicios básicos del cantón mencionado:

- ❖ **Agua potable.-** El 88% de las viviendas de infraestructura técnico – estructurales buenas, en su mayoría adolecen de la falta de servicios básicos. De un total de 1783 viviendas, solo 1416 posee el abastecimiento de agua por red pública representando el 79,4%, el 1,7% lo adquieren de pozo, el 16,3% de río o vertiente, el 0,1% de carro repartidor y el 2,5% corresponde a otro servicio.
- ❖ **Alcantarillado.-** El sistema de eliminación de aguas servidas de un total de 1783 viviendas solo 557 viviendas poseen red pública de alcantarillado correspondiendo a un 31,2%, 527 viviendas poseen pozo ciego correspondiendo al 29,6%, 453 viviendas poseen pozo séptico representando el 25,4% y 246 viviendas lo realizan de otra forma representando el 13,8%.
- ❖ **Energía eléctrica.-** El servicio de energía eléctrica del total de viviendas, 1593 disponen del servicio eléctrico correspondiendo a un 89,3% y un 10,7% no dispone de este servicio. Cabe recalcar que este es uno de los mejores servicios en cobertura que posee el cantón.
- ❖ **Salud.-** La infraestructura y los recursos humanos para la salud son mínimos en el cantón, lo que evidencia nuevamente que Penipe sufre un serio déficit de atención de salud. La cercanía con la ciudad de Riobamba hace que la mayoría de personas vayan a conseguir atención médica en esa ciudad, que ofrece mayor oferta y mejor calidad del servicio.
- ❖ **Recolección de basura.-** El servicio de recolección de basura apenas cubre un 11,8% de las viviendas. Considerando que la población rural se dedica a la crianza de especies menores como medios de sustentación y alimentación, razón por la cual es muy común observar pollos, cuyes, conejos, perros, chanchos, ovejas y chivos aledaños o en el interior de las viviendas.
- ❖ **Vialidad.-** Penipe se vio afectada en su vía principal que conecta a la ciudad de Riobamba con el cantón Baños a consecuencia de los procesos eruptivos de volcán Tungurahua, destruyendo en gran parte la vía ocurrida por los distintos deslaves de este. Gran parte de los caminos vecinales que conducen a la parroquia de Bilbao, Puela y El Altar fueron destruidos en su totalidad. La situación actual de las vía del cantón está siendo reconstruida por parte de las autoridades de turno lo que ayudaría

muchísimo a la actividad económica de los habitantes y especialmente a la actividad turística.

- ❖ **Telecomunicación.-** El servicio de telefonía cubre un total de 217 viviendas con un 12,2%, mientras que el 87,8% no dispone de dicho servicio de 1566 viviendas; sin embargo, el déficit de este servicio puede haber sido cubierto al menos en alguna medida con la telefonía celular.
- ❖ **Sistema de transporte.-** Dentro del sistema de transporte existe la Cooperativa de Transporte Bayushig y TransPenipe que realizan sus frecuencias todos los días.
- ❖ **Nivel de educación.-** El analfabetismo en Penipe alcanza el 11,4% de su población. El 46.7% de la población de 12 años y más ha terminado la primaria; un 6.9% de la población de 18 años o más ha culminado la secundaria; un 5.6% de la población de 24 años y más tiene una educación superior.
- ❖ **Agricultura.-** De un total de 2533 habitantes, solo 1776 moradores se dedican a la actividad de la agricultura, ganadería, caza, pesca y silvicultura. Los cultivos que más comunes y estables son: maíz suave seco con el 62% de la superficie sembrada; fréjol seco con el 30,8%; papa con el 5%; arveja tierna con el 1,4% y haba seca con el 1,4%. Algunos moradores de las parroquias del sector se dedican a la actividad frutícola dentro de los principales frutos que se cosechan tenemos: tomate de árbol, mora, granadilla, manzana, claudia, entre otras. En lo referente a la ganadería el 12% son pastos naturales y un 17% son pastos cultivados lo que permite que el cantón sea netamente ganadero.
- ❖ **Infraestructura turística.-** El cantón Penipe cuenta con un complejo turístico existente denominado “El Cedral”, el cual forma parte del sindicato de choferes 4 de octubre perteneciente al mismo cantón. El complejo turístico cuenta con los siguientes servicios: Sauna, turco, hidromasaje, piscina de gua temperada, canchas deportivas, restaurante, parqueadero y áreas verdes para el deleite y goce de los turistas que llegan a dicho lugar. En la comunidad de Matus del cantón Penipe se encuentra el paradero turístico “El fogón de los abuelos”, el cual presta servicio de alimentación y actividades recreativas, dentro del tipo de visitantes que llega al sector son turistas nacionales en un número de 1200 personas al año.

Tabla 3: FODACANTÓN PENIPE

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Ubicación geográfica estratégica ❖ Atractivos naturales y culturales con potencial turístico ❖ Instituciones que apoyan en la investigación y tecnología ❖ Organizaciones presentes en el cantón ❖ Empresas existentes en el cantón generan empleo ❖ Acceso a las unidades de producción por comunicación vial interna ❖ Planes de contingencia y evacuación vigente 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Existencia de mercados externos para los bienes y servicios del cantón ❖ Apoyo de organismos estatales ❖ Posibilidad de asumir competencia a través de la descentralización ❖ Tecnologías de información para el desarrollo social y productivo ❖ Potencial turístico favorable ❖ Legislación ambiental ❖ Apoyo internacional ❖ Presencia de organismos gubernamentales y no gubernamentales ONG's que apoyan a la actividad económica, capacitación asistencia técnica, créditos transferencia tecnológica. ❖ Proceso eruptivo del volcán Tungurahua.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Infraestructura industrial ociosa en el cantón ❖ Elevados niveles de pobreza y desatención en las zonas rurales del cantón ❖ Baja productividad agropecuaria ❖ Sector industrial poco competitivo ❖ Escasa capacitación agropecuaria y agro industrial en el cantón ❖ Falta de planificación para orientar el desarrollo en forma integral ❖ Ausencia de planes para el manejo de desechos sólidos, y gestión del medio ambiente 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Altos costos a los insumos para la producción ❖ Proceso eruptivo Volcán Tungurahua ❖ Deterioro de los ecosistemas ❖ Migración por el proceso del volcán. ❖ Corrupción ❖ Atomización de movimientos y partidos políticos que condicional la participación ciudadana

Fuente y Elaboración: (GADM PENIPE, 2012)

2.2.2. Aspectos Generales del Cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe

El Cuerpo de Bombero de Cantón Penipe, en cumplimiento a las Leyes vigentes realizará las diferentes funciones dentro de la misión, visión y objetivos institucionales, para orientar se definirá las actividades programadas en el presupuesto anual, cumpliendo así, para que esta constituida para la prevención, protección, socorro,

extinción de incendios y atención de emergencias en el Cantón Penipe; como persona jurídica de derecho público, con autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y operativa, observando la ley especial y normas vigentes a los que están sujetas.

La organización interna del Cuerpo de Bomberos de Penipe se regirá por el contenido del organigrama estructural de la entidad, con una visión a largo plazo, así como el manual de clasificación de puestos que se encuentra en proceso de creación y aplicación, dentro de la cual se establece la Ordenanza.

2.2.2.1. Misión

“Defender a las personas y proteger bienes, mediante acciones oportunas contra el fuego, socorrer en catástrofes o siniestros de cualquier índole y efectuar diligencias de salvamento, calamidades públicas, técnicas sociales, mediante un rápido, profesional y humanitario servicio” (Cuerpo de Bomberos Cantón Penipe, 2010).

2.2.2.2 Visión

“Disponer de una Institución capacitada profesionalmente en la prevención y atención de emergencias en el Cantón, aplicando políticas de operación, personal equipado, especializado, para la tranquilidad y satisfacción de la comunidad”(Cuerpo de Bomberos Cantón Penipe, 2010)

2.2.2.3. Función y objetivo institucional

Establecernos como una Institución Técnica para salvar y proteger la integridad de la ciudadana en todo momento y en cualquier campo, evitar o mitigar la pérdida de vidas humanas, bienes materiales y el deterioro del medio ambiente, que como consecuencia de la manifestación de los peligros naturales y tecnológicos y de cualquier ámbito del Cantón (Cuerpo de Bomberos Cantón Penipe, 2010).

2.2.2.4. Objetivos institucionales

- ❖ Estimar y evaluar los riesgos de desastres, que a consecuencia de la manifestación de los peligros naturales y tecnológicos puedan presentarse en cualquier lugar de nuestra jurisdicción
- ❖ Promover la priorización en la ejecución de los planes y programas de desarrollo que consideren la prevención como uno de sus componentes principales.
- ❖ Coordinar la participación interinstitucional para desarrollar una planificación conjunta que propicie el desarrollo sostenible del Cantón minimizando el efecto de los desastres
- ❖ Incendios.- Acudir en forma inmediata para controlar el fuego para que no exista más destrucciones.
- ❖ Rescate.- Localizar, ubicar y estabilizar a la víctima o al paciente ubicándole en una área segura que no le cause más daño
- ❖ Emergencias médicas.- Asistir, trasladar de inmediato a pacientes con una persona encargada en el área de salud.
- ❖ Prevención y Capacitación.- Continuar impartiendo charlas sobre Prevención, de incendios usos de extintores, a las Escuelas, Colegios, otras Instituciones y a la ciudadanía del Cantón
- ❖ Educar, capacitar y preparar a la población para planificar y ejecutar acciones de prevención principalmente e incrementar su capacidad de respuesta efectiva en caso de desastres (Cuerpo de Bomberos Cantón Penipe, 2010).

2.2.2.5. Valores

El personal del Cuerpo de Bomberos reúne ciertas características que los identifican como personas de nobleza de espíritu y solidaridad ante quienes más necesiten de su apoyo.

- ❖ Valentía: Enfrentar los riesgos con acciones que permitan el fiel cumplimiento de la misión institucional en beneficio de la población afectada.
- ❖ Abnegación: Renuncia de los intereses personales en beneficio de los interés de la comunidad

- ❖ **Disciplina:** Es la realización de la labor acorde con características de responsabilidad y cumplimiento de las actividades de los procesos institucionales que han sido designados
- ❖ **Lealtad:** Institución comprometida con la comunidad para proveer de servicios, salvar vidas y proteger bienes.
- ❖ **Honradez:** Respetar los bienes de la institución y de la comunidad conforme la ley.
- ❖ **Trabajo en equipo:** Cumplir con los objetivos planteados en forma coordinada e integrada entre las personas y los procesos.
- ❖ **Solidaridad:** Brindar y compartir con la comunidad el apoyo y la ayuda que necesitan.
- ❖ **Respeto:** Consideración con las actitudes y comportamientos sociales.
- ❖ **Compromiso:** Convicción personal en torno a los beneficios que trae el desempeño responsable de las tareas a su cargo para cumplimiento de la misión y visión institucional.
- ❖ **Carácter voluntario:** Integración y colaboración de los habitantes Cantón, con los servicios que brinda el Cuerpo de Bomberos (Cuerpo de Bomberos Cantón Penipe, 2010)

2.2.2.6. Servicios adicionales que brinda el Cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe

- ❖ **Permisos de funcionamiento.-** Es un documento que avala el funcionamiento de los centros comerciales, locales de comida, pequeños negocios, industrias, centros de tolerancia, bares y discotecas, entre otros, luego de haber realizado la inspección
- ❖ **Recarga de extintores.-** El cuerpo de bomberos es el encargado de abastecer y recargar extintores a todo el cantón Penipe, antes de utilizarlos se recomienda pedir información a personal calificado.
- ❖ **Servicio de abastecimiento de agua.-** Se coordina con el GADM del cantón Penipe, para garantizar que el usuario solicitante necesite el líquido vital de forma urgente.
- ❖ **Cursos y talleres de capacitación.-** La participación de la ciudadanía es importante en los procesos de capacitación, es por eso que a diario se reciben pedidos de talleres y cursos de prevención de diferentes tipos

2.2.2.7. Base legal

El Cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe (C.B.C.P) se creó mediante Acuerdo Ministerial N° 2202 con fecha 21 de febrero del 2001, publicado en el Registro Oficial. el 21 de febrero del 2001, funciona como Entidad Adscrita al Municipio de Penipe, Acuerdo Ministerial N° 0563 de fecha 14 de julio del 2003 y se encuentra amparado bajo la Reforma a la Ordenanza de Institucionalización del Cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe del 13 de marzo del 2013, aprobado por el Consejo del GAD Municipal de esta Jurisdicción. Está determinado en coordinación con las Leyes Vigentes, normas y disposiciones legales institucionales vigentes:

La Constitución Política del Estado.- Art. 264.- Los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley: Literal 13. Gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios.

El Código Orgánico de Organización Territorial, autonomía y descentralización.- Art. 140.- Ejercicio de la competencia de gestión de riesgos.- La gestión de riesgos que incluye las acciones de prevención, reacción, mitigación, reconstrucción y transferencia, para enfrentar todas las amenazas de origen natural o antrópico que afecten al cantón se gestionarán de manera concurrente y de forma articulada con las políticas y los planes emitidos por el organismo nacional responsable, de acuerdo con la Constitución y la ley.

Los gobiernos autónomos descentralizados municipales adoptarán obligatoriamente normas técnicas para la prevención y gestión de riesgos sísmicos con el propósito de proteger las personas, colectividades y la naturaleza. La gestión de los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios, que de acuerdo con la Constitución corresponde a los gobiernos autónomos descentralizados municipales, se ejercerá con sujeción a la ley que regule la materia.

Para tal efecto, los cuerpos de bomberos del país serán considerados como entidades adscritas a los gobiernos autónomos descentralizados municipales, quienes funcionarán con autonomía administrativa y financiera, presupuestaria y operativa, observando la ley especial y normativas vigentes a las que estarán sujetos, se centra en la necesidad y el firme propósito de coordinar acciones necesarias para el fortalecimiento

institucional y servir en cualquier campo como es la misión del hombre de la casaca roja, tomando acciones inmediatas, positivas, activas en bien del desarrollo justo y para toda la jurisdicción y sus zonas de influencia.

La aplicabilidad de la Ley de Defensa Contra Incendios sus Reglamentos, Legislación conexas. Órganos que lo regula.

DISPONIBILIDAD DE RECURSOS.- Según el Art. 33. Reformado por el Art. 1 de la Ley 57, R.O. 414, 7 IV 81 y por el literal a del Art. 66 de la Ley 2004 - 44, R.O. 429 -S, 27 - IX -2004). Unificarse la contribución predial a favor de todos los Cuerpos de Bomberos de la República en el cero punto quince por mil, tanto en las parroquias urbanas como en las parroquias rurales, a las cuales se les hace extensivo.

2.2.3. Gestión

2.2.3.1. Definición de gestión

Según Sánchez(2013)la gestión empresarial se la 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.

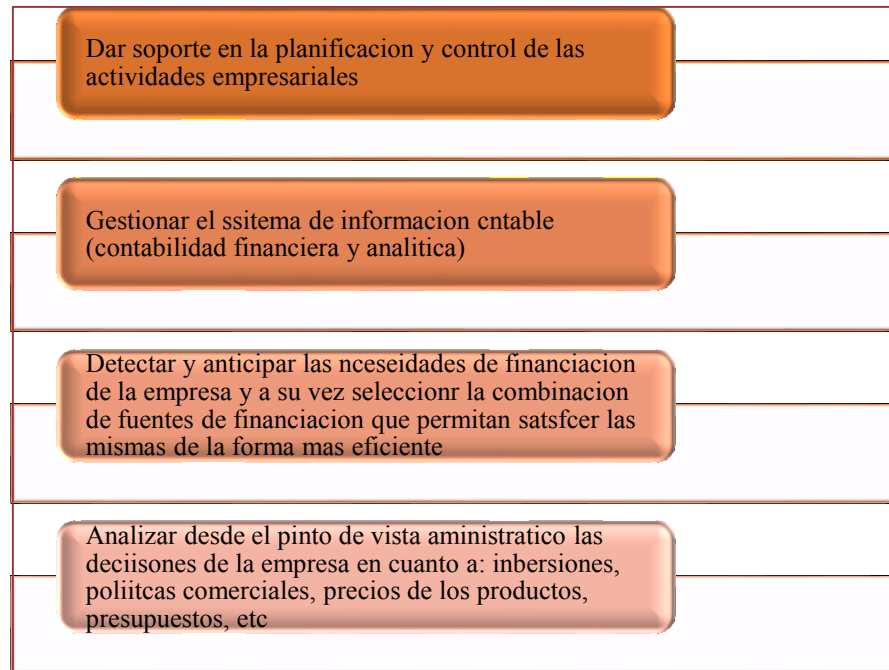
El concepto de gestión, por su parte, proviene del latín *gesio* y hace referencia a la acción y al efecto de gestionar o de administrar. Se trata, por lo tanto, de la concreción de diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera. La noción implica además acciones para gobernar, dirigir, ordenar, disponer u organizar. Entonces, la gestión supone un conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto, concretar un proyecto o administrar una empresa u organización.

2.2.3.2. Gestión administrativa

Según Muñiz (2006)la gestión administrativa consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros.

De ahí que se puede mencionar que los propósitos de la gestión administrativa son los que se pueden observar a continuación:

Ilustración 1: Propósitos de la gestión administrativa



Fuente:(Muñiz, 2006)

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

2.2.3.3 Control de gestión

Para Anthony (2008) el control de gestión es un proceso que sirve para guiar la gestión empresarial hacia los objetivos de la organización, es decir el control debe servir de modelo para alcanzar eficazmente los objetivos planteados con el mejor uso de los recursos disponibles (técnicos, humanos, financieros, etc.).

Por ello se define como un proceso de retroalimentación de información de uso eficiente de los recursos disponibles de una empresa a fin de lograr los objetivos planteados.

2.2.3.4. Objetivos del control de gestión

- ❖ Atribuir responsabilidades a los diferentes empleados mediante el establecimiento de objetivos y su posterior cumplimiento.

- ❖ Controlar la evolución de la empresa desde un punto de vista de valores económicos e indicadores de gestión.
- ❖ Establecer un sistema de planificación estratégica en la empresa a largo plazo.
- ❖ Optimizar el funcionamiento interno del sistema de información de la organización.
- ❖ Desarrollar el sistema de control mediante una evaluación del control de gestión que permita medir los aspectos clave del negocio.
- ❖ Medir la eficacia en la gestión de las estructuras jerárquicas y funcionales de la empresa. Anthony(2008).

Anthony, 2008), indica que existen factores que afectan el control de gestión:

Tabla 4: Factores que afecta el control de gestión

Factores internos	Factores externos
<ul style="list-style-type: none"> • El sistema de organización jerárquica de la empresa u organograma funcional. • La forma de dirigir la organización de los propietarios • El sistema de información que maneja la organización 	<ul style="list-style-type: none"> • La competencia externa que obliga a optar estrategia diferentes • La legislación aplicable, leyes, reglamentos, códigos, etc. • La utilización de nuevas tecnologías para promocionar los productos

Fuente: (Anthony, 2008)

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q

2.2.3.5. Modelo de gestión administrativa

Según Matosabreu(2009)un sistema de gestión administrativa es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución, a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo; planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Por lo tanto, un modelo de gestión se puede considerar como un conjunto de tareas que posibilidad la resolución de un determinado asunto para la eficiente administración de una entidad. Es por ello que los modelos de gestión pueden ser aplicados tanto en el ámbito privado como público.

Por lo señalado en el párrafo anterior se puede decir que los gobiernos tienen un modelo de gestión en el que se basan para desarrollar sus políticas y acciones, y con el cual pretenden alcanzar sus objetivos considerando el bienestar social de la población, mientras que en el ámbito privado dichas acciones están dirigidas a la obtención de una rentabilidad económica – financiera.

2.2.3.6. Importancia de un modelo de gestión administrativa

Según George Terry citado por Hurtado (2008) la administración pone en orden los esfuerzos, esto en situaciones complejas, en las cuales se requiera una gran habilidad para gestionar con los recursos que se tienen, materiales, financieros, tecnológicos y humanos, entre muchos otros, para llegar al logro de objetivos de una manera eficiente y eficaz.

Por ello se considera que un modelo de gestión administrativa permite la optimización en la ejecución de los procesos, con el fin de incrementar la cantidad y eficacia de la gestión de los servicios. Con lo cual la incorporación de un modelo de gestión al procedimiento administrativo, permite la reducción en el tiempo empleado en trámites y consultas, así como una mayor calidad en el servicio prestado, que es recibido por el usuario.

2.2.3.7. Objetivo de un modelo de gestión administrativa

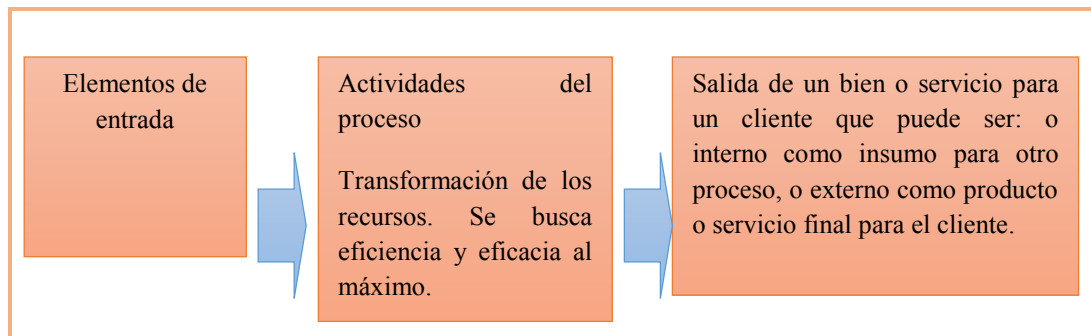
La aplicación de un modelo de gestión administrativa persigue los objetivos siguientes:

- ❖ Optimizar los procesos de gestión, logrando un trabajo más eficaz y fácil de realizar
- ❖ Mejorar los productos o servicios que se ofrecen a los clientes.
- ❖ Establecer procedimientos de seguimiento y control de los procesos internos y productos o servicios, de tal forma que se facilite la toma de decisiones a partir del conocimiento de la situación existente y de su evolución histórica.

2.2.3.8. Proceso administrativo

Según Hurtado (2008) el proceso es una serie sistemática de acciones dirigidas al logro de un objetivo, sin embargo, dado un amplio campo de acción, este término tiene significados diferentes según la rama de la ciencia o la técnica en que se utilice.

Ilustración 2: Proceso



Fuente: Hurtado, Darío (2008), Principios Administrativos
Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Para Pérez (2010) todo proceso tiene tres elementos:

- a. Un Input (entrada principal), producto o servicio con sus características objetivas que responde al estándar o criterio de aceptación definido. Es decir el input es un “producto” que proviene de un suministrador (externo o interno); es la salida de otro proceso (precedente en la cadena de valor) o de un “proceso del proveedor” o “del cliente”.
- b. La secuencia de actividades propiamente dicha que precisan de medios y recursos con determinados requisitos para ejecutarlos siempre bien a la primera: una persona con la competencia y autoridad necesarias para asentar el compromiso.
- c. Un output (salida), producto con la calidad exigida por el estándar del proceso. Es así que la salida de un producto que va destinado a un usuario o cliente (externo o interno); el output final de los procesos de la cadena de valor.

Por lo antes manifestado se considera que el proceso administrativo sintetiza las fases que una empresa debería seguir en forma sistemática para lograr el propósito deseado, de tal manera que se constituye como una herramienta de tipo organizacional que

posibilita al gerente planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de una empresa, aún sin estar presente.



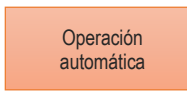
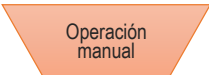
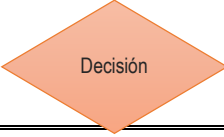
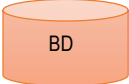

Es así como Hurtado (2008) habla sobre el proceso administrativo se conforma de las siguientes etapas:

- ❖ **Planeación.-** Determina los objetivos que se desean alcanzar en el futuro y las acciones que se deben emprender para el logro de los mismos.
- ❖ **Organización.-** Es la estructura de la organización donde intervienen elementos fundamentales para la asignación de funciones y delimitación de responsabilidades, con el fin del logro de objetivos.
- ❖ **Dirección.-** Consiste en ejecutar lo planeado a través del recurso humano, a través de una eficiente administración que conduzca al logro de lo propuesto.
- ❖ **Control.-** Permite comparar resultados durante y después de los procesos, los cuales sirven para tomar decisiones y aplicar los correctivos necesarios.

2.2.3.9. Flujo gramas de procesos

Cruz (2010) menciona que los procesos se pueden representar en una diagramación llamada flujo gramas, este método sirve para describir gráficamente un proceso se lo puede realizar mediante la utilización de símbolos, líneas y palabras, lo que permite conocerlo y comprender los diferentes pasos, documentos y unidades administrativas.

Ilustración 3: Símbolos para elaboración de flujo gramas

Símbolo	Descripción
	Terminador: Señala el inicio y el final del proceso.
	Documento escrito: Identifica un documento escrito, informe o formulario generado por una tarea.
	Operación automática: Identifica una tarea que se realiza para llevar a cabo el proceso descrito.
	Operación manual: Señala una tarea que es realizada manualmente.
	Decisión: Identifica un punto de decisión que realiza la aplicación informática o un usuario.
	Base de datos: Representa el almacenamiento en una base de datos o aplicación.
	Conector: Conecta con otra parte del flujograma/proceso.

Fuente: www.sindicom.gva.es/web/valencia.nsf/.../MF592_Flujogramas.docx

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

2.2.3.10. Indicadores de gestión

A criterio de Cansino (2006) indicador es una magnitud asociada a una actividad, a un proceso, a un sistema, etc., que permite, por comparación con los estándares evaluar periódicamente las unidades de la empresa. Es por ello que los indicadores cumplen dos funciones:

- ❖ Función descriptiva.- Aporta información sobre una situación determinada o el estafó de un sistema y su evolución en el tiempo.
- ❖ Función valorativa.- Permitirá apreciar los efectos provocados por una actuación

a) Características de los indicadores.

Para (Gabela, 2010) todo indicador para que contribuya a medir y controlar el rendimiento de la gestión por procesos deberá tener las siguientes características:

- ❖ Cuantificable.- Es decir que puede ser expresado numéricamente.
- ❖ Alcanzable.-Es decir que su cumplimiento es factible, real.
- ❖ Claro.- El indicador debe distinguirse bien.
- ❖ Relevante.- Tiene que ser significativo, importante para el proceso y su gestión.
- ❖ Medible.- Que pueda ser medido a través de algún medio.
- ❖ Específico.- El indicador debe estar descrito de modo preciso.
- ❖ Siempre se debe tener solo una meta cada por indicador

b) Tipos de Indicadores.

- ❖ Indicadores de Eficiencia.- Los indicadores de eficiencia, se enfocan en el control de los recursos o las entradas del proceso; evalúan la relación entre los recursos y su grado de aprovechamiento por parte de los mismos.
- ❖ Indicadores de Eficacia.- Grado de cumplimiento de los objetivos de la organización, sin referirse al costo de los mismos. Por esta razón podemos obtener indicadores de eficacia, tanto de los productos, o bien de los resultados ya sea intermedios o finales. Ej. % Clientes satisfechos.
- ❖ Indicadores de Efectividad.- En este tipo de indicadores es necesario involucrar la eficiencia y la eficacia, es decir “el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles”. Ej. % Disminución en quejas y reclamos en un periodo determinado.
- ❖ Indicadores de Economía.- Mide la capacidad de la empresa para movilizar adecuadamente sus recursos financieros para lograr el cumplimiento de sus objetivos. Ej. Incremento en los gastos por mantenimiento (Armijo, 2010).

2.3. IDEA A DEFENDER

El diseño de un Modelo de Gestión Administrativa para el Cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe, facilitara la optimización de los procesos administrativos para la toma de decisiones oportunas que mejorarán la capacidad operativa y de respuesta de organización frente a las situaciones propias de su responsabilidad.

2.4. VARIABLES

Tabla 5: Variables

VARIABLE	CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADOR	TÉCNICA E INSTRUMENTO
Variable Independiente Modelo de Gestión Administrativa para el Cuerpo de Bomberos	Un modelo de gestión es un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad. Los modelos de gestión pueden ser aplicados tanto en las empresas y negocios privados como en la administración pública <i>(definiciones/modelo-de-gestión/)</i>	Proceso administrativo Funciones y Responsabilidades Actividades	Planificación, Coordinación, organización y Control Organigramas Flujo gramas de procesos Reciprocidad	Observación Encuesta
Variable Dependiente Capacidad operativa frente a las situaciones propias de su responsabilidad	“Cumplir sus responsabilidades asignadas tanto por la Constitución, la Ley y al Ordenanza respectiva con respecto a la gestión de los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios, y demás situaciones de salvamento, crisis de la población ante desastres naturales, de socoro ante accidentes, problemas de salud, apoyo a otras instituciones en el teatro delos acontecimientos y demás situaciones coordinadas con el ECU 901.	Planificación de las operaciones Organización en la respuesta a los desastres Equipamiento para la respuesta Liderazgo ante el control de las situación Preparación del Talento Humano	Evaluación de resultados Manual de funciones Políticas y Procedimientos Trabajo en equipo Metas alcanzadas	Observación Encuesta

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1 Modalidad

- ❖ Investigación bibliográfica.- Para desarrollar este estudio se utilizó una investigación bibliográfica de tipo documental de acuerdo a las exigencias de desarrollo y progreso del tema, el cual contribuirá a complementar, conocimientos mediante la utilización de libros, revistas científicas, informes y tesis de grado dirigida hacia el cliente a través de estrategias y técnicas, con el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones de diferentes autores, como también la aplicación de textos encontrados en el Internet.
- ❖ Investigación de campo.- También se utilizó la investigación de campo que consistió en obtener toda la información directa de la institución efectuando entrevistas y encuestas al personal del y a los usuarios para conocer más ampliamente las causas del objeto de estudio dentro de los procesos administrativos.

3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

- ❖ Investigación descriptiva.- Es la disciplina científica inicial que se utilizará para analizar una población o fenómeno con el fin de determinar su naturaleza, comportamiento y características. Es decir permitió la definición clara del objeto, a estudiar cómo es el Cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe.
- ❖ Investigación exploratoria.-En la investigación del problema se dará uso de la investigación exploratoria ya que esta facilitara el planteamiento del problema, además ayudó a la realización de entrevistas que conceden a priorizar las causas que generan la problemática institucional y por ende poner en contacto al investigador con la realidad objeto de estudio.
- ❖ Investigación correlacional.- Este tipo de investigación ayudó a medir estadísticamente la relación existente entre la variable independiente y la dependiente examinando su asociación, al mismo tiempo permitirá dentro del objeto de estudio medir el efecto que tendrá el cambio de estrategias dentro de la

Institución, con el propósito de mejorar las deficiencias existentes dentro de los procesos administrativos, el mismo que tendrá un impacto en la toma de decisiones.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

Para la presente investigación que se realizó en el Cuerpo de Bomberos del canto Penipe se tomará en consideración a las 5 personas que conforman la institución, las mismas que constituyen parte del universo de la investigación las cuales serán tomadas en su totalidad para el análisis de los datos que se va a considerar para el estudio, en el presente caso las 5 personas número que no amerita realizar un muestreo ya que el mismo es perfectamente manejable para mayor verificación de resultados.

En el caso de los clientes usuarios se extraerá a todo el universo de que será considerado la Población Económicamente Activa (PEA) del cantón Penipe, que corresponde a 3380 habitantes.

3.3.2. Muestra

En el presente caso se tomará Población Económicamente Activa (PEA) del cantón Penipe, que corresponde a 3380 habitantes, y para determinación de la muestra se hace uso de la siguiente fórmula:

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

En donde:

n = Tamaño de la muestra

N= Población = 3380 (PEA del cantón Penipe)

σ = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. 1,96

e = Límite aceptable de error muestra 0.05

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5^2 * 3380}{0,05^2(3380 - 1) + 1,96^2 * 0,5^2}$$

$$n = \frac{3,8416 * 0,25 * 3380}{0,0025(3379) + 3,8416 * 0,25}$$

n = 345 personas a encuestar

3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Métodos

El método científico no sólo ha planteado dudas e hipótesis para la formulación del problema en el presente trabajo de investigación el asiento de claros objetivos y demostrar en un tiempo no muy lejano la razón e importancia de la gestión administrativa en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe, es necesaria la presencia de personeros experimentados e importantes y conocedoras de estas realidades.

- ❖ El método de **analítico sintético**.-Se empleó para manejar juicios y la síntesis considerados los objetos como un todo.
- ❖ El método **Inductivo – Deductivo**.- Se empleó luego del análisis de varios casos particulares, para mayor facilidad de la organización del trabajo en capítulos y la organización de los contenidos científicos de la fundamentación teórica.

3.4.2. Técnicas

El plan para la recolección de información contempló las estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e idea de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido, considerando los siguientes elementos:

Para todo proceso de investigación se requiere del uso de diversas técnicas que le permitió al investigador obtener toda la información o datos que requiere para el desarrollo del mismo. De acuerdo a lo antes señalado las técnicas utilizadas para el desarrollo del presente trabajo las técnicas fueron las siguientes:

1.- La Observación Directa: La observación es una técnica de recogida de datos que permite registrar, de una forma metódica y sistemática, el comportamiento de un individuo o grupo de individuos García, Quintana, & Quintana (2012). Para este trabajo de investigación se aplicará la técnica de la observación directa ya que el investigador pudo evidenciar y visualizar de cerca la problemática.

2.- La encuesta: Se considera como “una técnica de investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población” García(2005).

3.4.3. Instrumentos

1.- *Ficha de observación.*-Describe con gran profusión de detalles todo lo observado García, Quintana, & Quintana (2012).

2.-El Cuestionario: es el instrumento básico empleado para la recogida de información. Consiste en un listado de preguntas pre-determinadas que, con el objeto de facilitar la posterior codificación, suelen responderse mediante la elección de una opción concreta de entre todas las que se ofrecen (lo que se llaman preguntas cerradas) García, Quintana, & Quintana (2012).

3.5. RESULTADOS

3.5.1. Encuesta dirigida al personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe

De la encuesta aplicada al personal de la organización, se han obtenido los siguientes hallazgos detallados en los siguientes términos:

Pregunta 1; Género de la población:

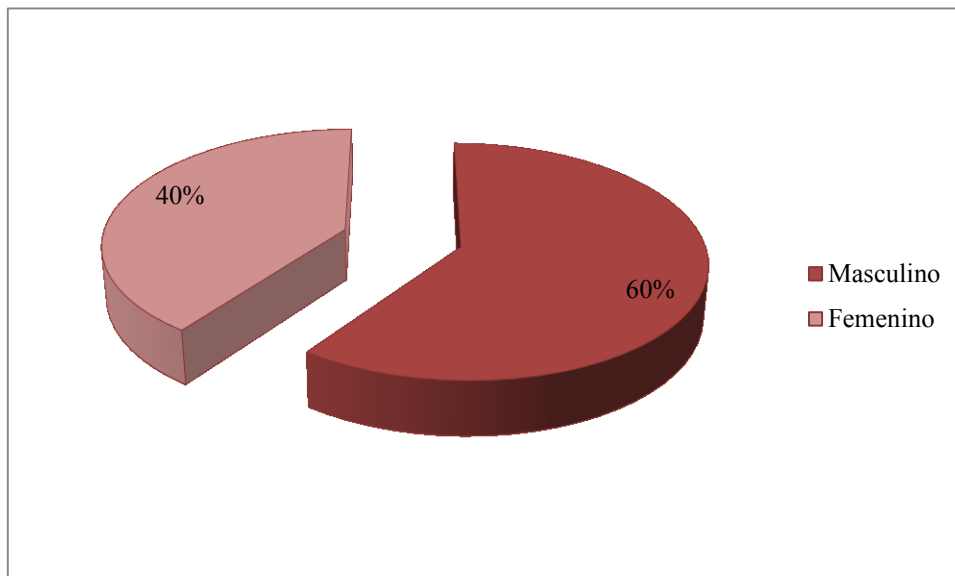
Tabla 6: Género de la Muestra.

GENERO	FRECUENCIA	%
Masculino	3	60
Femenino	2	40
TOTAL	5	100

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la institución

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Gráfico 1: Género del personal del C.B.C.P



Fuente: Tabla 6

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Análisis e Interpretación.- El 60% corresponden al género masculino; mientras que el 40% al género femenino. Al ser una institución pequeña con apenas cinco miembros, es evidente que la equidad de género con respecto al empleo es relativa.

Pregunta No. 2 ¿Conoce y aplica la visión y misión del Cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe?

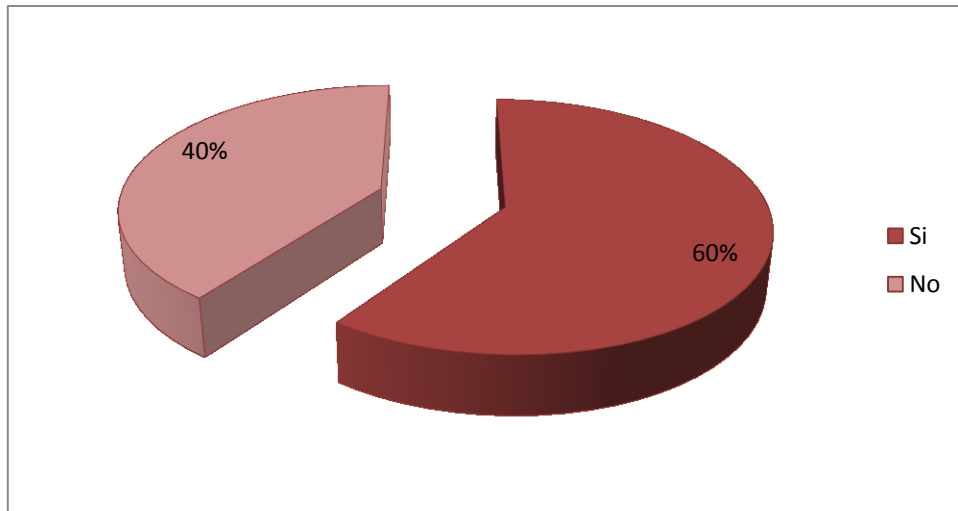
Tabla 7: Conocimiento y aplicación de la misión y visión

VARIABLES	FRECUENCIA	%
Si	3	60
No	2	40
TOTAL	5	100

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la institución

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Gráfico 2: Conocimiento y aplicación de la misión y visión



Fuente: Tabla No. 22

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Análisis e Interpretación.-El 60% del personal considera que si se aplica la misión y visión en la institución; mientras que el 40% considera que No. Considerando que la misión es la razón de ser de cualquier empresa u organismo, así como la visión es el enfoque de lo que la misma quiere alcanzar son una parte fundamental que todo el personal debe estar al tanto para que contribuyan a su logro. Si no todo el personal conoce del particular, es que tampoco la asumen, ello se evidenciará en el conjunto de respuestas que el personal desarrolló en el resto de la presente encuesta.

Pregunta No. 3 Como se elabora la planificación institucional?

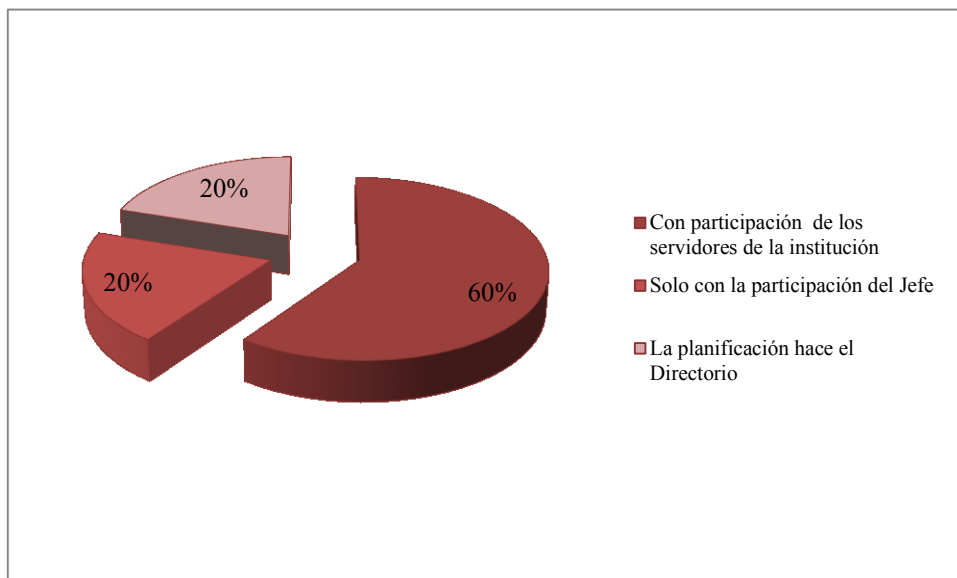
Tabla 8: Elaboración de la planificación institucional

VARIABLES	FRECUENCIA	%
Con participación de los servidores de la institución	3	60
Solo con la participación del Jefe	1	20
La planificación hace el Directorio	1	20
TOTAL	5	100

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la institución

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Gráfico 3: Elaboración de la planificación institucional



Fuente: Tabla7

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Análisis e Interpretación.- El 60% del personal considera que la planificación institucional se lo realiza con su participación y en igual porcentaje del 20% solo con la participación del Jefe, y con el Directorio respectivamente. Es indispensable que se establezca y se ponga en conocimiento del personal el reglamento para la elaboración de la planificación institucional, porque en un grupo reducido es difícil pensar que no hay trabajo de equipo, lo mismo se puede reflejar en los resultados.

Pregunta No. 4 El Cuerpo de Bomberos planifica para:

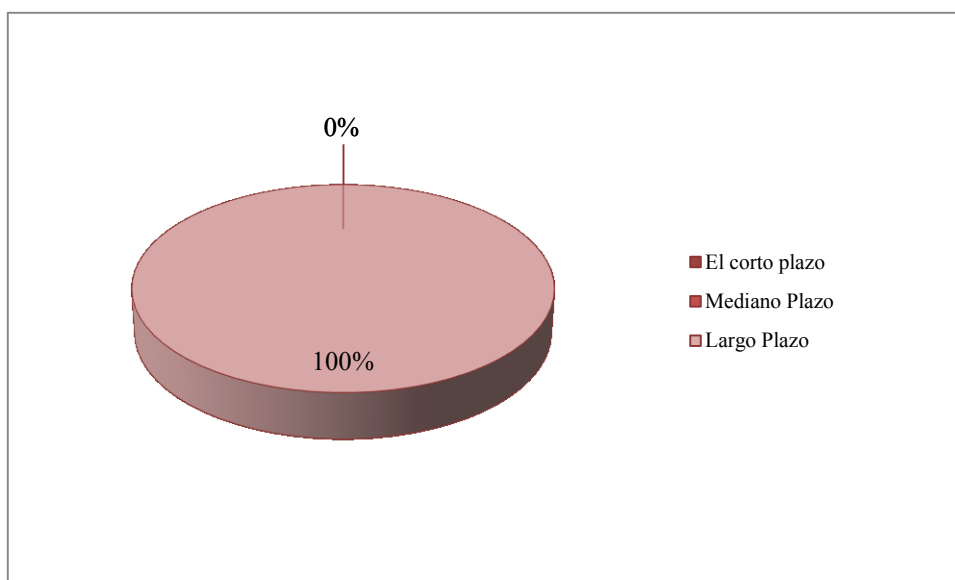
Tabla 9: Plazo de la planificación institucional

VARIABLES	FRECUENCIA	%
El corto plazo	0	0
Mediano Plazo	0	0
Largo Plazo	6	120
TOTAL	6	120

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la institución

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Gráfico 4: PLAZO DE LA PLANIFICACIÓN



Fuente: Tabla No. 8

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Análisis e Interpretación.-El 100% del personal considera que la planificación institucional se lo realiza para largo plazo, considerando que los presupuestos de las instituciones del Estado a través de los Poas efectúan programaciones anuales, que desde luego deberían ser producto de la desagregación de un plan estratégico institucional.

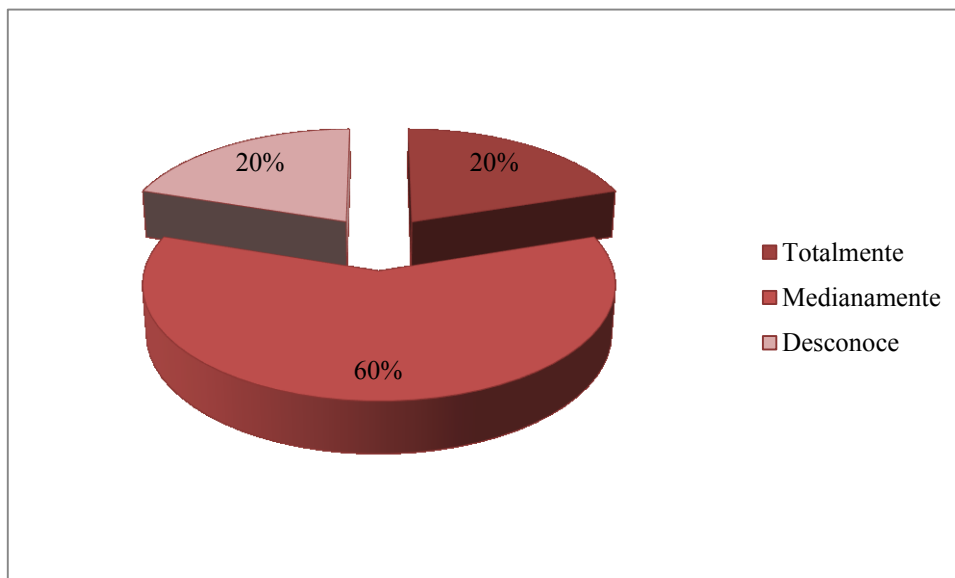
Pregunta No. 5. ¿Los planes anuales que tiene el Cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe los aplica?

Tabla 10: Aplicación de los planes anuales en la institución

VARIABLES	FRECUENCIA	%
Totalmente	1	20
Medianamente	3	60
Desconoce	1	20
TOTAL	5	100

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la institución
Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Gráfico 5: Aplicación de los planes anuales en la institución



Fuente: Tabla No. 9
Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Análisis e Interpretación.- El 60% del personal considera que los planes se aplican medianamente; y en igual porcentaje del 20% es totalmente y el restante 20% desconoce el tema. Esta respuesta determina de igual manera que el propio personal desconoce la realidad de su organización y mide resultados desde el punto de vista de la función que cada uno desempeña.

Pregunta No. 6.- Se cumplen las metas institucionales anuales descritas en la planificación de la entidad?

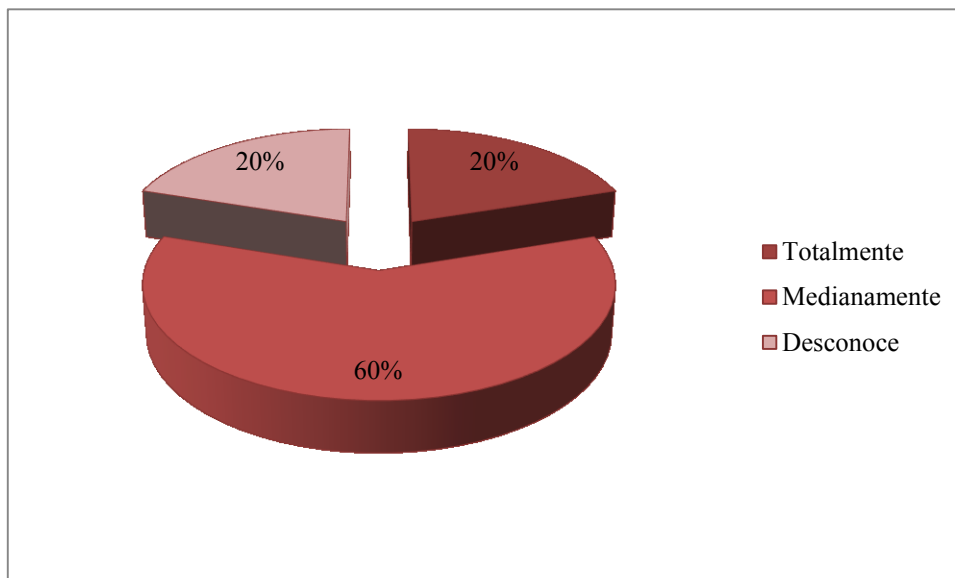
Tabla 11: Cumplimiento de las metas institucionales

VARIABLES	FRECUENCIA	%
Totalmente	1	20
Medianamente	3	60
Desconoce	1	20
TOTAL	5	100

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la institución

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Gráfico 6: CUMPLIMIENTO DE LA METAS INSTITUCIONALES



Fuente: Tabla No. 10

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Análisis e Interpretación.-La respuesta es similar a la anterior, el 60% del personal considera que las metas se cumplen medianamente; y en igual porcentaje del 20% es totalmente y el otro 20% desconoce el tema. Nuevamente se evidencia que los resultados de la planificación los asocian a sus actividades diarias.

Pregunta No. 7.- Se evalúa permanentemente los resultados de los planes, programas y proyectos propuestos en la planificación institucional

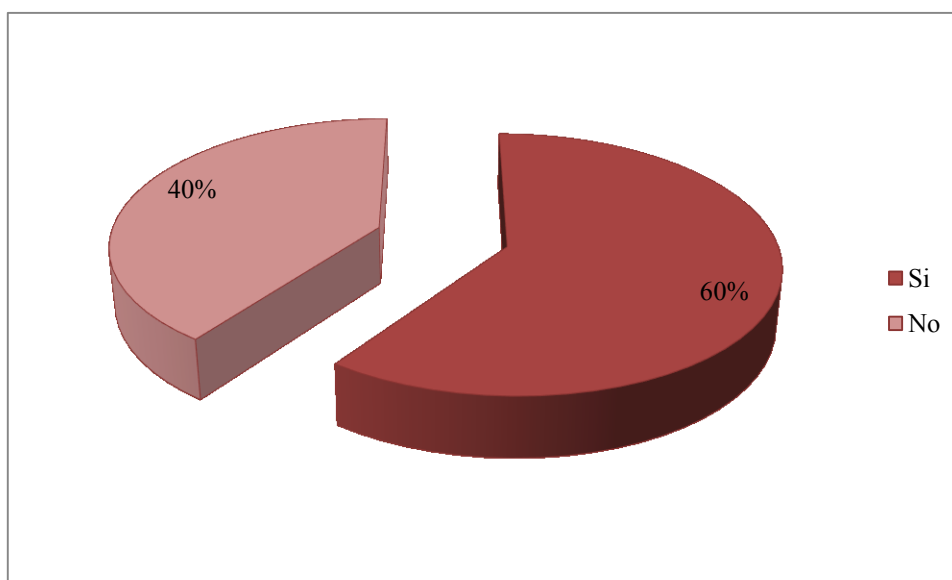
Tabla 12: EVALUACIÓN DE LOS PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS PROPUESTOS

VARIABLES	FRECUENCIA	%
Si	3	60
No	2	40
TOTAL	5	100

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la institución

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Gráfico 7: EVALUACIÓN DE LOS PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS PROPUESTOS



Fuente: Tabla No. 11

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Análisis e Interpretación.-El 60% del personal considera que si se evalúan los planes, programas y proyectos; mientras que el 40% considera que no. La pregunta tiene una connotación general en la medida que se refiere al tema de la planificación que el personal la tiene muy confusa por las respuestas antes analizadas.

Pregunta No. 8.- Quien define el Presupuesto para la operatividad de las acciones planificadas?

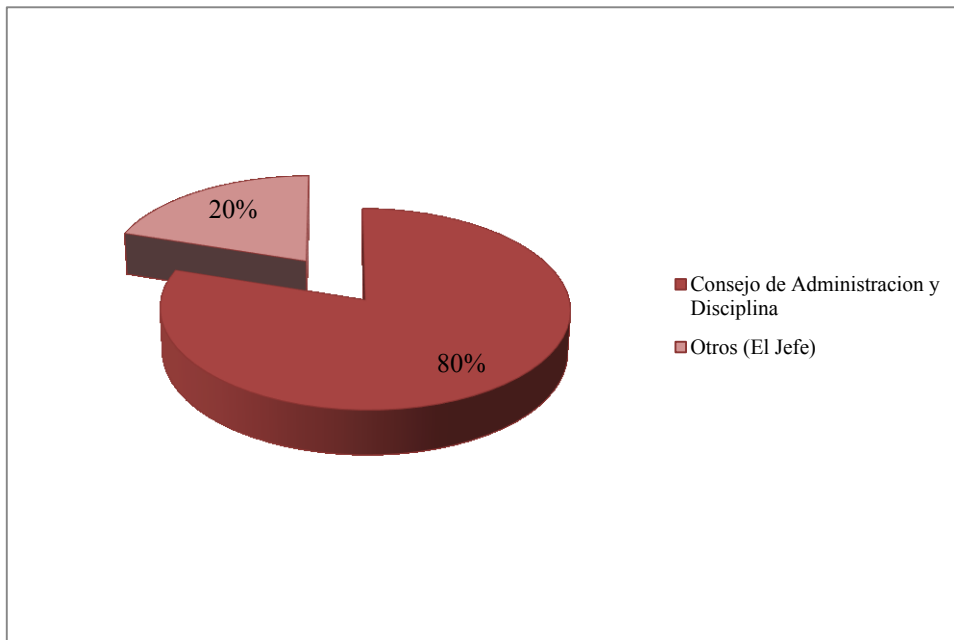
Tabla 13: Persona que define el presupuesto para la operatividad

VARIABLES	FRECUENCIA	%
Consejo de Administración y Disciplina	4	80
Otros (El Jefe)	1	20
TOTAL	5	100

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la institución

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Gráfico 8: Persona que define el presupuesto para la operatividad



Fuente: Tabla No. 12

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Análisis e Interpretación.-El 80% del personal opina que el presupuesto se lo realiza mediante el Consejo de Administración y Disciplina; y el 20% dice que lo hace el Jefe de la institución. Por ser una institución pública, la elaboración de los presupuestos se realiza en base a las disposiciones del Ministerio de Finanzas, para ello la Ley de Presupuestos del Sector Público ha desarrollado un conjunto de herramientas y reportes que deben ser cumplidos “religiosamente”.

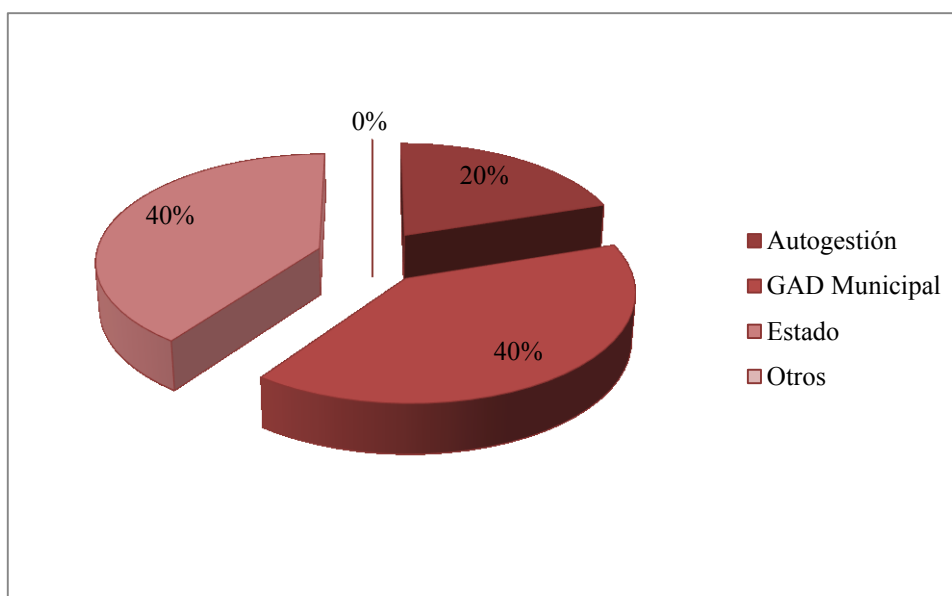
Pregunta No. 9.- De donde proviene los recursos para el cumplimiento de la planificación institucional?

Tabla 14: Recursos para la planificación institucional

VARIABLES	FRECUENCIA	%
Autogestión	1	20
GAD Municipal	2	40
Estado	2	40
Otros	0	0
TOTAL	5	100

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la institución
Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Gráfico 9: Recursos para la planificación institucional



Fuente: Tabla No. 13
Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Análisis e Interpretación.- Con relación a las fuentes de financiamiento del presupuesto institucional, el 40% del personal considera que los recursos provienen del GAD municipal; y el otro 40% de recursos del Estado, mientras que el 20% de Autogestión. Se considera que mediante la competencia del GADM del cantón Penipe se reciben recursos que permitan la ejecución de actividades de la institución, pero en resumen el personal desconoce el origen de los recursos, cada cual señala una fuente específica de donde se originan.

Pregunta No. 10.- La Ejecución presupuestaria responde a la planificación institucional.

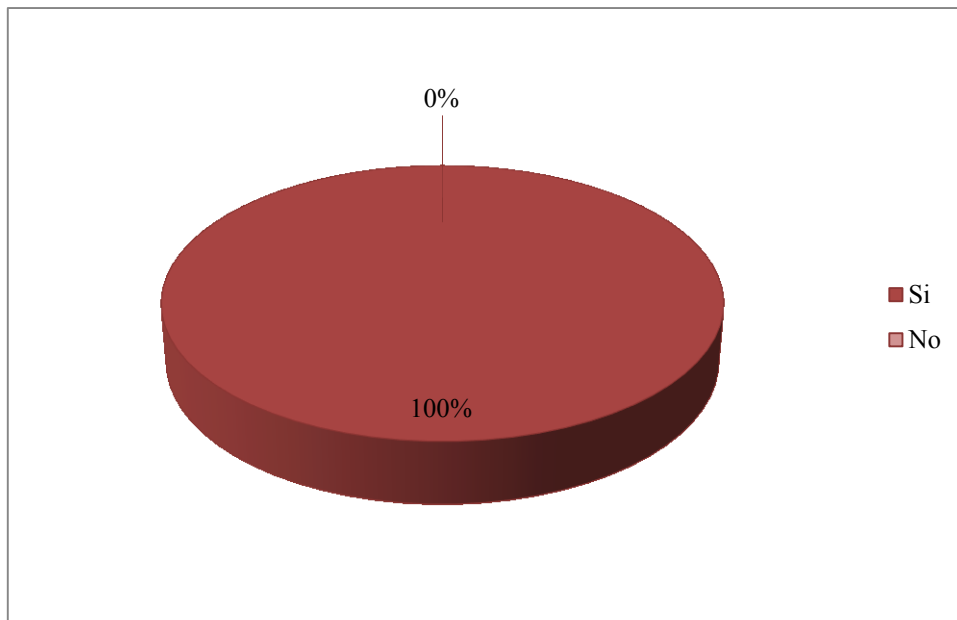
Tabla 15: La ejecución presupuestaria responde a la planificación

VARIABLES	FRECUENCIA	%
Si	5	100
No	0	0
TOTAL	5	100

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la institución

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Gráfico 10: La ejecución presupuestaria responde a la planificación



Fuente: Tabla No. 15

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Análisis e Interpretación.-Es en la única pregunta donde el 100% del personal coincide que la ejecución presupuestaria si responde a la planificación. Según los resultados obtenidos se puede decir que el presupuesto está enmarcado en la planificación establecida.

Pregunta No. 12.- ¿Cuenta la institución con valores corporativos?

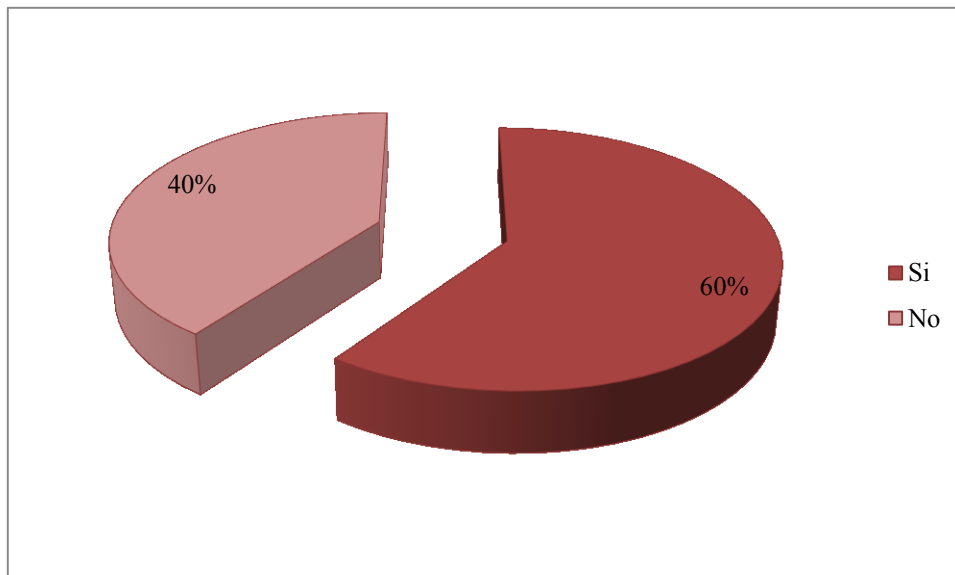
Tabla 16: Cuenta la institución con valores corporativos

VARIABLES	FRECUENCIA	%
Si	3	60
No	2	40
TOTAL	5	100

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la institución

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Gráfico 11: Cuenta la institución con valores corporativos



Fuente: Tabla No. 15

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Análisis e Interpretación.-Del 100% de los encuestados el 60% consideran que la institución si cuenta con valores; mientras que el 40% considera que No. Es importante que se mejore los canales de comunicación de la institución.

Pregunta No. 12.1 ¿Considera Usted que se han difundido los valores de la institución?

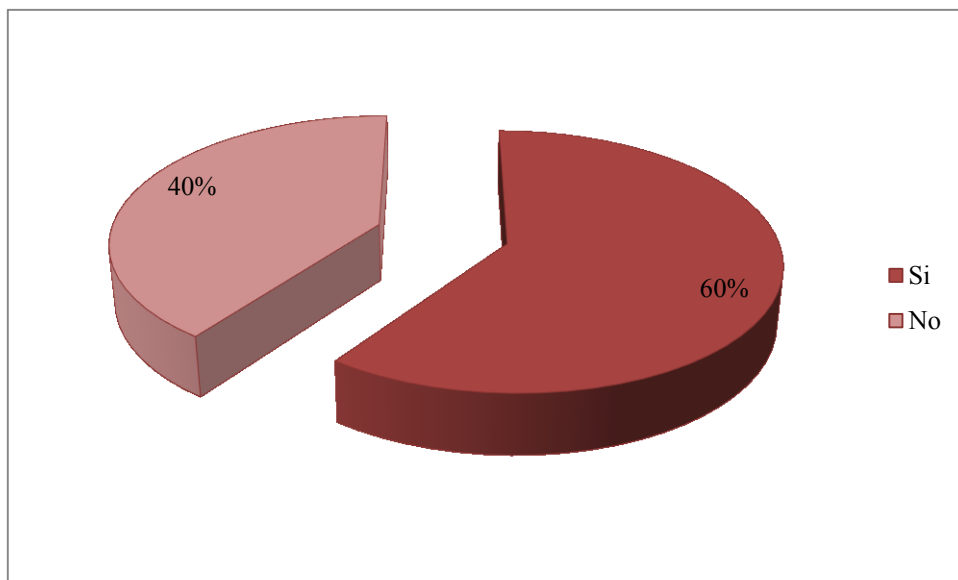
Tabla 17: Difusión de valores

VARIABLES	FRECUENCIA	%
Si	3	60
No	2	40
TOTAL	5	100

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la institución

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Gráfico 12: Difusión de valores



Fuente: Tabla No. 17

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Análisis e Interpretación.-El 60% del personal considera que si se han difundido los valores de la institución; mientras que el 40% considera que no, se considera que la falta de un sistema comunicacional que permita que todo el personal esté al tanto de los valores institucional.

Pregunta No. 13 ¿Considera Usted que la institución cuenta con principios?

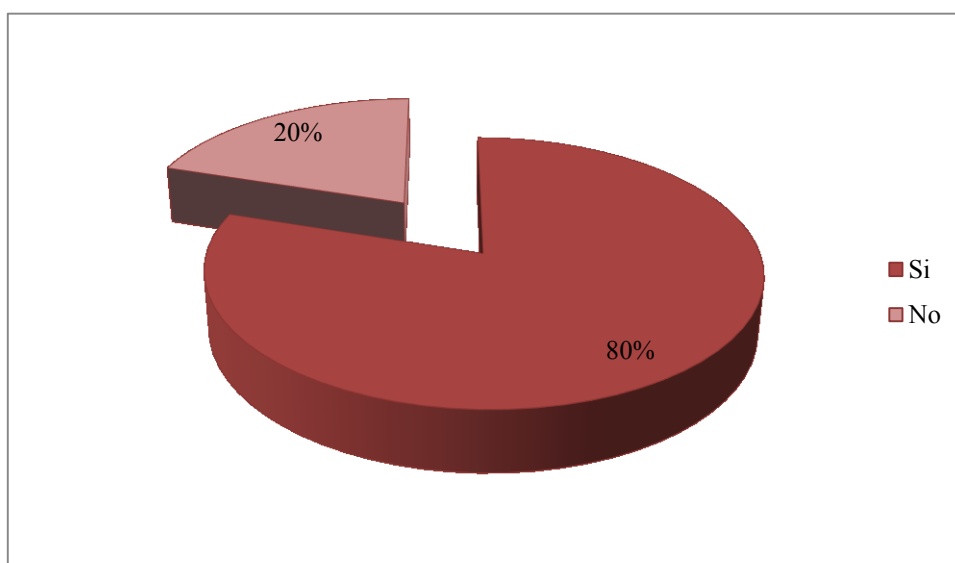
Tabla 18: Cuenta la institución con principios

VARIABLES	FRECUENCIA	%
Si	4	80
No	1	20
TOTAL	5	100

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la institución

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Gráfico 13: Cuenta la institución con principios



Fuente: Tabla No. 18

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Análisis e Interpretación.-El 80% del personal considera que la institución si cuenta con principios; mientras que el 20% considera que No. Los principios en una organización permiten que las actividades se desarrollen de manera eficiente y se brinde a los usuarios una atención con responsabilidad. Para aplicar los principios se supone que previamente la organización debe aplicar sus valores.

Pregunta No. 13.1 ¿Considera Usted que se han difundido los principios institucionales?

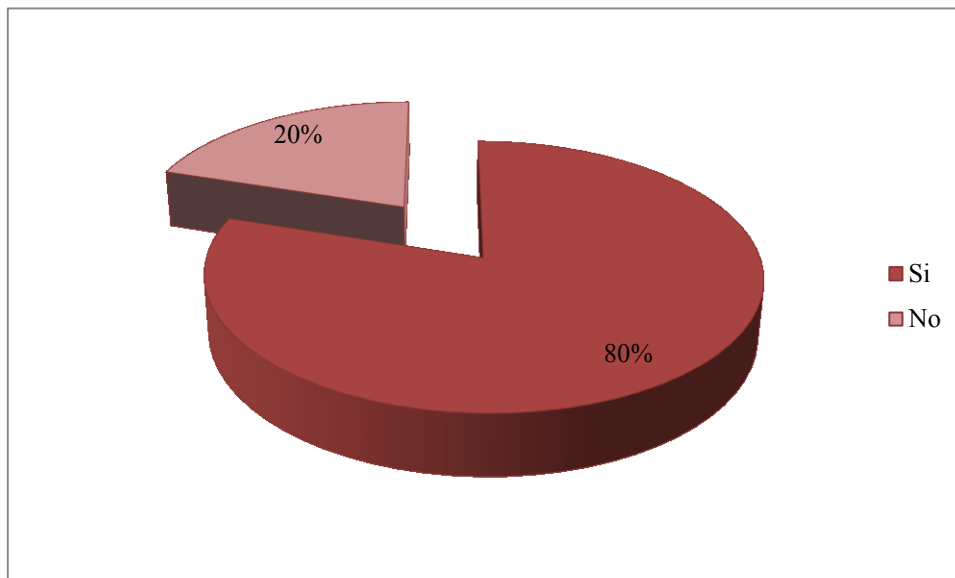
Tabla 19: Difusión de los principios institucionales

VARIABLES	FRECUENCIA	%
Si	4	80
No	1	20
TOTAL	5	100

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la institución

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Gráfico 14: Difusión de los principios institucionales



Fuente: Tabla No. 19

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Análisis e Interpretación.-El 80% del personal consideran que si se difunden los principios institucionales; mientras que el 20% considera que No. Es importante que tanto los valores y principios se consideren componentes fundamentales del convivir institucional donde prima ante todo la disciplina por su composición vertical.

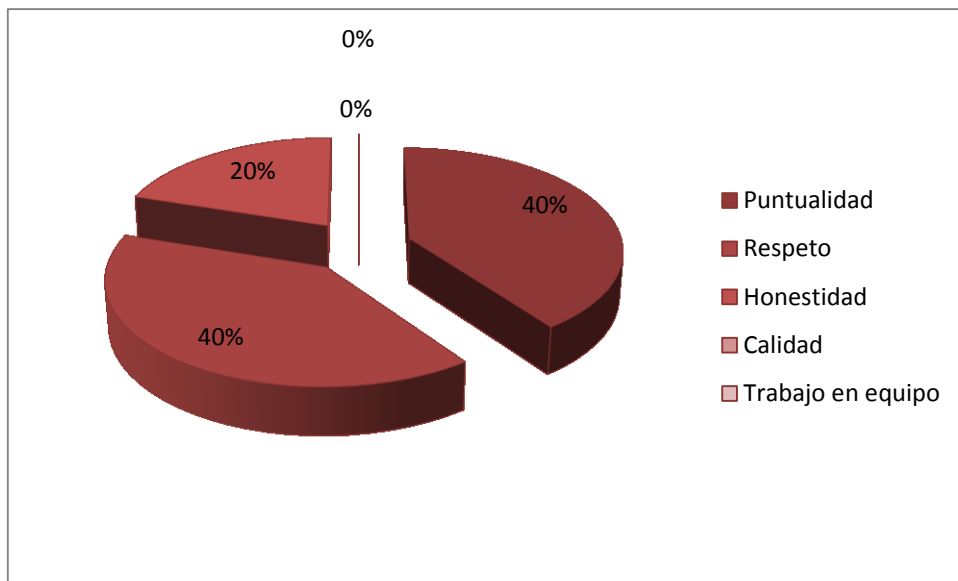
Pregunta No. 14. ¿De los siguientes principios cuales aplican en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe?

Tabla 20: Principios aplicados

VARIABLES	FRECUENCIA	%
Puntualidad	2	40
Respeto	2	40
Honestidad	1	20
Calidad	0	0
Trabajo en equipo	0	0
TOTAL	5	100

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la institución
Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Gráfico 15: Principios aplicados



Fuente: Tabla No. 20
Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Análisis e Interpretación.- Lo expresado anteriormente, guarda relación con la falta de organización institucional, ya que el 40% del personal reconoce a la puntualidad y respeto como valores importantes dada la estructura vertical de la organización que van en relación con la disciplina; mientras que el 20% considera que es la honestidad. A más de los principios mencionados se debe enfocar al trabajo en equipo y la calidad del servicio, que no son asumidos.

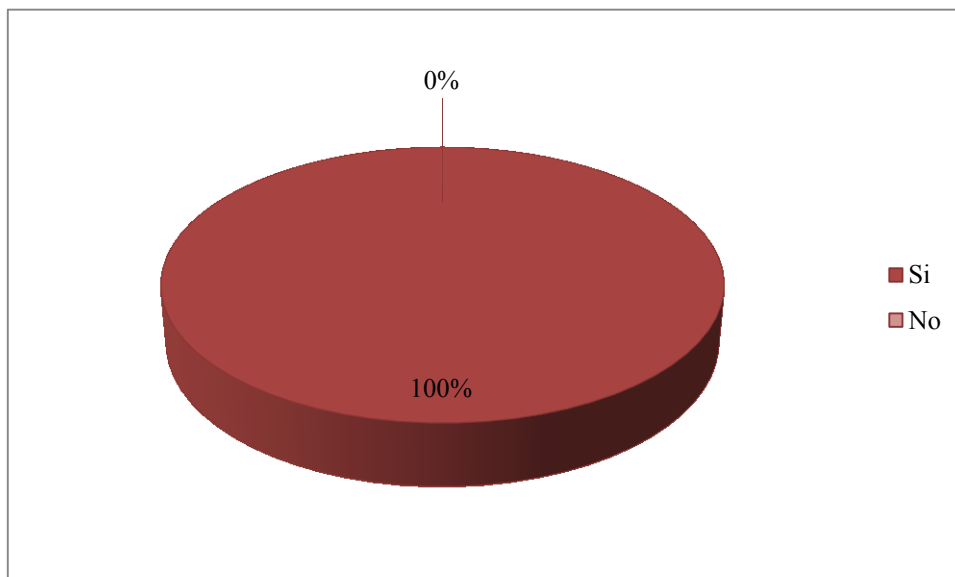
Pregunta No. 15. ¿El cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe cuenta con un organigrama estructural que le ayuda a determinar lo que tiene que hacer en su trabajo?

Tabla 21: Cuenta la institución con un organigrama estructural

VARIABLES	FRECUENCIA	%
Si	5	100
No	0	0
TOTAL	5	100

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la institución
Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Gráfico 16: Cuenta la institución con un organigrama estructural



Fuente: Tabla No. 21
Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Análisis e Interpretación.-El 100% de los servidores mencionan que si existe un organigrama estructural de la institución, por lo que se considera ventajosa su existencia en especial en una organización de servicio como el Cuerpo de Bombero y en un escenario de alto riesgo que es el cantón Penipe por el tema del Volcán Tungurahua, puesto que la misma se considera una herramienta organizacional que permite distinguir los distintos niveles jerárquicos y su relación formal dándose de esta manera el cumplimiento de actividades establecidas para cada individuo. Pero se señala que el mismo debe ser difundido.

Pregunta No. 16. ¿Las funciones y responsabilidades asignadas a usted le permiten su desempeño en el trabajo en forma?

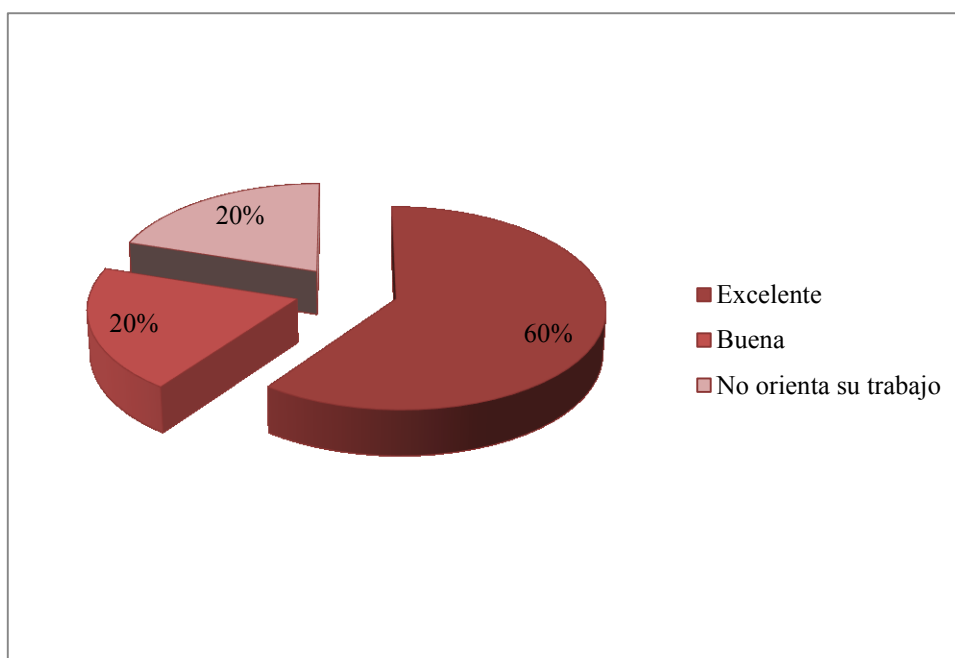
Tabla 22: Las funciones y responsabilidades contribuyen a las actividades

VARIABLES	FRECUENCIA	%
Excelente	3	60
Buena	1	20
No orienta su trabajo	1	20
TOTAL	5	100

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la institución

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Gráfico 17: Las funciones y responsabilidades contribuyen a las actividades



Fuente: Tabla No. 22

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Análisis e Interpretación.-El 60% consideran que las funciones establecidas contribuyen de una manera excelente al desempeño; mientras que igual porcentaje del 20% considera que es buena y no orienta su trabajo respectivamente. A pesar de la existencia de un organigrama estructural las funciones no son muy claras, por lo que es necesario se establezca un manual de las mismas para un eficiente desarrollo de las actividades

Pregunta No. 17. ¿El espacio físico en el cual realiza su trabajo lo considera Usted?

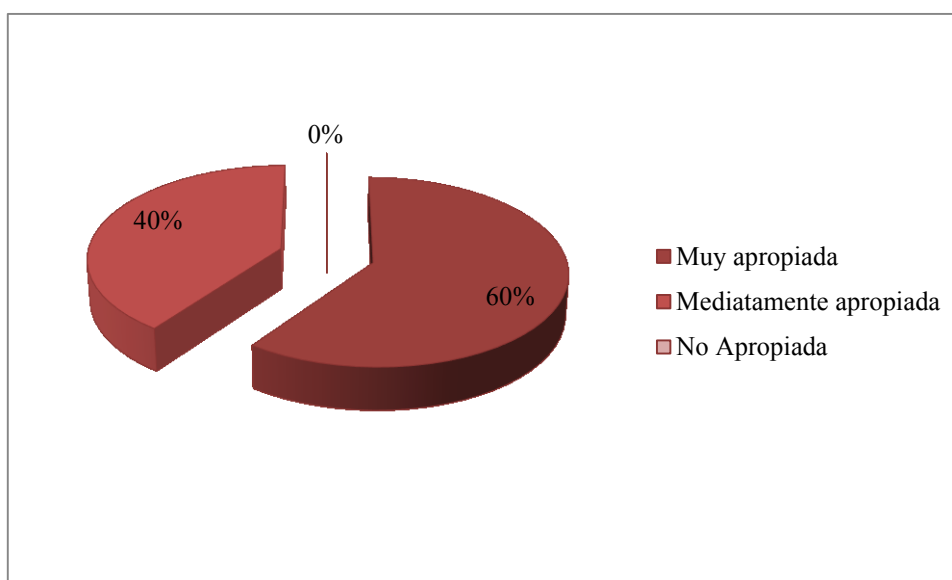
Tabla 23: Espacio físico adecuado

VARIABLES	FRECUENCIA	%
Muy apropiado	3	60
Mediatamente apropiado	2	40
No Apropiado	0	0
TOTAL	5	100

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la institución

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Gráfico 18: Espacio físico adecuado



Fuente: Tabla No. 23

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Análisis e Interpretación.- El 60% de los funcionarios del Cuerpo de Bomberos consideran que el espacio físico para el desempeño de sus actividades es muy apropiado; mientras que el 40% considera que es medianamente apropiado. El proveer al personal de un espacio adecuado contribuye a que los mismos se sientan a gusto en su puesto de trabajo.

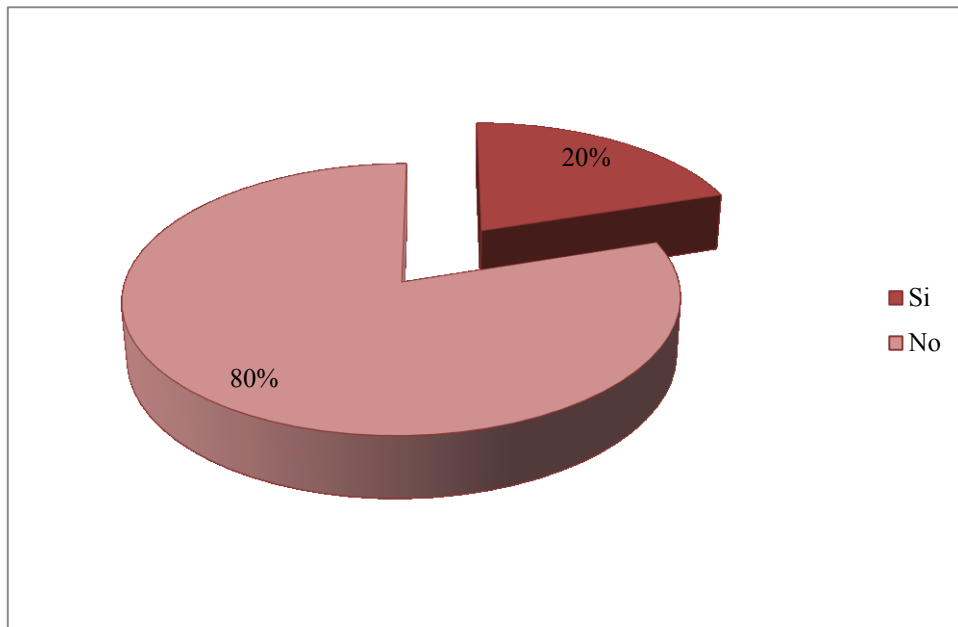
Pregunta No. 18. ¿Los procesos que se realizan en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe los conoce y están documentados?

Tabla 24: Los procesos están documentados

VARIABLES	FRECUENCIA	%
Si	1	20
No	4	80
TOTAL	5	100

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la institución
Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Gráfico 19: Los procesos están documentados



Fuente: Tabla No. 24
Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Análisis e Interpretación.-El 20% opinan que los procesos SI se encuentran documentados los procesos; mientras que el 80% considera que No. Por ello es fundamental pensara en efectuar diagramas de procesos, manuales, en fin todo aquello que permita administrar la institución de una manera técnica.

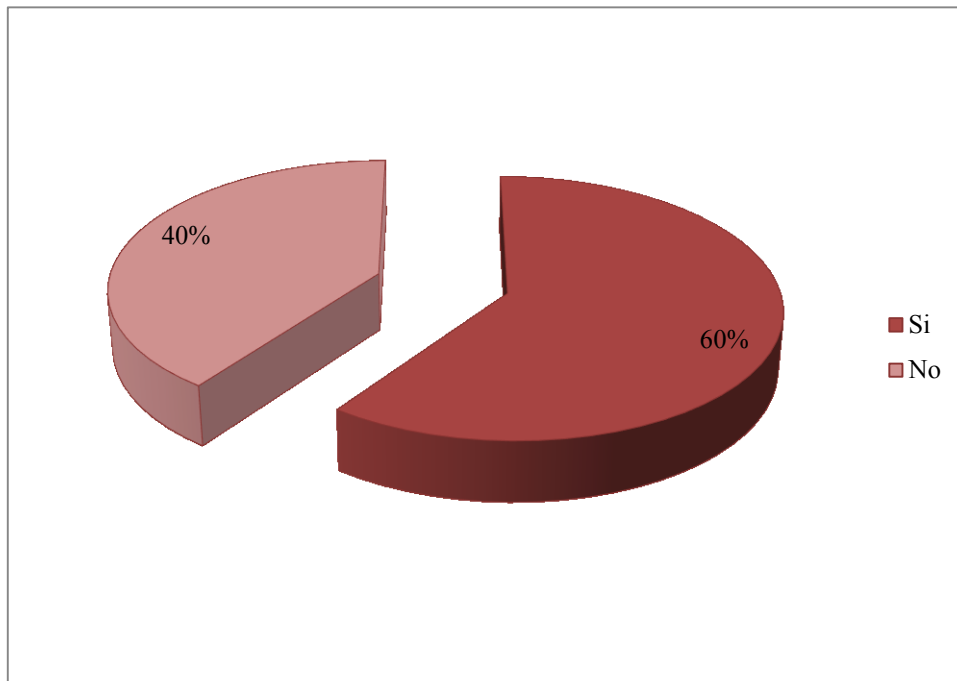
Pregunta No. 19. ¿Las Autoridades propician un buen ambiente y clima de trabajo?

Tabla 25: Ambiente y Clima de trabajo

VARIABLES	FRECUENCIA	%
Si	3	60
No	2	40
TOTAL	5	100

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la institución
Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Gráfico 20: Ambiente y Clima de trabajo



Fuente: Tabla No. 25
Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Análisis e Interpretación.-Los funcionarios manifiestan una posición dividida al respecto; el 60% consideran que las autoridades si propician un buen ambiente y clima de trabajo; mientras que el 40% considera que No. Aquello es evidente, las autoridades de la institución son políticas.

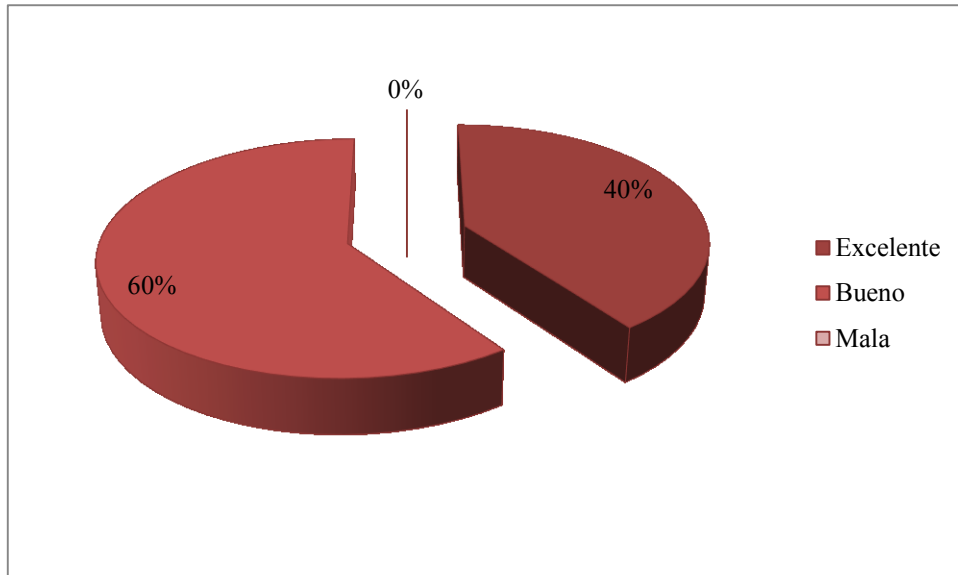
Pregunta No. 20. ¿La comunicación entre los miembros es?

Tabla 26: La comunicación en la institución

VARIABLES	FRECUENCIA	%
Excelente	2	40
Buena	3	60
Mala	0	0
TOTAL	5	100

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la institución
Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Gráfico 21: La comunicación en la institución



Fuente: Tabla No. 26
Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Análisis e Interpretación.-El nivel de comunicación de los funcionarios también refleja la respuesta de la pregunta anterior, el 60% consideran que la comunicación entre los miembros de la institución es buena; mientras que el 40% considera que es excelente. Cabe señalar que por la función que desarrolla el Cuerpo de Bomberos, tanto la comunicación interna como externa, debe ser excelente, en especial por que los usuarios y beneficiarios de la actividad de la institución, es de alto riesgo por el Volcán Tungurahua.

Pregunta No. 21. ¿La motivación que usted recibe de sus jefes para realizar su trabajo la considera?

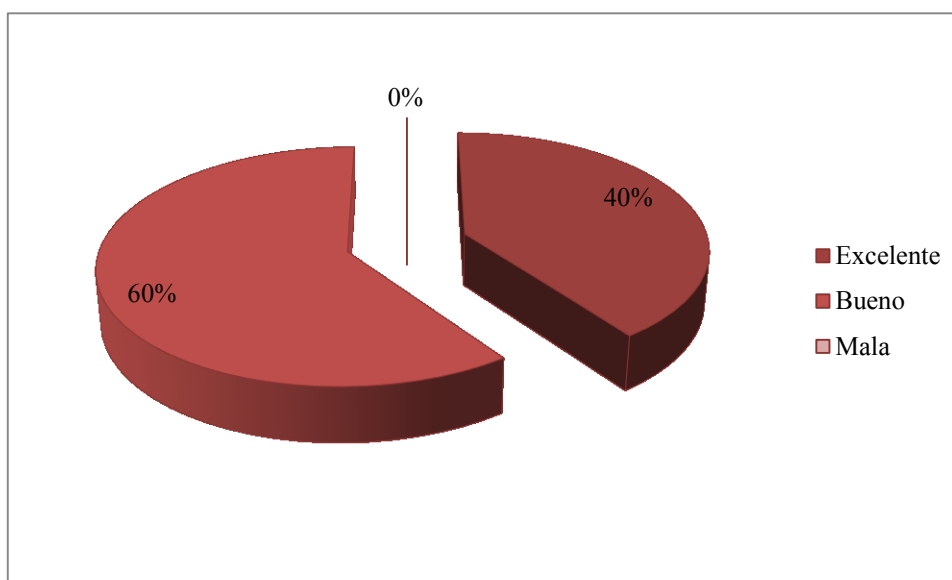
Tabla 27: La motivación

VARIABLES	FRECUENCIA	%
Excelente	2	40
Bueno	3	60
Mala	0	0
TOTAL	5	100

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la institución

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Gráfico 22: La motivación



Fuente: Tabla No. 27

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Análisis e Interpretación.- En la comunicación se refleja la motivación, por tanto el 60% de los funcionarios consideran que la motivación existente en la institución es buena; mientras que el 40% considera que es excelente. La motivación es un factor importante para el desempeño del personal y más aún en la institución objeto del presente estudio.

Pregunta No. 22. ¿Las formas de control que se aplican son?

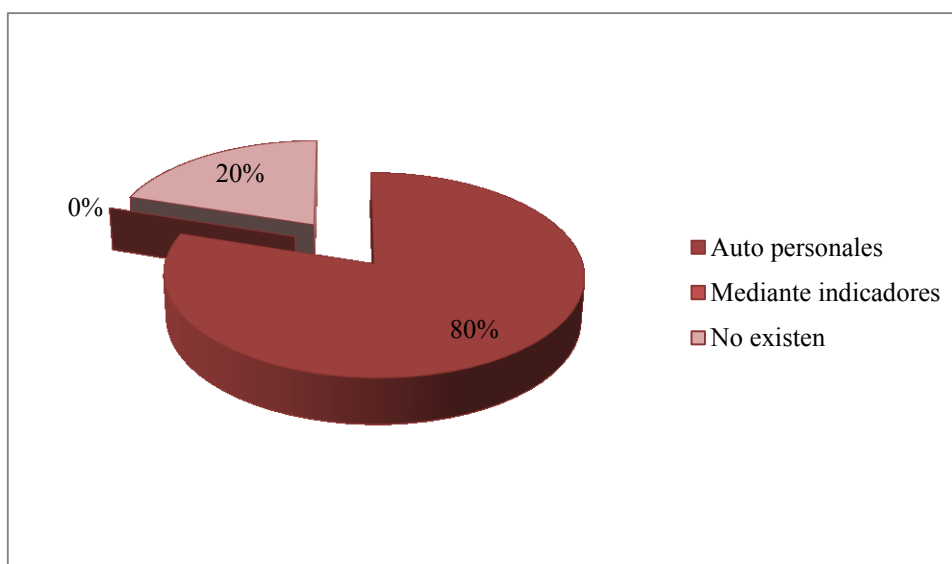
Tabla 28: Formas de control

VARIABLES	FRECUENCIA	%
Auto personales	4	80
Mediante indicadores	0	0
No existen	1	20
TOTAL	5	100

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la institución

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Gráfico 23: Formas de control



Fuente: Tabla No. 28

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Análisis e Interpretación.- Esta pregunta puede también asociarse a la del Organigrama, el 80% de los funcionarios consideran que la forma de control en la institución es auto-personales, decir que el personal basa su desempeño en los principios de puntualidad y responsabilidad para dar cumplimiento a lo establecido en la institución (que es no un control sino una respuesta a las reglas entrada y salida del trabajo); mientras que el 20% considera que no existen controles. Si no están bien definidas las funciones y responsabilidades, el tema del control es solo un dato y no una actitud administrativa de la cual depende también el desempeño de cada funcionario.

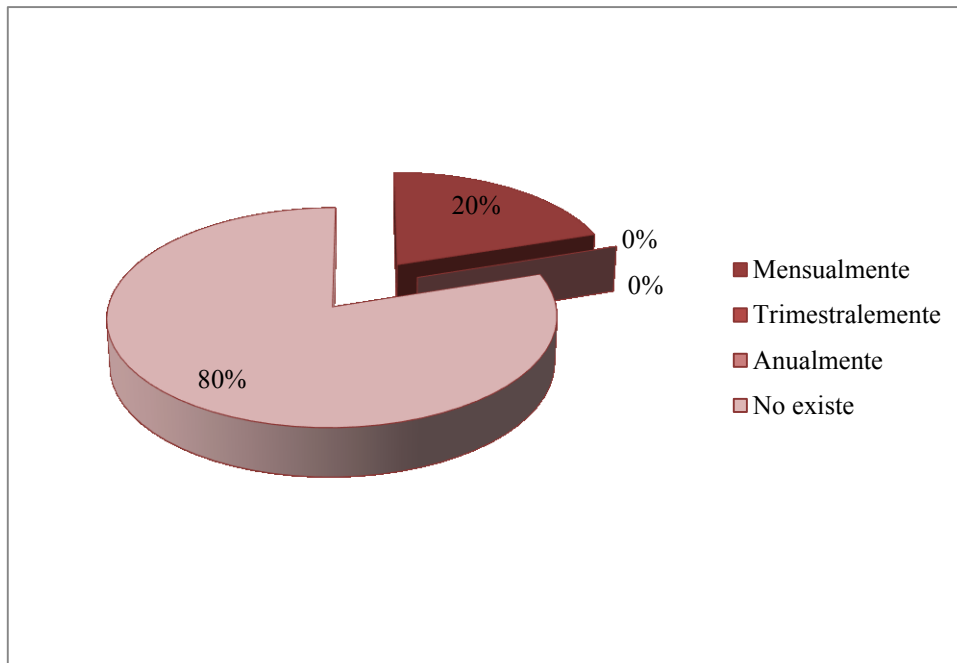
Pregunta No. 23. ¿La evaluación de los resultados de su trabajo se realiza?

Tabla 29: Periodo de evaluación de los resultados del trabajo

VARIABLES	FRECUENCIA	%
Mensualmente	1	20
Trimestralmente	0	0
Anualmente	0	0
No existe	4	80
TOTAL	5	100

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la institución
Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Gráfico 24: Periodo de evaluación de los resultados del trabajo



Fuente: Tabla No. 29
Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Análisis e Interpretación.-Si no hay control ni informes permanentes del cumplimiento de las actividades, es evidente que el 80% de los funcionarios consideran que no existen evaluaciones a los resultados obtenidos de las labores; mientras que el 20% considera que se las realiza de manera mensual. La evaluación del desempeño del personal permite determinar la necesidad de aplicar correctivos, más aún cuando es una actividad que asume riesgos de los Bomberos y de la población, cuando en una situación determinada no aplican los códigos pero aún los procedimientos.

Pregunta No. 24. ¿Los equipos que tiene la entidad son adecuados para realizar el servicio de calidad y oportuno a la población?

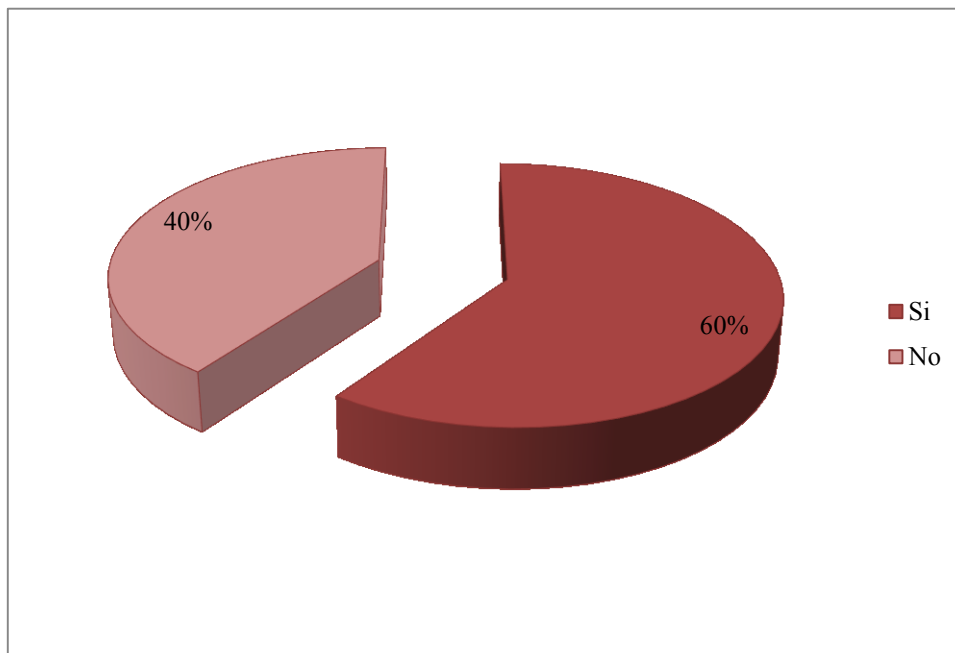
Tabla 30: Equipos de la entidad

VARIABLES	FRECUENCIA	%
Si	3	60
No	2	40
TOTAL	5	100

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la institución

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Gráfico 25: Equipos de la entidad



Fuente: Tabla No. 30

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Análisis e Interpretación.-Los funcionarios consideran un 60% que los equipos con los que cuenta la institución son adecuados; mientras que el 40% considera que No. No es difícil suponer que por la emergencia del volcán, la institución fue abastecida con equipos que respondan a dicho escenario, pero quienes operan dichas maquinarias son los que pueden avalar la efectividad de las mismas.

Pregunta No. 25. ¿La calidad de los recursos humanos corresponde a las necesidades y exigencias de los planes y desarrollos actuales de la organización?

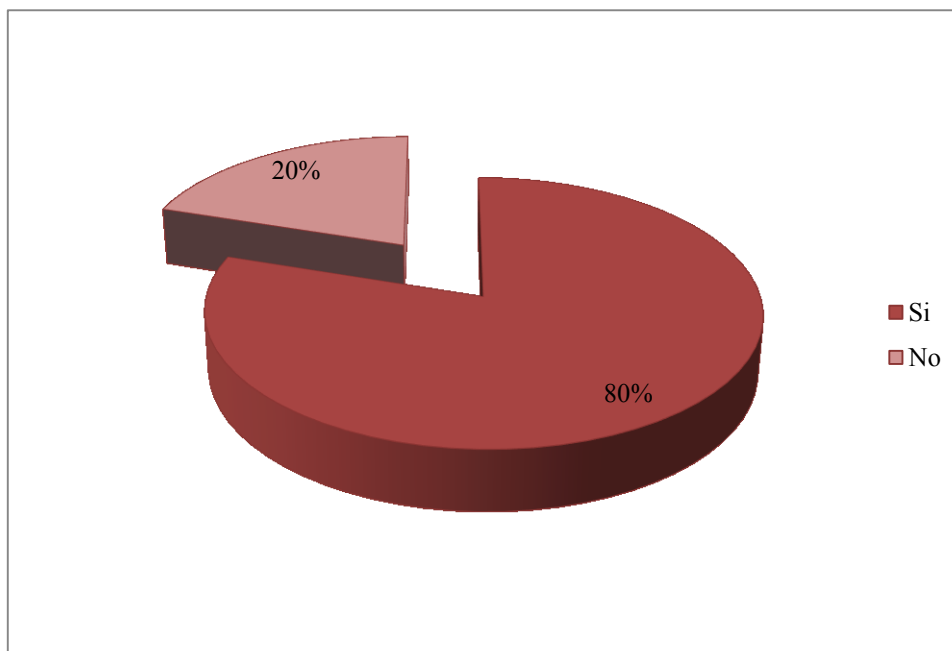
Tabla 31: El Recurso Humano

VARIABLES	FRECUENCIA	%
Si	4	80
No	1	20
TOTAL	5	100

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la institución

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Gráfico 26: El Recurso Humano



Fuente: Tabla No. 31

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Análisis e Interpretación.-Después de haber señalado todo lo que no está bien, el 80% de los funcionarios consideran que el recurso humano si es el adecuado; mientras que el 20% considera que No. No basta un personal idóneo cuando no hay reglas claras de procedimientos, acciones, controles, entre otras herramientas de gestión del propio talento humano, que aunque sea mínimo en relación a instituciones similares, no está orientado a una gestión más relacionada con la planificación, la respuesta y la evaluación de los resultados de su trabajo frente a la colectividad a la que sirve.

Pregunta No. 26. ¿Existen programas de capacitación?

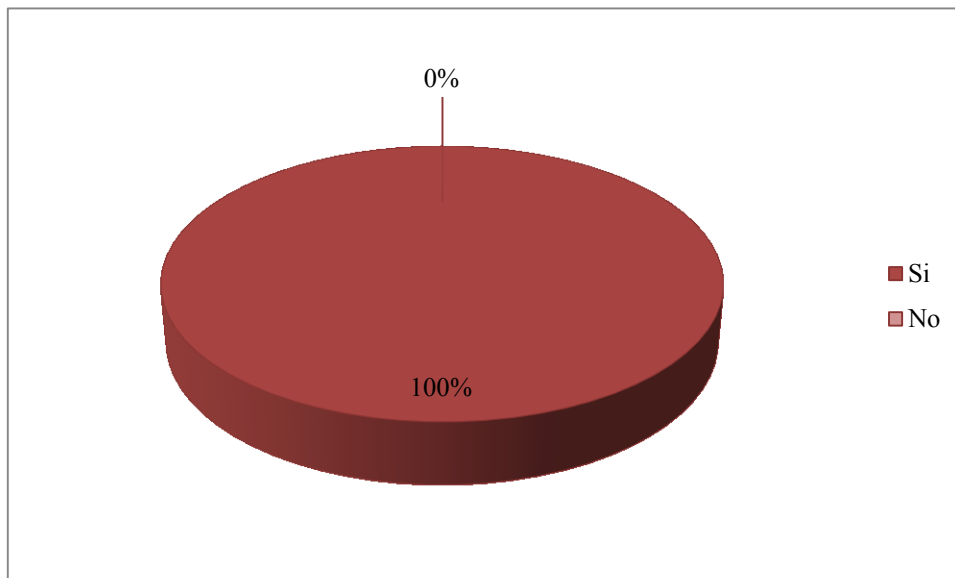
Tabla 32: Existencia de capacitación

VARIABLES	FRECUENCIA	%
Si	5	100
No	0	0
TOTAL	5	100

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la institución

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Gráfico 27: Existencia de capacitación



Fuente: Tabla No. 32

Elaborado por: Rosa Samaniego Q.

Análisis e Interpretación.-El 100% de los funcionarios consideran que en la institución si existe capacitación. Es importante tener presente que el factor de capacitación es una inversión para cualquier institución u organización, pues la misma facilita el buen desempeño profesional y el logro de objetivos, pero de nada sirve capacitarse si no hay cambios estructurales tanto en la gestión administrativa y la actitud del personal.

Pregunta No. 24. ¿La capacitación que usted recibe la aplica en su trabajo?

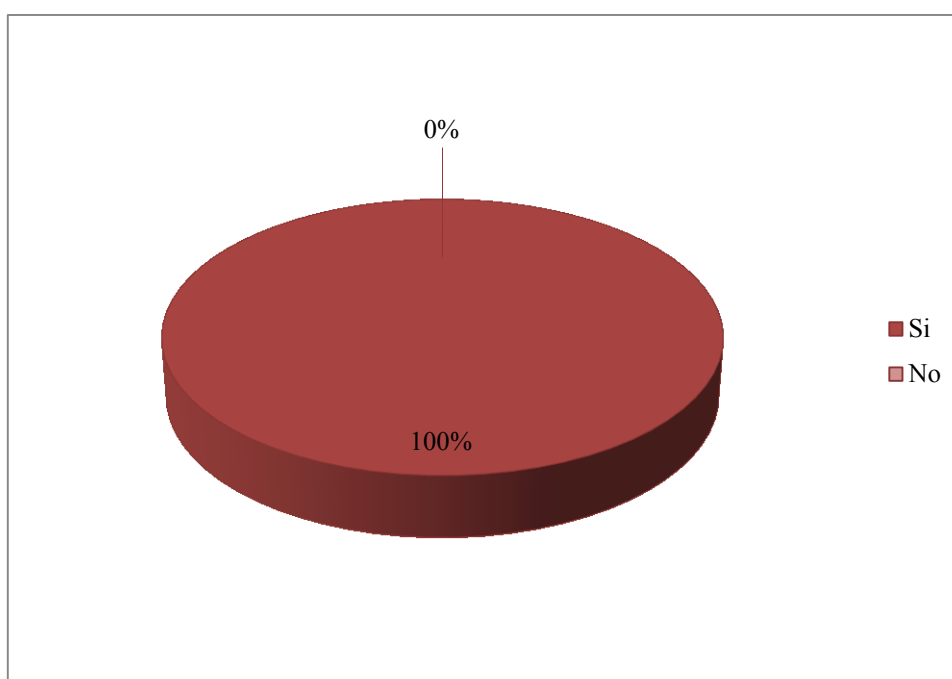
Tabla 33: La capacitación recibida es aplicada en la institución

VARIABLES	FRECUENCIA	%
Si	5	100
No	0	0
TOTAL	5	100

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la institución

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Gráfico 28: La capacitación recibida es aplicada en la institución



Fuente: Tabla No. 33

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Análisis e Interpretación.-El 100% de los encuestados consideran que si se aplica los conocimientos adquiridos en las capacitaciones en la institución; de hecho que esa es la respuesta adecuada del funcionario siempre y cuando se evidencie aquello, es decir capacitación que no evalúan los impactos en la institución, no tiene sentido.

CONCLUSIÓN DE LA ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN:

En relación a los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta la personal del Cuerpo de Bomberos del cantón Penipe, se pudo detectar que presenta dificultades de orden administrativo, tales como una deficiente comunicación interna de la institución, considerando que no todo el personal esa al tanto de ciertos aspectos administrativos tales como la planificación institucional, la determinación de indicadores que permitan medir el cumplimiento de meta.

No cuenta con una guía que logre sistematizar de manera adecuada los procesos, considerando que a pesar de la existencia de personal idóneo esto no es suficiente ante la inexistencia de reglas claras de procedimientos, acciones, controles, entre otras herramientas de gestión del propio talento humano, que aunque sea mínimo en relación a instituciones similares, no está orientado a una gestión más relacionada con la planificación, la respuesta y la evaluación de los resultados de su trabajo frente a la colectividad a la que sirve. También se hace necesaria la definición de funciones, puesto que a pesar de la existencia del organigrama estructural el mismo no es muy claro, lo cual provoca duplicidad de funciones.

Así también se determinó que la institución cuenta con un espacio físico adecuado tanto para sus actividades como para brindar un servicio adecuado, logrando un clima laboral propicio para sus colaboradores, considerando que también sus actividades se basan en principios y valores institucionales. Se evidencio que la institución proporciona capacitación a su personal lo cual coadyuva a un crecimiento personal y profesional, considerando que la misma va encaminada al mejoramiento de la institución.

3.5.2. Encuesta aplicada a los usuarios (cliente externo) del Cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe

En esta parte es importante confrontar lo que piensan los usuarios del servicio del Cuerpo de Bomberos, con lo que el criterio analizado de los funcionarios. Metodológicamente se efectúa la Σ del porcentaje alcanzado por las opciones de respuesta: Muy insatisfecho, insatisfecho y neutro. ¡Por qué neutro?, simplemente porque se trata de una actitud que puede estar asociada al “no conozco”, al “prefiero no opinar”, al “no me interesa” o al “ese no es mi problema. Entonces jala más a lo negativo que a la otra Σ conformada por la respuesta satisfecha y muy satisfecha.

La interpretación y análisis, se inicia con la caracterización de muestra, en los siguientes términos:

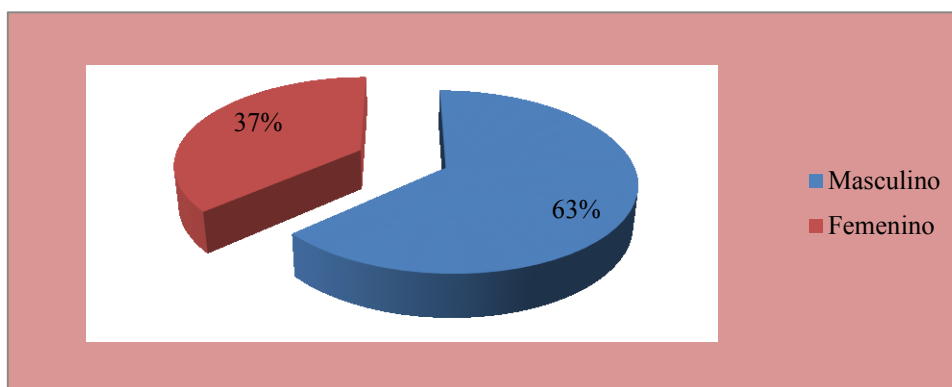
Tabla 34: Genero de los encuestados

GENERO	FRECUENCIA	%
Masculino	219	63
Femenino	126	37
TOTAL	345	100

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la institución

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Gráfico 29: Genero de los encuestados



Fuente: Tabla No. 36

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

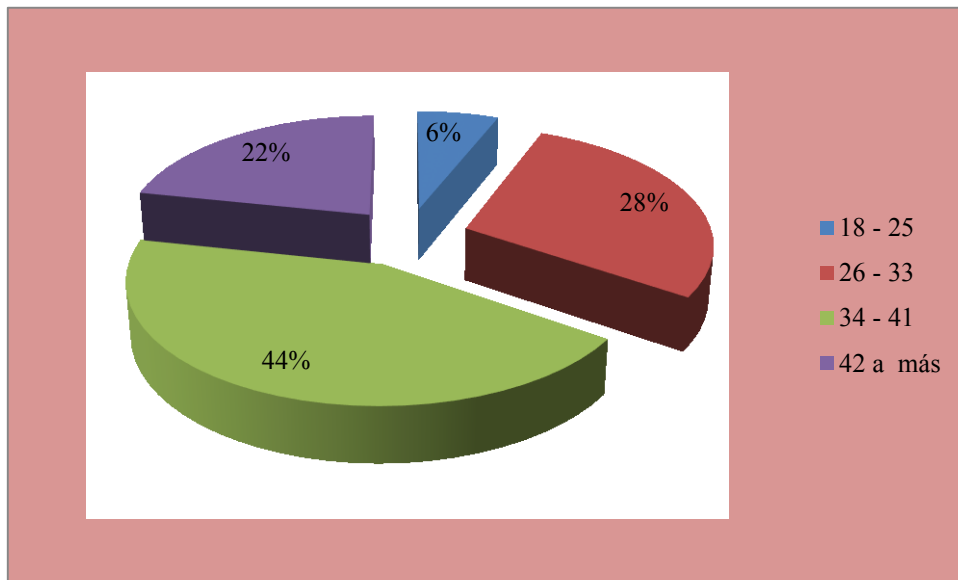
Análisis e Interpretación.-Del 100% de la población seleccionada el 63% son de género masculino; mientras que el 37% fueron del género femenino.

Tabla 35: Edad de los encuestados

EDAD	FRECUENCIA	%
18 - 25	21	6
26 - 33	98	28
34 - 41	151	44
42 a más	75	22
TOTAL	345	100

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la institución
Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Gráfico 30: Edad de los encuestados



Fuente: Tabla No. 37
Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Análisis e Interpretación.-De la referida población, el 44% corresponden a las edades de 34 -41 años; el 28% de 26 a 33 años, 22% de 42 a más años; mientras que el 6% de 18 a 25 años. Se observa que existe mayor población de edad adulta en el Cantón Penipe.

ÁREA: SERVICIOS

Pregunta No. 1 ¿Cómo percibe la calidad de nuestro servicio?

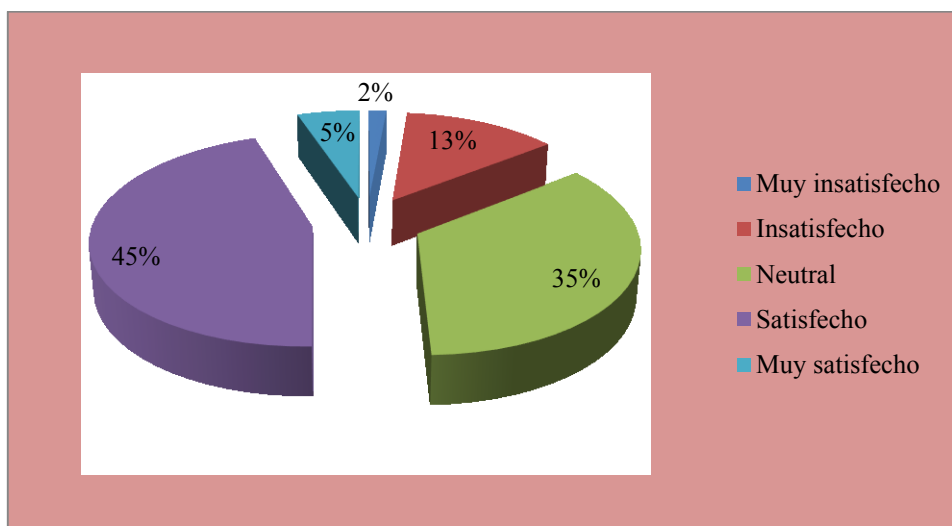
Tabla 36: Calidad de servicio

VARIABLES	FRECUENCIA	%	%
Muy insatisfecho	5	2	50
Insatisfecho	45	13	
Neutral	121	35	
Satisfecho	156	45	50
Muy satisfecho	18	5	
Total	345	100	

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la institución

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Gráfico 31: Calidad de servicio



Fuente: Tabla No. 36

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Análisis e Interpretación.-Los usuarios tienen criterios divididos en relación a la calidad del servicio; los que aprueban, el 50% desagrados en el 45% están satisfechos del servicio y el 5% muy satisfechos; del otro 50% el pronunciamiento es preocupante; el 35% son neutrales ni les gusta no les disgusta, el 13% se encuentra insatisfecho; el 2% muy insatisfecho. Sin duda es el primer resultado de lo que el Cuerpo de Bomberos significa para la población, es una alerta para evaluar el por qué la gente piensa tan distintito del servicio de la institución.

INSTALACIONES Y RECURSOS

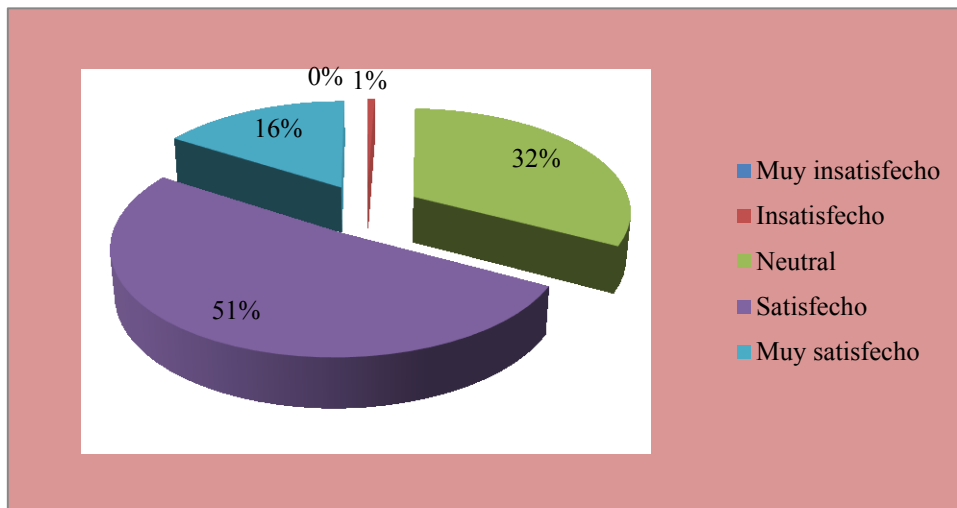
Pregunta No. 2 ¿Los espacios de atención al cliente están aseados, ventilados y el nivel del ruido es adecuado?

Tabla 37: Espacios de atención al usuario

VARIABLES	FRECUENCIA	%	%
Muy insatisfecho	0	0	33
Insatisfecho	2	1	
Neutral	111	32	
Satisfecho	177	51	67
Muy satisfecho	55	16	
TOTAL	345	100	100

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la institución
Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Gráfico 32: Espacios de atención al usuario



Fuente: Tabla No. 37
Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Análisis e Interpretación.- Con el mismo criterio de análisis, el 33% de la población considera no opinar seguramente porque no han acudido a la institución y casi se mantiene la tendencia de lo neutral de la pregunta anterior, solo el 1% está insatisfecho. En tanto el 67% están muy satisfechos o satisfecho con el espacio donde son atendidos, pare presentar sus quejas, reclamos o recibir servicios. Los espacios para brindar atención al usuario deben ser lo más adecuados y cómodos para los mismos.

DURACIÓN DE LA ATENCIÓN

Pregunta No. 3 La atención que se le prestó es oportuna y a tiempo?

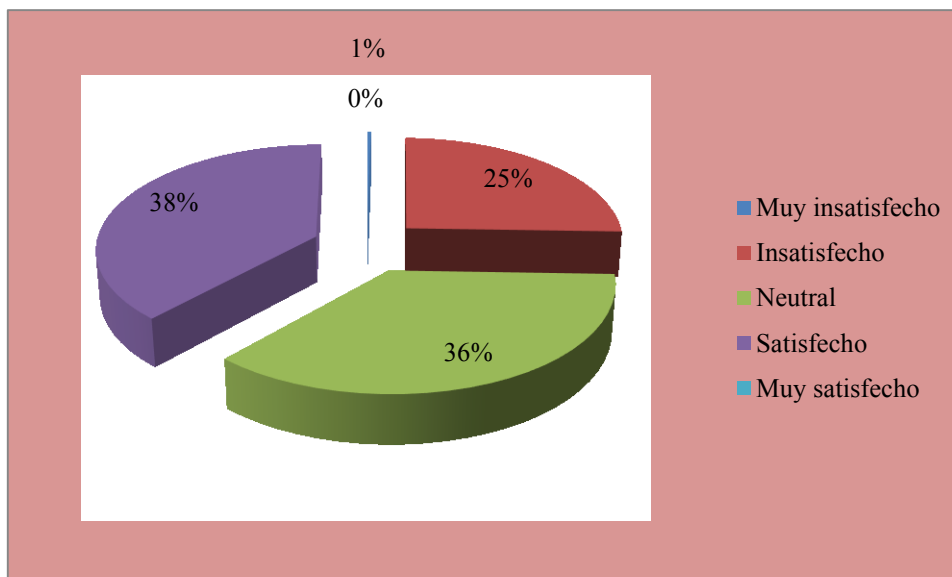
Tabla 38: Duración de la atención

VARIABLES	FRECUENCIA	%	%
Muy insatisfecho	1	1	62
Insatisfecho	87	25	
Neutral	125	36	38
Satisfecho	132	38	
Muy satisfecho	0	0	
TOTAL	345	100	100

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la institución

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Gráfico 33: Duración de la atención



Fuente: Tabla No. 38

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Análisis e Interpretación.-El 62% de la población desagregada en un 26% de muy insatisfechos e insatisfechos, considera que no hay una atención oportuna y al tiempo, el 36% no opina porque seguramente no experimentó el tiempo de trámite o le da lo mismo. Solo el 38% está satisfecho del tiempo y de la oportunidad del servicio porque sabe cómo se efectúa el trámite que requiere. Allí tiene la institución una fuente de información valiosa para evaluar su rol en el territorio y frente a los usuarios.

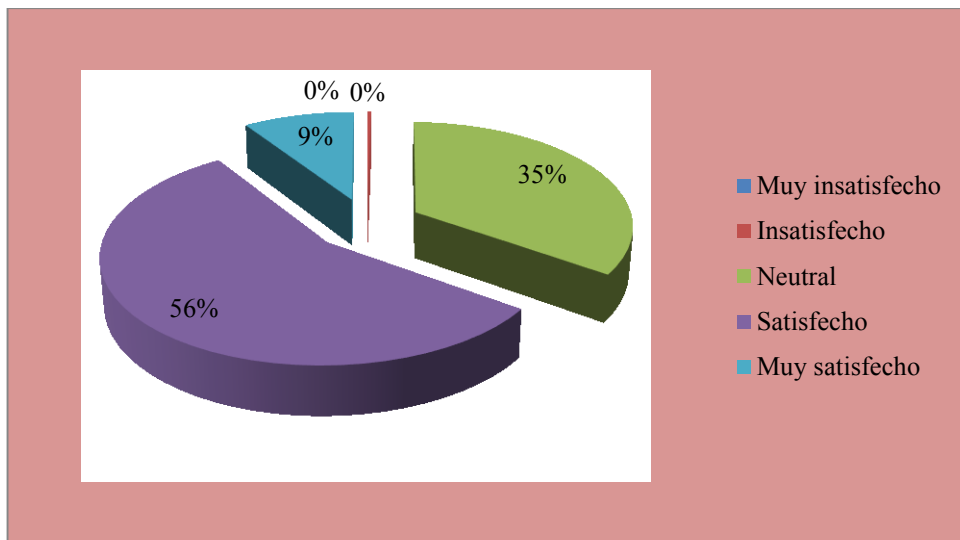
Pregunta No. 4¿Ante siniestros y demás requerimientos como califica la capacidad de respuesta del Cuerpo de Bomberos?

Tabla 39: Capacidad de respuesta ante siniestros

VARIABLES	FRECUENCIA	%	%
Muy insatisfecho	0	0	35
Insatisfecho	1	0	
Neutral	119	34	65
Satisfecho	193	56	
Muy satisfecho	32	9	
TOTAL	345	100	100

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la institución
Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Gráfico 34: Capacidad de respuesta ante siniestros



Fuente: Tabla No. 39
Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Análisis e Interpretación.-Del 54% de la muestra, el34% se manifiesta neutral y 1% insatisfechos de la capacidad de respuesta de la institución ante siniestros. En tanto el65% (56% y 9% respectivamente) muestra satisfacción y muy satisfecho por ello (la percepción de la población es favorable. Esto se debe a que por la actividad del volcán Tungurahua existe prioridad en la zona en cuanto a estar alertas para una atención inmediata y considerando también que para este tipo de emergencias existen los recursos requeridos.

ATENCIÓN EN LAS OFICINAS

Pregunta No. 5 Cuándo se acerca a nuestras oficinas encuentra al personal amable, capacitado. Dispuesto a colaborar y respetuoso?

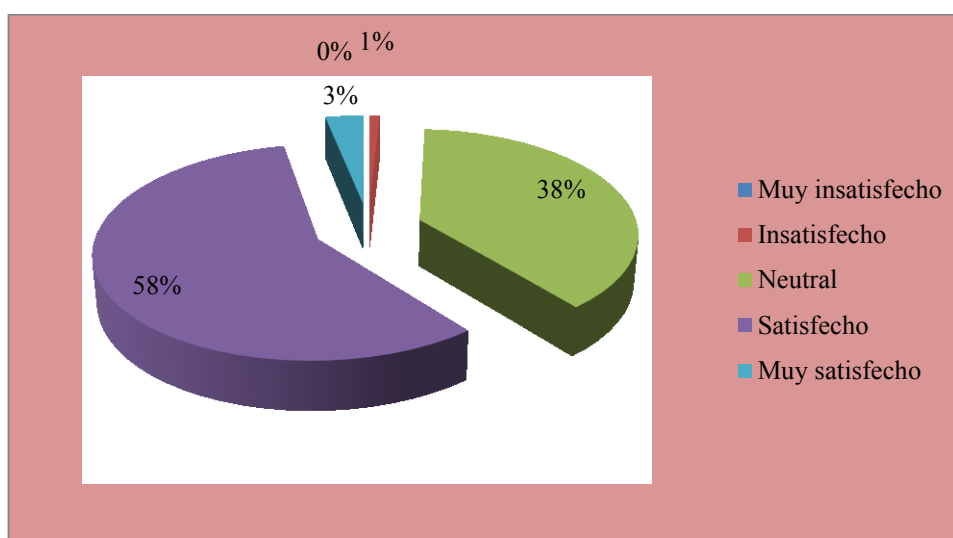
Tabla 40: Atención en las oficinas

VARIABLES	FRECUENCIA	%	Σ%
Muy insatisfecho	0	0	39
Insatisfecho	3	1	
Neutral	132	38	61
Satisfecho	199	58	
Muy satisfecho	11	3	
TOTAL	345	100	100

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la institución

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q

Gráfico 35: Atención en las oficinas



Fuente: Tabla No. 43

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Análisis e Interpretación.-Se mantiene la tendencia en relación a la posición neutral de la población, cuando el 39% no dice nada al respecto, en este porcentaje solo el 1% manifiesta estar insatisfecho. Pero el 61% si está satisfecho (58%) y muy satisfecho (3%), La percepción de la población es positiva y genera un escenario que al parecer no es identificado por la administración institucional

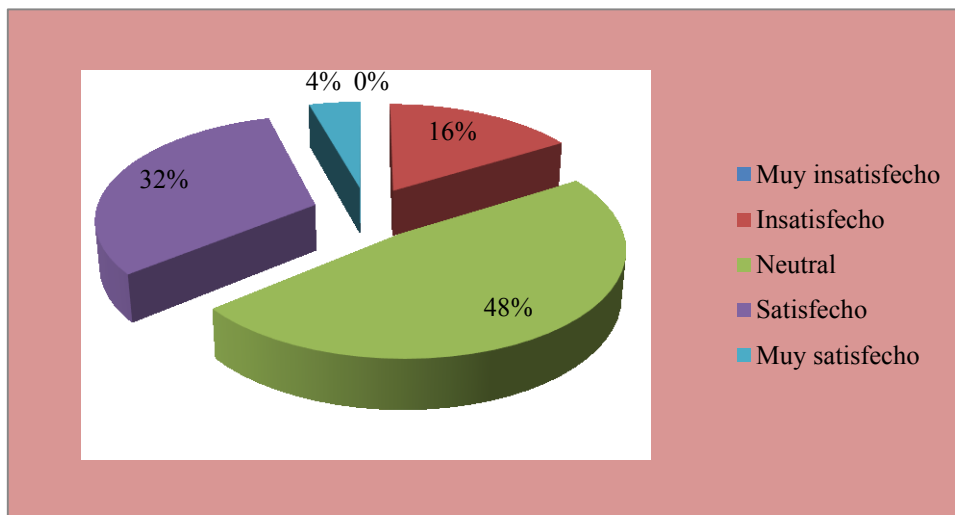
Pregunta No. 6 Los trámites y papeleos que realiza para recibir los servicios son adecuados en relación al tiempo que Ud. utiliza para ello?

Tabla 41: SERVICIO ADECUADO EN LOS TRÁMITES Y PAPELEO

VARIABLES	FRECUENCIA	%	Σ%
Muy insatisfecho	0	0	64
Insatisfecho	56	16	
Neutral	165	48	
Satisfecho	109	32	36
Muy satisfecho	15	4	
TOTAL	345	100	100

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la institución
Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Gráfico 36: SERVICIO ADECUADO EN LOS TRÁMITES Y PAPELEO



Fuente: Tabla No. 40
Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Análisis e Interpretación.-La relación de las respuesta en esta pregunta señala que del 64% de la población, el 48% no responde sobre el tema, lo cual se estima que no hacen trámites en la institución y del 16% se muestran insatisfechos por el exceso de trámites que burocratiza el servicio, en tanto del 36% el 32% está satisfecho y el 4% muy satisfechos por la atención. Hay que señalar a qué tipo de trámites se refieren la población, por ello estas respuestas generalizan la situación consultada.

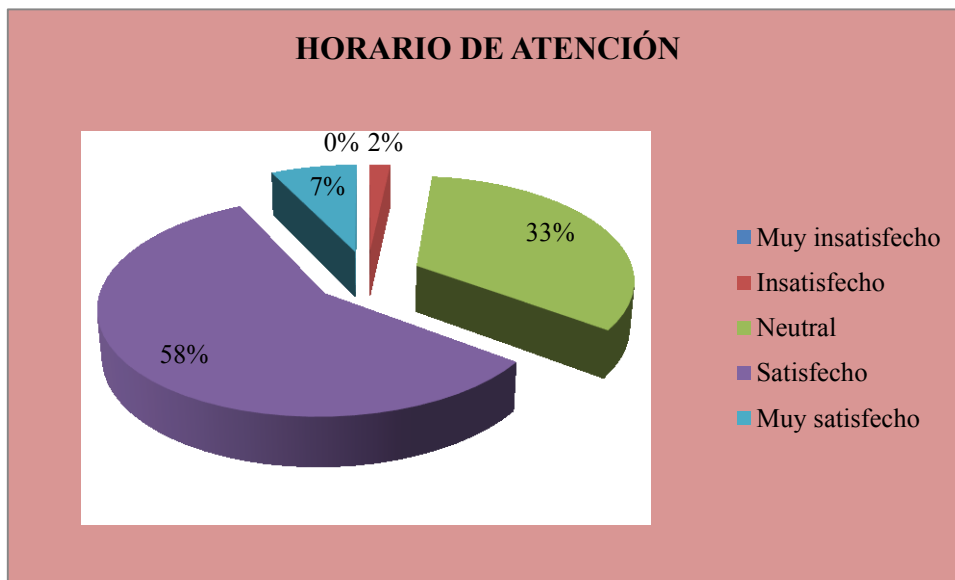
Pregunta No. 7 ¿Los horarios de atención al público son puntuales?

Tabla 42: Horario de atención

VARIABLES	FRECUENCIA	%	Σ%
Muy insatisfecho	0	0	64
Insatisfecho	56	16	
Neutral	165	48	
Satisfecho	109	32	36
Muy satisfecho	15	4	
TOTAL	345	100	100

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la institución
Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Gráfico 37: Horario de atención



Fuente: Tabla No. 41
Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Análisis e Interpretación.-La relación de las respuesta en esta pregunta señala que del 64% de la población, el 48% no responde positivamente sobre el tema, lo cual se estima que no hacen trámites en la institución y del 16% se muestran insatisfechos por el exceso de trámites que burocratiza el servicio, en tanta del 36% el 32% está satisfecho y el 4% muy satisfechos por la atención. Hay que señalar a qué tipo de trámites se refieren la población, por ello estas respuestas generalizan la situación consultada.

ATENCIÓN A DUDAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Pregunta No. 8 ¿La atención a sus dudas y dificultades es amable, inmediata, clara y receptiva?

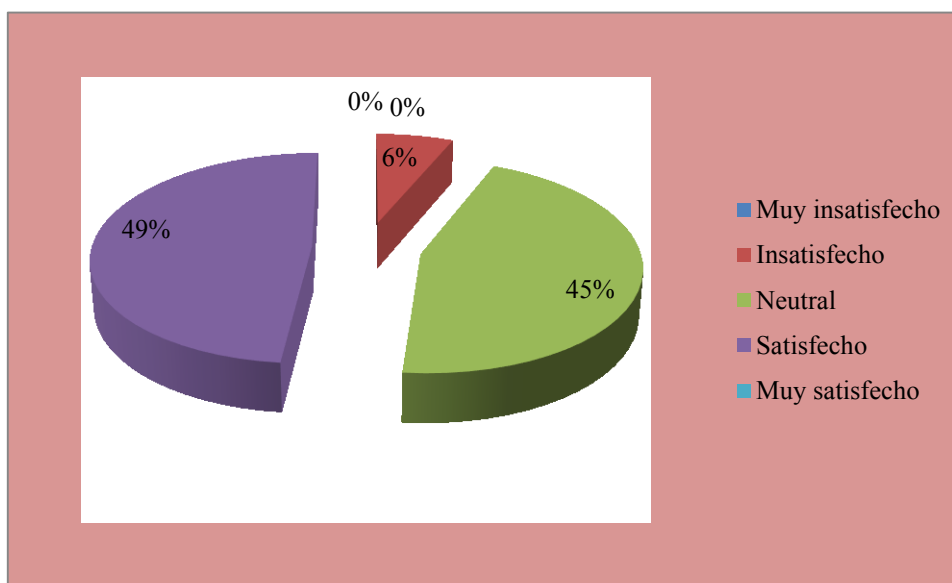
Tabla 43: Atención a la dudas

VARIABLES	FRECUENCIA	%	Σ%
Muy insatisfecho	0	0	51
Insatisfecho	22	6	
Neutral	156	45	
Satisfecho	167	48	48
Muy satisfecho	0	0	
TOTAL	345	100	100

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la institución

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Gráfico 38: Atención a la dudas



Fuente: Tabla No. 42

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Análisis e Interpretación.-En esta pregunta del 51% de la población, se incrementa a un 45% la respuesta neutral y el 6% de personas insatisfechas por la respuesta que reciben a sus inquietudes y el 49% restante está satisfecho por la atención a sus reclamos, dudas y sugerencias. El tema es lograr un 100% (ideal) en la atención al usuario, aquello depende de la capacitación, conocimiento de los servidores para ir progresivamente alcanzando dicha meta

ATENCIÓN TELEFÓNICA

Pregunta No. 9: ¿Telefónicamente el servicio es amable, puntual y eficiente?

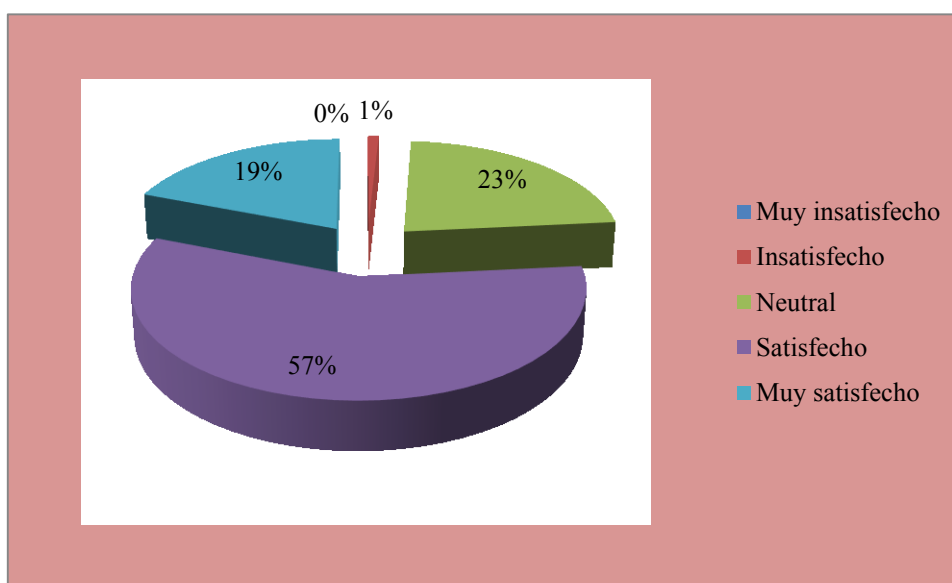
Tabla 44: Atención telefónica

VARIABLES	FRECUENCIA	%	Σ%
Muy insatisfecho	0	0	24
Insatisfecho	3	1	
Neutral	78	23	76
Satisfecho	198	57	
Muy satisfecho	66	19	
TOTAL	345	100	100

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la institución

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q

Gráfico 39: Atención telefónica



Fuente: Tabla No. 43

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Análisis e Interpretación.-El 76% de la población consultada se siente satisfecha (57%) y muy satisfecha (19%) la respuesta eficiente que reciben a través del teléfono, no así la población que en un 24% (Insatisfecho 23% y Neutral 1%) que opina lo contrario. Esta respuesta se presume es porque no utilizan esa vía para reportar emergencias, averiguar servicios o trámites o simplemente no responden sin tener en cuenta que alguna vez puedan ser víctimas de siniestros donde la institución actúa.

EXPECTATIVAS DEL SERVICIO

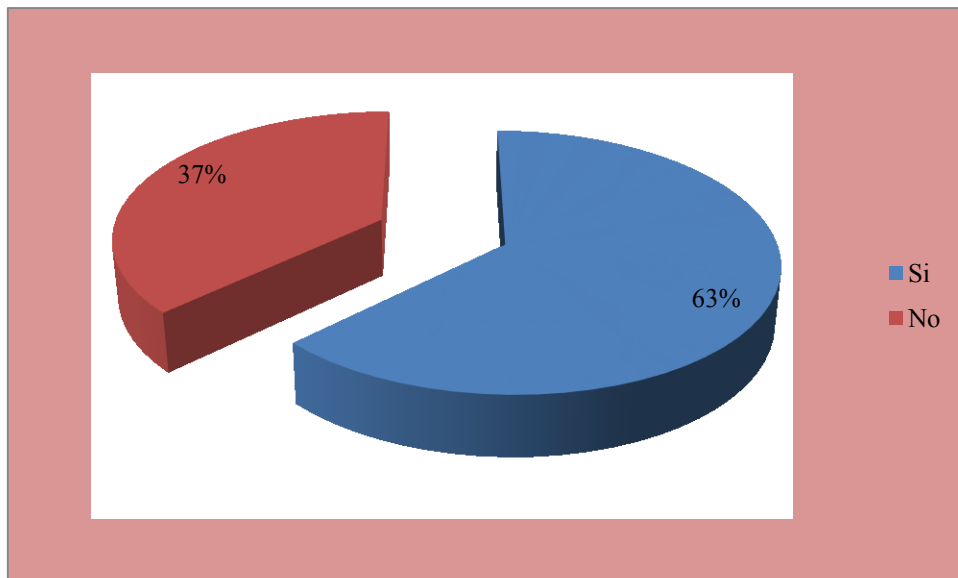
Pregunta No. 10 ¿Ha llenado las expectativas por las cuales usted escogió nuestro servicio

Tabla 45: Expectativas del servicio

VARIABLES	FRECUENCIA	%
Si	217	63
No	128	37
TOTAL	345	100

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la institución
Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Gráfico 40: Expectativas del servicio



Fuente: Tabla No.44

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Análisis e Interpretación.-El servicio que presta en Cuerpo de Bomberos, al 63% de la población si le lleno de expectativas favorables, al 37% No. Es importante porque la población está pendiente de la institución sobre todo cuando ocurren los problemas con el volcán Tungurahua, donde su destacada actuación con otras instituciones, deja una imagen en unos positiva por la oportunidad de la acción, a otras negativas porque seguramente no percibieron aquello.

Pregunta No. 11 Califique la calidad y la calidez del Recurso Humano del Cuerpo de Bomberos

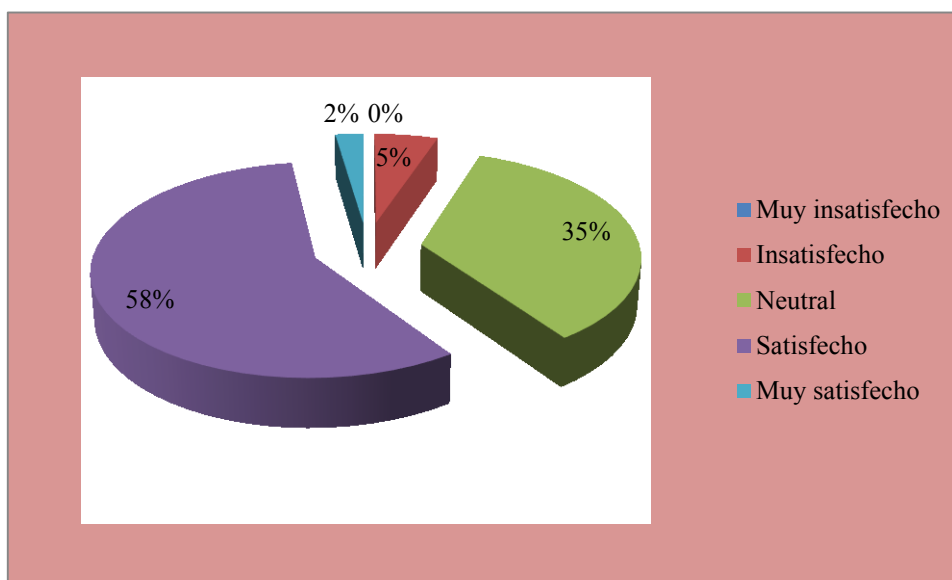
Tabla 46: Calidad y calidez del personal

VARIABLES	FRECUENCIA	%	Σ%
Muy insatisfecho	0	0	40
Insatisfecho	18	5	
Neutral	121	35	60
Satisfecho	198	58	
Muy satisfecho	8	2	
TOTAL	345	100	100

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la institución

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Gráfico 41: Calidad y calidez del personal



Fuente: Tabla No. 45

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Análisis e Interpretación.-El 60% de la población se encuentra satisfecha de la calidez y calidad de la atención que reciben de la institución, el 40% que es alto para calificar la actitud y aptitud del personal resumida en la calidad y la calidez de la atención, no opina por qué no recibió el servicio, por tanto la institución pasa por desapercibida para un sector importante de la población

Pregunta No. 12 Para su trámite en el Cuerpo de Bombero requiere recomendaciones o palancas

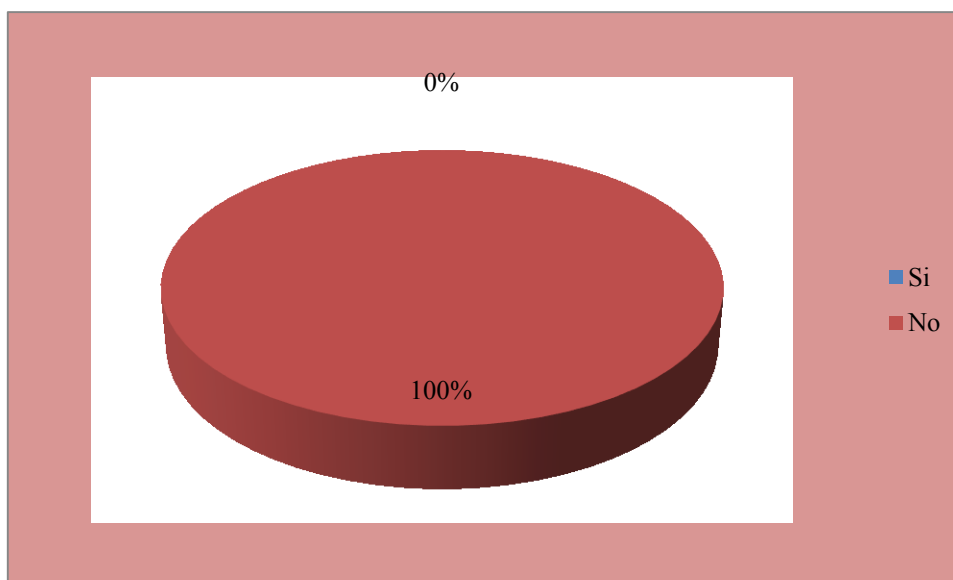
Tabla 47: Recomendaciones o palancas para conseguir un trámite

VARIABLES	FRECUENCIA	%
Si	0	0
No	345	100
TOTAL	345	100

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la institución

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Gráfico 42: Recomendaciones o palancas para conseguir un trámite



Fuente: Tabla No. 46

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Análisis e Interpretación.-Del 100% de la población consideran que NO ha sido necesario recomendaciones ni palancas para conseguir un trámite, lo cual debe poner a pensar a la institución, porque entre un 35 y 40% de la población se manifiesta neutral o insatisfecha, hecho que pone a pensar que alguna vez por lo menos efectuaron alguna trámite o en las épocas de crisis por la amenaza del volcán, se integraron al Cuerpo de Bomberos, para sumarse a la acciones que esos escenarios debe desarrollar.

Conclusiones de los resultados obtenidos de la aplicación de encuestas a los usuarios:

En lo referente a la percepción del cliente externo o usuario se pudo observar que existe una apreciación buena de la institución, en cuanto a la recepción de servicio, trato al momento de la atención, así como al ambiente en el cual es recibido el usuario, por lo cual se entiende existe una imagen institucional positiva. Pero no hay que dejar de lado que aunque sea mínimo el porcentaje de disconformidad de los usuarios en cuanto a la percepción del servicio mismo que debe alcanzar la eficiencia y eficacia.

Se observa también que el personal tiene una buena predisposición de servir y brindar una adecuada atención con amabilidad y respeto.

CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1. TEMA

“MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA POR PROCESOS PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN PENIPE, PROVINCIA DE CHIMBORAZO”

4.2. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

- 4.2.1. Datos Generales del Proyecto
- 4.2.2. Monto del proyecto
- 4.2.3. Plazo de ejecución
- 4.3. Diagnóstico y problema
 - 4.3.1. Identificación, descripción y diagnóstico del problema
 - 4.3.2. FODA
- 4.4. Objetivos de la propuesta
 - 4.4.1. Objetivo general
 - 4.4.2. Objetivos específicos
- 4.5. Diseño del Modelo/Implementación
 - FASE I: Direccionamiento estratégico
 - FASE II: Estructura Organizacional
 - FASE III: Optimización de Procesos
 - FASE IV: Seguimiento y Control
- 4.6. Análisis económico social de la propuesta
 - 4.6.1. Beneficios sociales valorados
 - 4.6.2. Evaluación económica
 - 4.6.2.1. VAN
 - 4.6.2.2. TIR
 - 4.6.2.3. Beneficio - Costo

4.2.1. Datos generales de la propuesta

ENTIDAD EJECUTORA: Cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe

COBERTURA Y LOCALIZACIÓN:

- a. **Provincia:** Chimborazo
- b. **Cantón:** Penipe
- c. **Beneficiarios:** Personal del Cuerpo de Bomberos del cantón Penipe
Ciudadanía del cantón

d. Localización

Latitud: S1°37'30"

Longitud: O78°30'30"

Altura: 2.500 m.s.n.m.

4.2.2. Monto

El monto total del proyecto es TRES MIL DOSCIENTOS CINCUENTA CON 00/00 (\$3250,00) DÓLARES AMERICANOS INCLUIDO IVA (12%).

Tabla 48: Monto dela propuesta

DENOMINACIÓN	VALOR (USD)	APORTE TOTAL (USD)
Material de capacitaciones	500,00	Autogestión Cuerpo de Bomberos Cantón Penipe
Transportación de capacitaciones	250,00	
Viáticos de capacitaciones	1500,00	
Refrigerios	500,00	
Otros	500,00	
TOTAL	3250,00	

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

4.2.3. Plazo de Ejecución

El proyecto tendrá una duración de 12 MESES CALENDARIO.

Tabla 49: Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	MESES												RECURSOS	RESPONSABLE	
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic			
Presentación del diseño propuesto del Modelo de Gestión Administrativa para el Cuerpo de Bomberos de Penipe														Hoja de trabajo FODA	La Autora
Aprobación de la propuesta														Documento elaborado	Tutor y Jefe del Cuerpo de Bomberos
Entrega del Modelo de Gestión Administrativa al Cuerpo de Bomberos de Penipe														Documento elaborado	La Autora
Implementación del Modelo de Gestión Administrativa														Documento, talento humano del Cuerpo de Bomberos de Penipe	Cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe
Control y evaluación de la actividades														Talento Humano del Cuerpo de Bomberos de Penipe	Cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe
Solución a los problemas detectados														Talento Humano del Cuerpo de Bomberos de Penipe	Cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe
Rendición de cuentas a la colectividad de las actividades realizadas														Talento Humano del Cuerpo de Bomberos de Penipe.	Cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q

4.3. DIAGNÓSTICO Y PROBLEMA

4.3.1. IDENTIFICACIÓN, DESCRIPCIÓN Y DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA

El Cuerpo de Bomberos es una institución de socorro dentro de la sociedad, de denominación pública por lo que recibe los recursos directamente del gobierno, previo presupuesto anual aprobado antes de empezar un año, donde se observa que no se proporcionan demasiados recursos para lo que son ciertos imprevistos o eventualidades.

En consecuencia, la propuesta debe realizarse previa planificación del área administrativa, en donde deben aprobarse todas y cada una de las actividades que se piensan realizar. La presente propuesta está dirigida a mejorar el nivel de gestión de la institución, considerando que se necesario que la institución cuente con una visión clara del direccionamiento estratégico pues se ha determinada, así como el estilo de organización y forma de desarrollar las actividades, con el fin de lograr mejorar la toma de decisiones de índole administrativo.

En base a la investigación efectuada en la institución objeto del presente estudio se pudo observar que el departamento administrativo organizacionalmente es ineficiente. Por lo cual cada servidor realiza sus actividades de acuerdo a las necesidades que se vayan presentando.

En lo que respecta al área financiera la misma es la encargada de organizar y operar las políticas, normas, sistemas y procedimientos de control necesarios para proteger los recursos financieros de la institución, originando la eficiencia y eficacia de la gestión.

Así también con el diagnostico efectuado en la institución se pudo detectar que en la misma existen varias dificultades de orden administrativo, especialmente a lo referente al no contar con una herramienta administrativa que les permita sistematizar de manera adecuada sus procesos, existe además limitación por parte de la identidad en la adquisición del parque automotor, deficiente comunicación a nivel interno y externo, ausencia de control y evaluación del desempeño.

Por los aspectos mencionados anteriormente se considera importante señalar que una de las alternativas de solución que se propone es la implementación de un Modelo de Gestión Administrativa para el Cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe.

De ahí es necesario establecer un análisis FODA de la institución, para determinar de manera adecuada las soluciones necesarias.

Tabla 50: FODA

<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Proyección de buena imagen institucional y aceptación ciudadana ❖ Trabajo en equipo en las labores operativas que posee una alta capacitación y grupos especializados ❖ Adecuada infraestructura 	<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Posibilidades de capacitación ❖ Apoyo institucional ❖ Apoyo y ayudas obtenidas de auto gestión de las instituciones públicas como privadas ❖ Al ser una entidad de la municipalidad, existen probabilidades de elaborar ordenanzas a favor de la institución
<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Ausencia de herramientas administrativas (procesos documentados, definición de funciones) ❖ Falta de un departamento de comunicación institucional ❖ Deficiencias en las comunicaciones y coordinaciones internas y externas 	<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ El avance tecnológico que genera nuevos riesgos ❖ El no cumplimiento de las normas de tránsito, el irrespeto a la sirena y no dar paso a los vehículos de emergencia ❖ El mal uso del teléfono al informar de las emergencias

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q

Tabla 51: ESTRATEGIAS FODA

INTERNOS EXTERNOS	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Proyección de buena imagen institucional y aceptación ciudadana ❖ Trabajo en equipo en las labores operativas que posee una alta capacitación y grupos especializados ❖ Adecuada infraestructura 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Ausencia de herramientas administrativas (procesos documentados, definición de funciones) ❖ Falta de un departamento de comunicación institucional ❖ Deficiencias en las comunicaciones y coordinaciones internas y externas
OPORTUNIDADES	FO	DO
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Aceptación de la ciudadanía Buenas relaciones con los medios de comunicación ❖ Posibilidades de capacitación ❖ Apoyo institucional ❖ Apoyo y ayudas obtenidas de auto gestión de las instituciones públicas como privadas ❖ Al ser una entidad de la municipalidad, existen probabilidades de elaborar ordenanzas a favor de la institución 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Mantener la imagen ante la ciudadanía, dando a conocer en los medios de comunicación el trabajo que se está cumpliendo aplicando informes periódicos de cumplimiento. ❖ Aplicando su espíritu de trabajo en equipo y con su gente especializada y capacitada. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Canalizar alternativas de autogestión para la institución a fin de mejorar su inversión y presupuesto, obteniendo el apoyo de entidades no gubernamentales, aplicando acuerdos y convenios de cooperación. ❖ A través del uso de las tecnologías informáticas, se podrá establecer programas informáticos que permitan sistematizar los procesos y aplicar manuales administrativos y financieros a fin de mejorar la eficiencia y efectividad de las operaciones efectuadas por el Cuerpo de bomberos.
AMENAZAS	FA	DA
<ul style="list-style-type: none"> ❖ El avance tecnológico que genera nuevos riesgos ❖ El desempleo y sub-empleo genera mayor sector informal, creando más riesgos ❖ El no cumplimiento de las normas de tránsito, el irrespeto a la sirena y no dar paso a los vehículos de emergencia ❖ El mal uso del teléfono al informar de las emergencias 	<p>Mediante la aplicación de la infraestructura y equipamiento que posee el Cuerpo de bomberos actualmente, es necesario aprovechar un trabajo coordinado entre empresas privadas y públicas y el Cuerpo de bomberos, incentivando a que el sector empresarial, realice simulacros y campañas de prevención de incendios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Con el fin de mejorar el presupuesto del Cuerpo de bomberos, es importante que la institución, maneje reservas de capital en el manejo de sus activos, a fin de hacerlos más productivos y pueda darlos de baja mediante la venta de los mismos con el aval del Gobierno para incrementar sus recursos económicos.

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q

4.4. Objetivos del proyecto

4.4.1. Objetivo general

Proporcionar un modelo de gestión administrativa para el Cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe, basado en procesos que optimice las actividades y satisfaga las necesidades de los usuarios.

4.4.2. Objetivos específicos

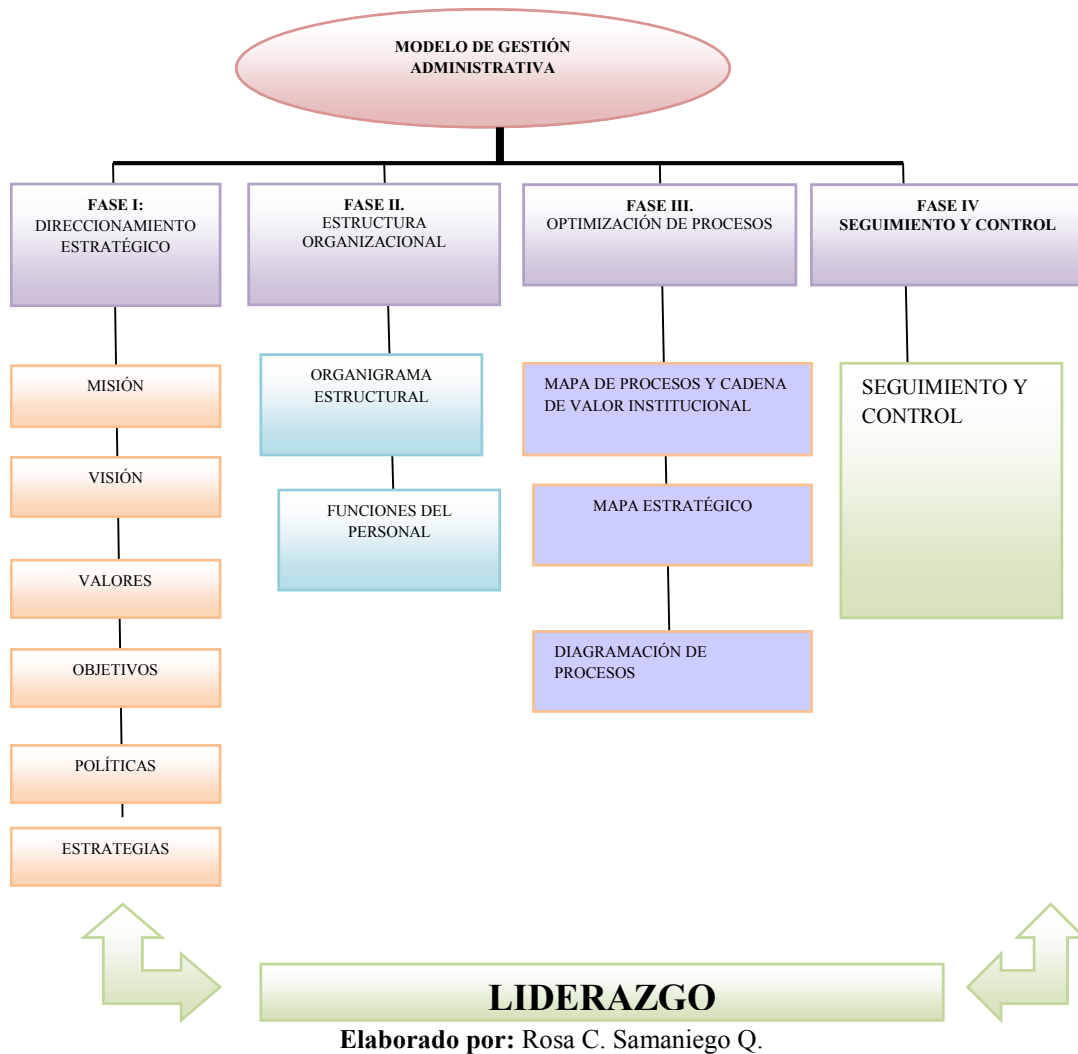
- ❖ Documentar los procesos actuales que se desarrollan en la institución a través de flujogramas.
- ❖ Definición de funciones del personal para un desempeño eficiente de actividades
- ❖ Fortalecer los servicios para la satisfacción del usuario

4.5. DISEÑO DEL MODELO/ IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA

Considerando la necesidad de generar un modelo de gestión para el Cuerpo de Bomberos del cantón Penipe, que le permita fortalecer la administración de dicha institución mediante el aprovechamiento del talento humano, los recursos económicos garantizando el uso racional y eficiente. Es decir que el modelo de gestión administrativo busca optimizar la ejecución de los procesos con el fin de lograr eficacia en los servicios.

Debido a que la administración proporciona los principios de planificación, organización, dirección y control mediante cuya aplicación es factible alcanzar el éxito de las organizaciones.

Ilustración 4: Estructura del modelo de gestión administrativa



FASE I: Direccionamiento estratégico

Considerando que la misión es una afirmación que describe el concepto de una empresa o institución, es por ello que con la declaración de la misión se procura expresar a la comunidad la razón de ser de una institución, sus potencialidades, creencias, valores y compromisos.

Misión actual del Cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe

“Defender a las personas y proteger bienes, mediante acciones oportunas contra el fuego, socorrer en catástrofes o siniestros de cualquier índole y efectuar diligencias de salvamento, calamidades públicas, técnicas sociales, mediante un rápido, profesional y humanitario servicio”

Tabla 52: Análisis de la misión

Interrogantes	Declaración
¿Cuál es la razón de existencia del Cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe?	Defender a las personas y proteger bienes
¿Por qué es importante que las instituciones públicas y privadas mejoren su calidad en productos y/o servicios?	Esto permite mejorar la atención a los usuarios.
¿Por qué es importante capacitar al personal?	Porque permite mejorar la prestación de servicios, con transparencia, credibilidad y responsabilidad.
¿Por qué es importante mejorar los servicios?	Permite ser competitivos y ser una institución de excelencia.

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

A continuación se presenta la Misión Organizacional rediseñada para el Cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe:

MISIÓN PROPUESTA

El Cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe es una institución solidaria, preventiva, de rescate, salvamento, prevención y protección de vidas y bienes inmuebles con acciones oportunas y eficientes en la lucha contra el fuego y emergencias por desastres naturales y/o producidos por el ser humano

Visión actual del Cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe

Toda organización debe tener claro hacia dónde desea ir o llegar, es así que se trasmite a su talento humano su capacidad de orientación al logro de sus objetivos

“Disponer de una Institución capacitada profesionalmente en la prevención y atención de emergencias en el Cantón, aplicando políticas de operación, personal equipado, especializado, para la tranquilidad y satisfacción de la comunidad”

Tabla 53: Análisis de la visión

Elementos de la visión	Declaración
Panorama de futuro	Institución pública
Marco de operación	Gestión de emergencias
Objetivos fundamentales	Salvaguardar la seguridad de la ciudadanía

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

VISIÓN PROPUESTA

Para el año 2025, el Cuerpo de Bomberos del cantón Penipe será una institución técnica rectora en la gestión de emergencias a nivel provincial y nacional con equipamiento, con unidades de última tecnología y personal altamente calificado para salvaguardar la seguridad de la ciudadanía

VALORES

- ❖ Valentía: Enfrentar los riesgos con acciones que permitan el fiel cumplimiento de la misión institucional en beneficio de la población afectada.
- ❖ Abnegación: Renuncia de los intereses personales en beneficio de los interés de la comunidad.
- ❖ Disciplina: Es la realización de la labor acorde con características de responsabilidad y cumplimiento de las actividades de los procesos institucionales que han sido designados.
- ❖ Lealtad: Institución comprometida con la comunidad para proveer de servicios, salvar vidas y proteger bienes.
- ❖ Honradez: Respetar los bienes de la institución y de la comunidad conforme la ley.
- ❖ Trabajo en equipo: Cumplir con los objetivos planteados en forma coordinada e integrada entre las personas y los procesos.
- ❖ Solidaridad: Brindar y compartir con la comunidad el apoyo y la ayuda que necesitan.
- ❖ Respeto: Consideración con las actitudes y comportamientos sociales.
- ❖ Compromiso: Convicción personal en torno a los beneficios que trae el desempeño responsable de las tareas a su cargo para cumplimiento de la misión y visión institucional.
- ❖ Carácter voluntario: Integración y colaboración de los habitantes Cantón, con los servicios que brinda el Cuerpo de Bomberos (Cuerpo de Bomberos Cantón Penipe, 2010)

Metas

- ❖ Ofertar servicios de calidad con un 90% de eficiencia
- ❖ Utilización racional de los recursos económicos presupuestarios en un100%
- ❖ Todo el personal de la institución sea capacitado en el conocimiento y aplicación del modelo de gestión, así como también acorde a las necesidades y requerimientos de la práctica gerencial en la administración en un 90%.

Tabla 54: Objetivos, políticas, estrategias e indicadores Cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe

	GESTIÓN INSTITUCIONAL	GESTIÓN INTERINSTITUCIONAL	GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y AMBIENTE	GESTIÓN FINANCIERA
Objetivo	Implementar el modelo de gestión basado en procesos que contribuya al desarrollo sustentable y posicionamiento del cuerpo de bomberos	Potenciar las relaciones de cooperación con instituciones gubernamentales en los ámbitos provincial y nacional	Sensibilizar a la población sobre la importancia del medio ambiente y aprovechamiento de los recursos naturales y el desarrollo sustentable	Disponer de recursos financieros suficientes y necesarios para la ejecución de planes y proyectos, cumplimiento de las obligaciones Bomberos de Penipe
Política	Toda institución pública que tenga relación con el Cuerpo de Bomberos del cantón Penipe coadyuvara de manera operativa a brindar servicios de calidad y calidez	Se fortalecerán las relaciones del Cuerpo de Bomberos de Penipe con las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales de todos los sectores	Participación dinámica de la población en el cuidado, protección y conservación del medio ambiente	Se direccionara el presupuesto del Cuerpo de Bomberos al desarrollo estratégico así como también para dar cumplimiento de la obligaciones financieras contraídas
Estrategias	Diseñar una estructura de gestión e implementación de procesos Implementar un sistema de seguimiento, supervisión y control de la Gestión Implementar un sistema de información y comunicación para facilitar la interrelación y acción de todo el personal y la comunidad	Mantener y fortalecer las relaciones de cooperación y apoyo con organismos gubernamentales y no gubernamentales Establecer una participación dinámica del cuerpo de bomberos con GADM de Penipe.	Motivar a los pobladores al buen manejo y utilización de los recursos forestales	Diversificar las fuentes de financiamiento del presupuesto del Cuerpo de Bomberos Instrumentar políticas para la utilización racional del gasto corriente Proponer alternativas de autofinanciamiento
Indicadores	Posicionamiento del Cuerpo de bomberos dentro de provincia y a nivel nacional Grado de aceptación de la ciudadanía	Número de convenios y alianzas estratégicas ejecutas a nivel provincial y nacional	Grado de satisfacción de los pobladores	Porcentaje de ejecución presupuestaria Porcentaje de incremento anual de ingresos de autogestión Porcentaje de cumplimiento oportuno de obligaciones financieras

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

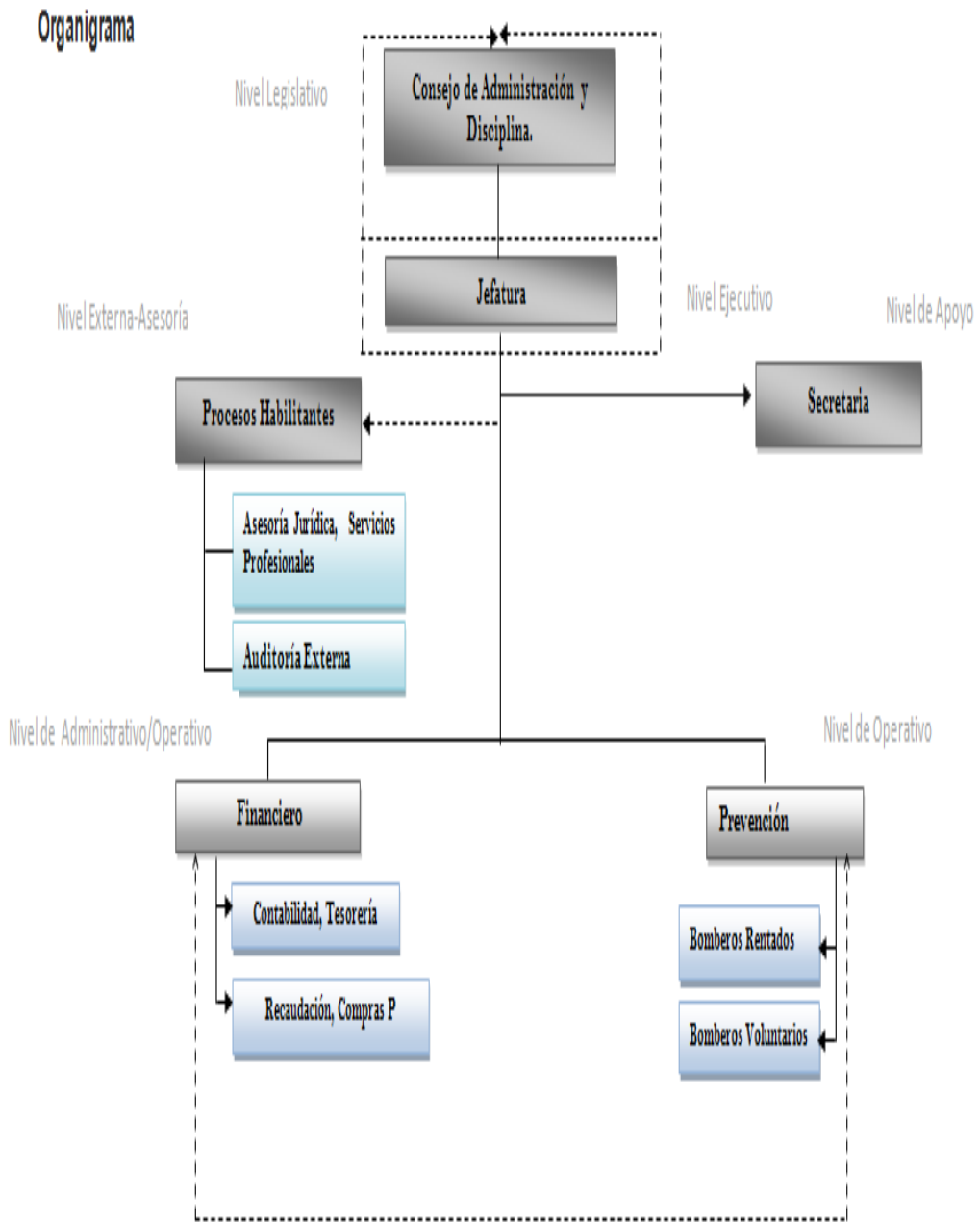
FASE II: Estructura organizacional

Es necesario precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa estableciendo líneas de autoridad de los servidores públicos respetando sus jerarquías; por lo cual es necesario se tome en cuenta los siguientes aspectos:

1. Conocimiento de la gestión pública en base a las demandas de la sociedad con criterios eficientes de administración por procesos o productos;
2. Involucrar la gestión por procesos como modelo sistémico en la organización del trabajo, enrolados con los sistemas de gestión pública;
3. Lograr la satisfacción de los usuarios dotando servicios de calidad con oportunidad y profesionalismo;
4. Implementar procedimientos administrativos y operativos basados en productos con el correspondiente control y monitoreo de resultados;
5. Mantenerse capacitado al personal y equipado en base a las nuevas tecnologías para mejorar el servicio; y,
6. Integrar personal voluntario para el apoyo y desarrollo de las funciones, logrando una efectiva y eficiente labor ante la ciudadanía.


La estructura organizacional del Cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe, estará integrada por gestión de procesos, alineada con la demanda y la satisfacción de los clientes internos y externos, de acuerdo a la capacidad de personal.

Ilustración 5: Estructura Organizacional Actual



FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	22 de marzo del 2013
PROTOCOLO DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN :	Anual
UNIDAD PROVEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	Nivel administrativo – financiero
RESPONSABLE DE L UNIDAD PROVEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	Rosa Samaniego

Manual de funciones

 DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES CUERPO DE BOMBEROS CANTÓN PENIPE	
FINALIDAD La presente descripción de funciones tiene como finalidad primordial definir una adecuada segregación de funciones de acuerdo al nivel de autoridad. Así como también contribuirá a mejorar la eficiencia y eficacia en los diferentes puestos de la institución.	
OBJETIVOS <ul style="list-style-type: none"> ❖ Precisar las funciones asignadas a cada personal de la institución ❖ Establecer la responsabilidad de cada miembro de la institución 	
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y DISCIPLINA	
MISIÓN	Procurar la seguridad de las personas e inmuebles y la buena marcha de los procesos administrativos, técnicos y financieros.
ROL:	El Consejo de Administración y Disciplina es el organismo superior y el Legislativo del Cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe, quienes tienen sus atribuciones determinadas en el artículo 10 de la Codificación de la Ley de Defensa Contra Incendios y su Reglamento; de las establecidas por ley, las políticas en las que se sustentarán los demás procesos institucionales para el logro de objetivos (Registro oficial, 2013).
ÁREA DE TRABAJO	Nivel Directorio - legislativo
DENOMINACIÓN	Miembros del Consejo de Administración y Disciplina
GRUPO OCUPACIONAL	Ninguno
INTERFAZ	El Consejo tiene relación directa con la Jefatura y coordinará acciones con el organismo a la que este adscrita el Cuerpo de Bomberos, con el fin de que se cumpla con la estructura orgánica, alineada a los objetivos misión y visión institucional.
PERFIL	Acreditar documentadamente a los organismos a quienes representan.
ÁREA DE CONOCIMIENTO	Procesos de Administración General Legislar Resolución y Manejo de Conflictos Conocimiento sobre integración y desarrollo organizacional excelentes relaciones interpersonales, liderazgo y motivación Tener Iniciativa, creatividad e innovación.
CARACTERÍSTICAS DE CLASE	Las resoluciones del Consejo de Administración y Disciplina se tomarán por los votos positivos de la mitad más uno de los miembros asistentes, sesionará una vez al mes y extraordinariamente cuando el presidente lo considere necesario o, a petición de dos vocales.

ACTIVIDADES ESENCIALES	<p>Corresponde a los Consejo de Administración y Disciplina de conformidad con el Art. 10 de la Ley de Defensa Contra Incendios.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Velar por la correcta aplicación de las Leyes y Reglamentos afines, Ordenanzas Municipales, Resoluciones ; 2. Vigilar la gestión administrativa y económica de la Institución; 3. Elaborar los proyectos de presupuesto, darles el trámite legal respectivo para su aprobación hasta el 30 de noviembre de cada año 4. Resolver los casos de jubilación, montepío y más beneficios sociales, premios, recompensas y gratificaciones para los miembros de la Institución, de acuerdo con la Ley vigente; 5. Resolver los casos disciplinarios que se sometan a su consideración; 6. Autorizar las adquisiciones que pasen de 50 salarios mínimos vitales, observándose, según los casos, las respectivas normas de la Ley de Contratación Pública; 7. Analizar y aprobar proyectos para la determinación de tasas por los servicios que preste. 8. Conceder licencia por más de treinta días a los miembros representantes que no formen parte del cuerpo de bomberos; 9. Los miembros de los Consejos de Administración y Disciplina que no formen parte de los Cuerpos de Bomberos, Duraran dos años en sus cargos, pudiendo ser reelegidos; y, 10. Los demás que determinen las leyes inherentes y sus reglamentos.
ATRIBUCIONES RESPONSABILIDADES	<p>Y Todos los casos no previstos en la ley y los reglamentos, así como la interpretación y aplicación de los mismos, lo resolverá el Consejo de Administración y Disciplina y sus resoluciones y disposiciones serán obligatorias e inapelables.</p>
JEFATURA	
MISIÓN	<p>Implantar la política administrativa y operativa para la buena marcha del Cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe.</p>
ROL	<p>Ejercer el mando directo sobre los miembros integrantes de la Institución .- Es el encargado de Planificar dirigir y controlar los recursos materiales, económicos y humanos, así como las labores de apoyo a todos los niveles del de la Institución, es el representante legal y ejecutivo, es responsable de la administración, mantendrá relaciones cordiales con autoridades civiles militares, eclesiásticas y la población en general, intervendrá en actos, contratos, convenios así como comparecer en juicios, velará por la seguridad ciudadana y la satisfacción de los usuarios.</p>

ÁREA DE TRABAJO	Nivel Directivo-Ejecutivo
DENOMINACIÓN	Teniente Coronel (B)
GRADO OCUPACIONAL	Servidor Publico
INTERFAZ	Coordina sus acciones con el Consejo de Administración y Disciplina, Municipio, personal, con organismos públicos y privados, locales, nacionales e internacionales para conseguir recursos económicos y materiales, capacitaciones, o intercambio de conocimientos.
PERFIL	Se lo aplicara a lo que determine el Art. 18 de la Ley de Defensa Contra Incendios, siguiendo el debido proceso en lo que le compete por ley, pero al que los suceda al actual
ÁREA DE CONOCIMIENTO	En el campo y aplicable a la labor propia del Bombero, iniciativas para realizar planeamientos estratégicos Institucionales, buenas relaciones públicas, conocimiento en el procedimiento administrativo en general, disposición para el manejo de conflictos.
CARACTERÍSTICAS DE CLASE	Sera el representante legal y la máxima autoridad de la Institución, Jefe es el responsable directo de la Institución, que estará al frente de todos los manifestaciones de cualquier índole, coordinará acciones con todo el personal.
ACTIVIDADES ESENCIALES:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mantener al Cuerpo de Bomberos en óptimas condiciones de funcionamiento y apto para una eficiente atención al público, 2. Velar por el perfecto funcionamiento de la unidad administrativa descentralizada a su cargo. 3. Ejercer mando, inspección, dictar órdenes y directrices de conformidad con las disposiciones legales pertinentes. 4. Formular y ejecutar los programas de tecnificación formación, capacitación y profesionalización del personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe; 5. Elaborar los reglamentos, el plan operativo anual la proforma presupuestaria conjuntamente con la contadora y darle el trámite legal correspondiente; 6. Autorizar las adquisiciones en base a las disposiciones de la Ley de Contratación Pública; 7. Tender a la tecnificación del personal, mediante la organización y asistencia a cursos periódicos de teoría y técnicas bomberiles; 8. Recabar oportunamente de los organismos de recaudación de impuestos y tasas la entrega oportuna de los fondos; 9. Rendir la caución al posesionarse como jefe y la declaración de bienes y solicitar a todo el personal. 10. Presidir las sesiones del Consejo de Administración y Disciplina y ordenar las convocatorias de las mismas; 11. Informar oportunamente a la superioridad respecto

		<p>de las necesidades apremiantes del Cuerpo de Bomberos, con el fin de solucionar en el menor tiempo posible;</p> <p>12. Realizar autogestiones para el mejoramiento de la institución;</p> <p>13. Asistir a cursos, congresos, seminarios comisiones técnicas</p> <p>14. Presentarse y dirigir las operaciones en un siniestro;</p> <p>15. Solicitar a las autoridades competentes la clausura de locales que no cumplan con las normas de seguridad contra incendios;</p> <p>16. Emitir los nombramientos para el personal operativo, administrativo, técnico y de servicios,</p> <p>17. Las demás que lo determinen por Ley.</p>
ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES		Todos los casos no previstos en la ley y los reglamentos, así como la interpretación y aplicación de los mismos, sus resoluciones y disposiciones serán obligatorios e inapelables.
PROCURADOR SÍNDICO		
MISIÓN:		Coordinar asuntos jurídicos, asesoramiento, análisis y aplicación de criterios jurídicos adecuados, para que los actos y acciones del Jefe, se encuentren estrictamente apegados al principio de legalidad, eficiencia, moralidad y de esta forma brindar certeza a los mismos, cuidando que este dirigido al interés institucional, tanto al nivel Directivo como Ejecutivo.
ROL:		Asesoría de carácter jurídico legal a las instancias administrativas que lo requieran en materia de derecho, administrativo público, económico, laboral, procesal, brindando seguridad jurídica y emitiendo dictámenes internos sobre la legalidad de actos, políticas, contratos, reglamentos, manuales y resoluciones que se generan en la institución, así como ejercer el patrocinio judicial de la misma.
ÁREA DE TRABAJO		Asesoría
DENOMINACIÓN		Procurador Sindico
GRUPO OCUPACIONAL		Sin Relación de dependencia
INTERFAZ		Sus acciones serán coordinadas por la jefatura, el personal, CAD-BBCP y clientes internos y externos
PERFIL		Título de Abogado y Licencia profesional actualizada.
ÁREA DE CONOCIMIENTO		En el sector público, Asesorar a la Jefatura en temas relacionados a la misión Institucional.
CARACTERÍSTICAS DE CLASE		Responsabilidad por la representación legal conjuntamente con el jefe; actuar con toda responsabilidad en los actos jurídicos de la institución, y Asesorar conforme a la legislación legal y vigente. Por el tamaño de la institución se puede contratar solo por un tiempo específico
ACTIVIDADES ESENCIALES		<ol style="list-style-type: none"> 1. Representar legalmente junto con el Primer Jefe en los actos administrativos y judiciales; 2. Absolver consultas jurídicas, formuladas por la autoridad, funcionarios y resoluciones, contratos, convenios y otros instrumentos jurídicos;

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Elaborar proyectos de reglamentos, resoluciones, contratos, convenio y otros instrumentos jurídicos; 4. Brindar asesoramiento legal en contratación pública; 5. Coordinar las actividades con las demás unidades de la institución; y, 6. Ejercer las demás atribuciones y responsabilidades legalmente asignadas.
ATRIBUCIONES RESPONSABILIDADES	Y	A más de los casos no previstos en la ley y los reglamentos, la interpretación y aplicación de los mismos, sus resoluciones y disposiciones serán obligatorias e inapelables.
SECRETARIA		
MISIÓN		Brindar el apoyo hacia le Jefatura mediante funciones establecidas, a instituciones públicas y privadas con el objeto de servir y atender las necesidades de la comunidad; con la participación activa en los procesos de vigilancia al cumplimiento de las funciones de su superior garantizando la efectiva gestión institucional.
ROL:		Control, administración y custodia de la documentación institucional, participar en las sesiones del Consejo de Administración y Disciplina y dar fe de los actos resueltos y comunicar para su cumplimiento.
ÁREA DE TRABAJO		Nivel apoyo- Administrativo
DENOMINACIÓN		Secretaria
GRUPO OCUPACIONAL		Servidor Público
INTERFAZ		Acciones supervisadas por la máxima autoridad, Ministerios, e instituciones que lo compete a su campo laboral y usuarios.
PERFIL		Título de Bachiller, en carreras afines, Experiencia 1 año en el sector público.
ÁREA DE CONOCIMIENTO		Enfoque de la gestión Institucional, conocimiento de normas legales y procedimientos para el cumplimiento de sus funciones, tener buenas relaciones humanas para el buen trato a los usuarios internos y externos.
CARACTERÍSTICAS CLASE	DE	Conocimiento general de las leyes aplicables en el campo, manejo del sistema informático de la Institución, sus políticas, normas y procedimientos e instrumentos para la gestión.
ACTIVIDADES ESENCIALES		<ol style="list-style-type: none"> 1. Atención a los usuarios interno y externo con la mejor cortesía 2. Despacho de documentos internos y externos previa autorización de Jefatura, si fuera el caso del Consejo 3. Realizar oficios y memorandos, plan de actividades de Jefatura, Certificación de documentos 4. Convocar y asistir a las sesiones de Consejo, administración y custodia del archivo y control 5. Redactar y suscribir las actas de las sesiones, llevar archivos de las resoluciones del Consejo y demás que lo confiera por Ley.

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES	A más no previstos en la ley y los reglamentos, la interpretación y aplicación de los mismos serán de estricto cumplimiento.
PRESUPUESTO, CONTABILIDAD, TESORERÍA Y BODEGA	
MISIÓN	Coordinar, ejecutar, analizar los procesos, financieros a través de un adecuado manejo de los recursos económicos, basado en la normativa legal vigente, Lograr el cobro oportuno de los tributos, por parte de los contribuyentes, mediante mecanismos adecuados de recaudación.
ROL	Administrativo Operativo/ ejecución, coordinación de Procesos
ÁREA DE TRABAJO	Administrativo/Financiero
DENOMINACIÓN	Jefe de Presupuesto, Contadora, Tesorera y Bodeguera
GRUPO OCUPACIONAL	Servidor Público
INTERFAZ	Acciones supervisadas por la Máxima Autoridad, Ministerio de Trabajo y Ministerio de Economía y Finanzas, usuarios y otras instituciones públicas y privadas. Consejo de Administración y Disciplina, GADMP.
PERFIL	Título profesional en Contabilidad y Auditoría CPA, administración, actividades afines, conocimientos de computación y experiencia profesional 2 años en el sector público.
ÁREA DE CONOCIMIENTO	Manejo presupuestario. Cedulas presupuestarias. Plan Operativo Anual Elaboración de proyectos
CARACTERÍSTICAS DE CLASE	Responsabilidad del manejo adecuado del área administrativo y financiero, claves, aplicando los procesos de control previo al pago, de la recaudación y custodia del dinero, control adecuado de los bienes mueble e inmueble, coordinando acciones obligatorias con el nivel directivo, nivel de asesoría, nivel de apoyo y Operativo, actuando en la aplicación de la legislación vigente.
ACTIVIDADES ESENCIALES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración de proforma, reformas y certificaciones presupuestaria; 2. Informe de control y ejecución presupuestaria. 3. Elaborar la codificación del POA y PAC institucional. 4. Analiza y evalúa el manejo presupuestario de la Institución y emite informe. 5. Elaborar los registros contables y devengados; 6. Genera comprobantes de pago o de egresos; 7. Conciliaciones bancarias; 8. Pago a proveedores y anticipos; 9. Control de caja chica y fondos rotativos. 10. Liquidaciones de retenciones del impuesto a la renta; 11. Declaración de Impuestos al SRI IVA, Retenciones en el Fuente, Anexos;

	<ol style="list-style-type: none"> 12. Planillas de aportes, préstamos y fondos de reserva al IESS. 13. Elaborar y emitir los permisos de funcionamiento; 14. Realizar las operaciones de recaudación, custodia y depósito de los recursos, tomando en consideración los procedimientos determinados por la Ley; 15. Mantener un estricto control de los valores recaudados y documentos en custodia. 16. Elaborar los roles de pago del Talento Humano, nómina y anticipos; 17. Manejar la Tributación Institucional; 18. Llevar un registro del desenvolvimiento de los trámites de la dependencia a su cargo; y 19. Elaborar procesos de contratación por Ínfima cuantía 20. Demás que se designe por ley en el ámbito de su competencia.
ATRIBUCIONES RESPONSABILIDADES	Y Responsabilidad por el manejo del Sistema de Pagos Interbancarios S.P.I, Custodia de claves, Control y custodia de activos fijos, elaboración de actas de entrega recepción de bienes y cambios de custodios e Informe de bienes obsoletos para ser dados de baja y más previstos en la ley y los reglamentos, la interpretación y aplicación de los mismos, las resoluciones y disposiciones impartidas serán obligatorias e inapelables.
BOMBEROS RENTADOS	
MISIÓN	Salvar vidas y proteger bienes inmuebles con acciones oportunas y eficientes en la lucha contra el fuego, rescate y salvamento; atender en caso de emergencias por desastres naturales y/o producidos por el ser humano
ROL:	Servicios operativos/ ejecución de Proceso Cumplir con las disposiciones superiores, actuar profesionalmente en las emergencias, realizar los guardias debidamente uniformados y estar atentos a llamados de auxilio.
ÁREA DE TRABAJO	Nivel apoyo, Operativo - Prevención
DEMONIZACIÓN	Bombero Rentado
GRUPO OCUPACIONAL:	Servidor Público
INTERFAZ	Sus acciones son supervisadas por el Jefe, personal, Cantón Penipe, casas asistenciales.
REQUISITOS MÍNIMOS:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Para ser reclutado como Bombero raso se requerirá: 2. Ser ecuatoriano de nacimiento o extranjero con permanencia legalizada (voluntario); 3. Aprobar el curso de ingreso; 4. Tener un máximo de 35 años; 5. Servicio militar cumplido o exento del mismo; 6. Respeto a la escala técnica de mando; y, Haber terminado el ciclo básico. 7.

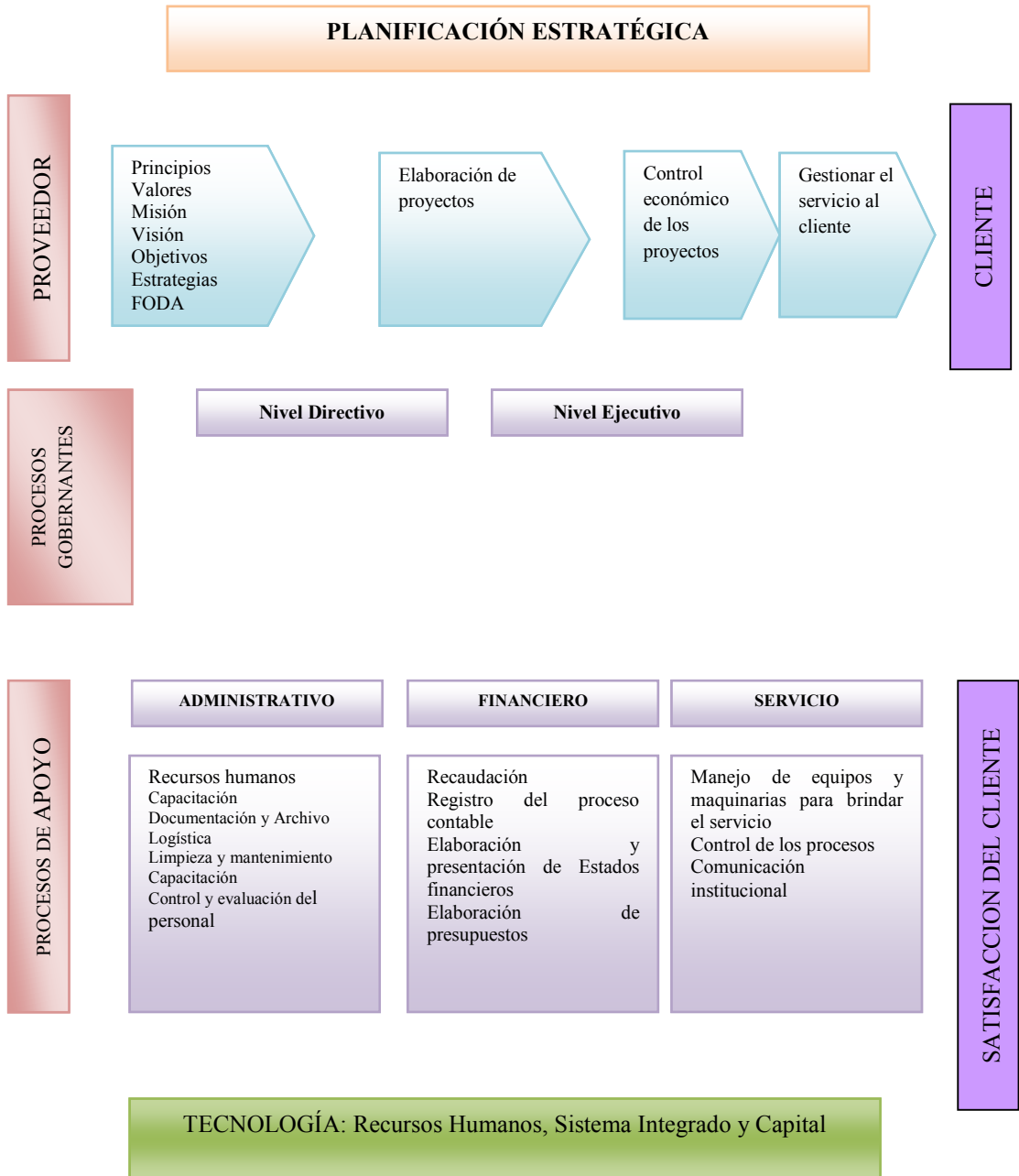
ÁREA DE CONOCIMIENTO:	Conocimiento de los protocolos e instructivos relacionados a la gestión Bomberil, enfoque de la gestión de Siniestros y emergencias médicas y pre hospitalarias.
CARACTERÍSTICA DE CLASE:	Trabajo en equipo, responsabilidad experiencia e iniciativa para el cumplimiento de sus actividades.
ACTIVIDADES ESENCIALES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisa el buen estado de vehículos, equipos y herramientas, especiales, para control de incendios y emergencias médicas, e informarán inmediatamente a jefatura si hubieren novedades 2. Participa, dicta, charlas básicas, conferencias y capacitaciones a la comunidad, en normativas básicas de sobre prevención 3. Ingresa a la zona de victimas por accidentes, derrumbes, estructuras colapsadas, etc. 4. Asistir a los trabajos que se presenten: extinción de incendios, rescates, auxilios, y otros que disponga la superioridad 5. Atiende a pacientes y víctimas durante las emergencias aplicando técnicas de acuerdo al área (Siniestros y Atención Pre hospitalaria). 6. Actúa como responsable de ambulancia o apoyo 7. Informa las novedades de la atención de emergencias, mediante parte. 8. Identifica lugares de abastecimiento de agua en caso de incendios 9. Realizar inspecciones a los locales comerciales, presentar el informe y extender citaciones a los que incumplan las normas exigidas, y 10. Mantener en continuo contacto con sus compañeros inspirándoles con su ejemplo el sentimiento del deber, el espíritu Bomberil, el respeto y la obediencia; 11. Apoyarán con su autoridad y los acostumbrará a comandar con firmeza y cortesía; 12. La persona de mayor rango recibirá en depósito todos los materiales para las actividades emergentes y responderá por la custodia y buena conservación; 13. Enseñarán al recluta en la vida Bomberil, por lo tanto les enseñaran la manera de uniformarse bien, de presentarse ante sus superiores, les darán consejos sobre la higiene personal y servirán de guía y ayuda en su nueva condición; 14. Guardar consideraciones mutuas y respeto jerárquico dentro de su grado y antigüedad; y 15. Las demás que establezcan la Ley, Reglamentos y Resoluciones

ATRIBUCIONES RESPONSABILIDADES:	Y	La responsabilidad directa es acudir a todo evento adverso que se suscitare, siempre manteniendo el orden, la disciplina que lo caracteriza, presencia impecable con porte gallardo, el espíritu de obediencia y respeto hacia los demás dentro y fuera de la institución, acatar las disposiciones de la Ley y sus reglamentos y no podrá alegar ignorancia de su contenido como medio de disculpa.
BOMBEROS VOLUNTARIOS		
MISIÓN		Salvar vidas y proteger bienes inmuebles con acciones oportunas y eficientes en la lucha contra el fuego, rescate y salvamento; atender en caso de emergencias por desastres naturales y/o producidos por el ser humano
ROL:		Servicios operativos
ÁREA DE TRABAJO		Apoyo Externo- Operativo - Prevención.
DENOMINACIÓN		Bombero Voluntario
GRUPO OCUPACIONAL		Ninguna
INTERFAZ		Jefatura. Personal, comunidad, puestos de salud, hospitales, Sus acciones están coordinadas con los bomberos de planta y el Primer Jefe.
PERFIL		Tener la predisposición de servir en forma voluntaria.
CARACTERÍSTICAS DE CLASE		Colaborar en casos de emergencias que sean incontrolables y que requieran el apoyo indispensable del personal voluntario en diferentes ramas.
ACTIVIDADES ESENCIALES		<ol style="list-style-type: none"> 1. Acudir inmediatamente al llamado de emergencias por parte del Jefe; 2. Colaborar en las charlas de capacitación; simulacros, rescates que organice la institución Bomberil; 3. Capacitarse conjuntamente con el personal de la institución, en las áreas que pertenezca 4. Proponer planes de seguridad ciudadana; y, 5. Las demás que el primer jefe solicite según el tiempo y posibilidad de cada voluntario.
ATRIBUCIONES RESPONSABILIDADES:	Y	Ninguna

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

FASE III: Optimización de procesos

Ilustración 6: Mapa de Procesos y Cadena de Valor



Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Ilustración 7: Mapa estratégico del Cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe




				Lograr la coordinación adecuada a través del mejoramiento continuo de procesos
			Disminuir el nivel de error hasta conseguir un nivel aceptable y así brindar un servicio eficiente	POLÍTICA Implementación de un sistema adecuado de control de los procesos del Cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe
		Disminuir el tiempo de servicio a la población y mejorar la calidad Fomentar el trabajo en equipo	POLÍTICA Las evaluaciones de desempeño al personal era trimestralmente	ESTRATEGIAS Desarrollo y aplicación de indicadores de gestión Evaluación continua de la gestión realizada por los responsables de cada proceso Evolución continua de la gestión realizada por los responsables del cada proceso
Incrementar en el nivel, la satisfacción de la población en relación a la calidad del servicio	POLÍTICA.- Las evaluaciones de desempeño al personal serán trimestralmente, lo cual permitirá generar cambios para la mejora del servicio y logro de los objetivos	POLÍTICA.- El servicio a la población será de eficiencia, eficacia y rapidez. Motivar al personal para la optimización del tiempo y obtener mejor rendimiento	ESTRATEGIAS Desarrollo de flujogramas de procesos para el control de actividades. Recepción de requerimientos, sugerencias y observaciones de los usuarios de manera oportuna.	
POLÍTICA.- Todo el personal tendrá la misión de brindar un servicio ágil, oportuno, eficaz y efectivo	ESTRATEGIAS Capacitación continua la personal para brindar un servicio de calidad satisfaciendo al usuario. Se invertirá en el desarrollo profesional del talento humano Optimización de recursos a través del uso de herramientas comunicacionales	ESTRATEGIAS Desarrollo y aplicación de indicadores de gestión. Optimización de recursos mediante una adecuada asignación de funciones al personal de la institución		
ESTRATEGIAS Establecimiento de indicadores para determinar la satisfacción de los usuarios, en relación a tiempo y calidad del servicio.				

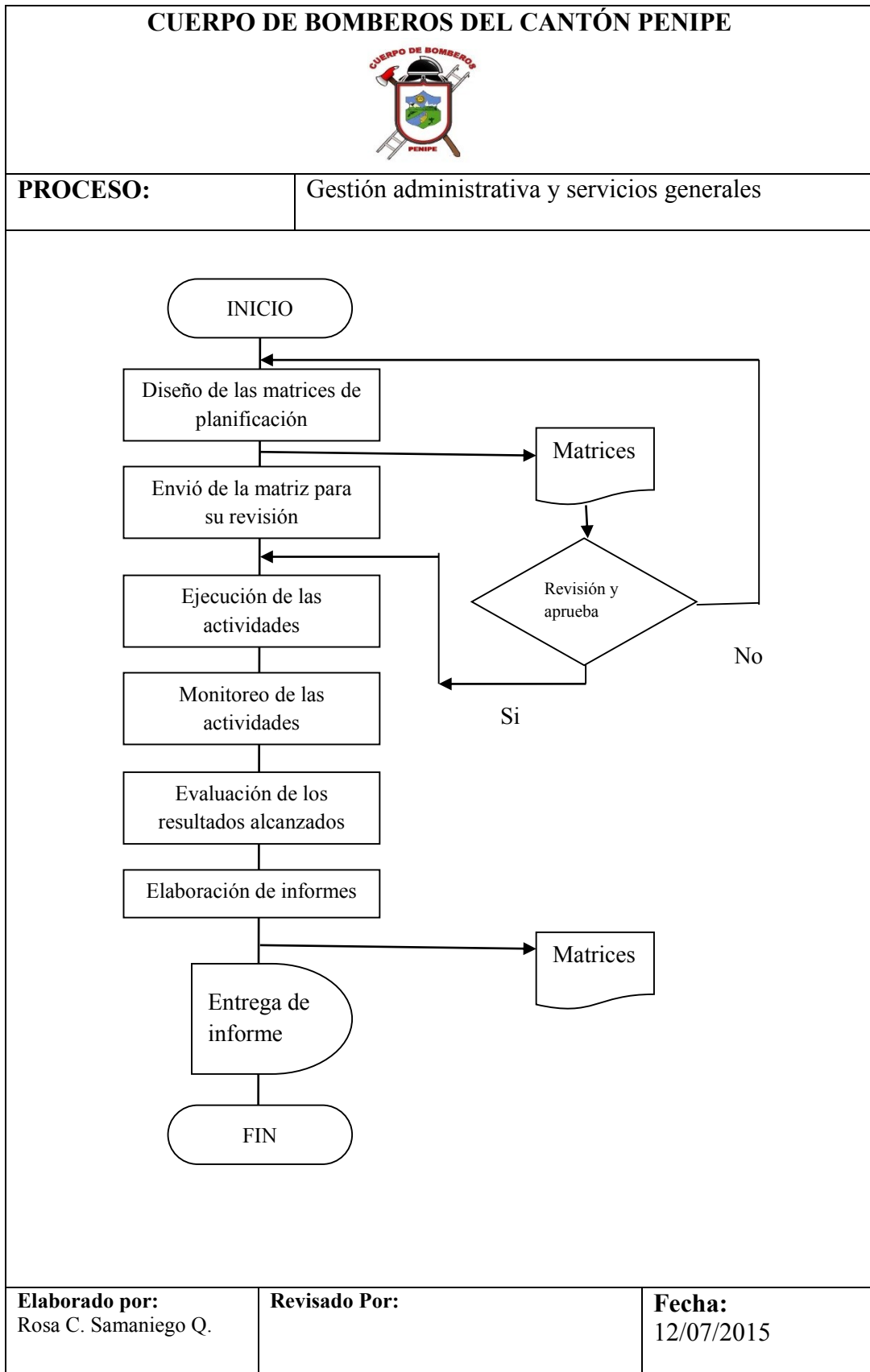
Elabo

Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.

Diagramación de procesos

CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN PENIPE		
		
PROCESO:	Gestión administrativa y servicios generales	
PROCEDIMIENTO	Planificación de la gestión administrativa y servicios generales	
Proceso: Administrativo Subproceso: Gestión Administrativa Objetivo: Establecer el manejo administrativo de los servicios generales que realiza el Cuerpo de Bomberos del cantón Penipe		
Narrativa del proceso		
No.	Actividades	Responsable
1	Diseño de las matrices de Planificación de la Gestión Administrativa y de Servicios	Dirección Administrativa y servicios generales Comandante
2	Envío de las matrices para ser revisadas y aprobadas por la Comandancia	
3	Comandancia entrega aprobado a Dirección Administrativa	
4	Ejecuta las actividades planificadas	
5	Monitorea las actividades	
6	Evalúa los resultados alcanzados	
7	Realiza los informes de cierre	
8	Efectúa la entrega de los informes a Comandancia	
Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.		Revisado Por:
		Fecha: 12/07/2015

Flujograma1: Gestión Administrativa y servicios generales



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN PENIPE



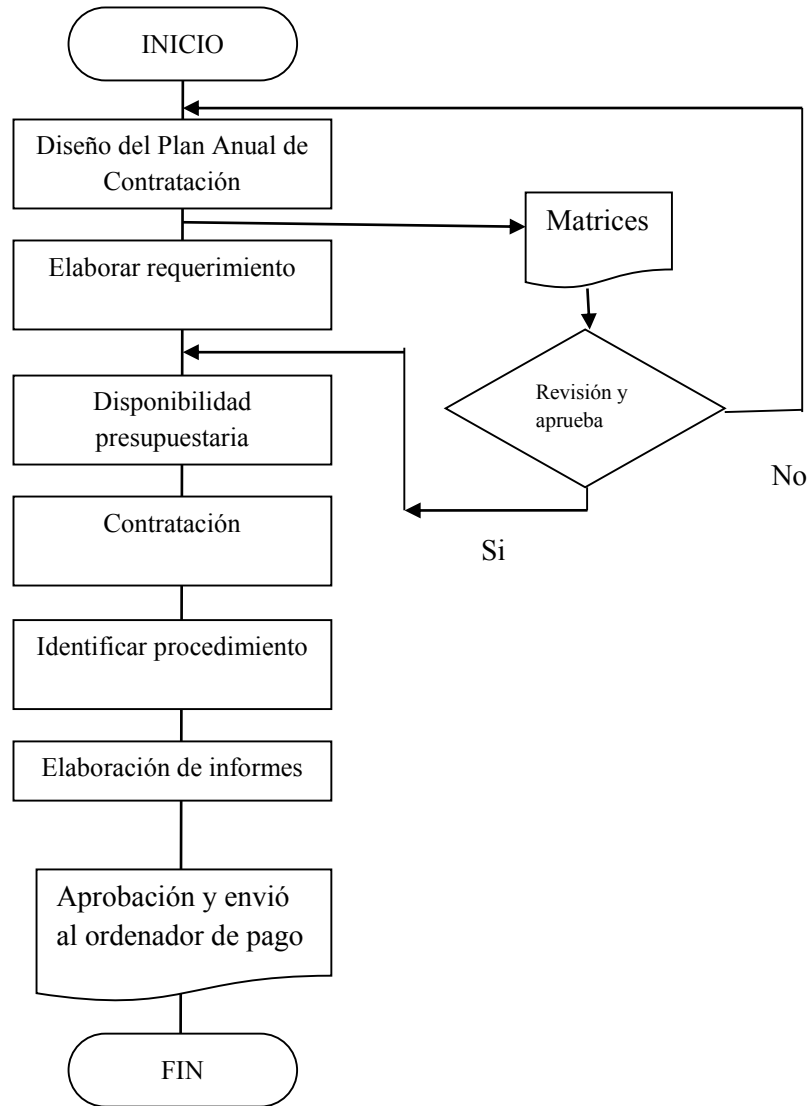
PROCESO:	Gestión contratación pública	
PROCEDIMIENTO	Gestión contratación pública	
<p>Proceso: Administrativo Subproceso: Contratación pública Objetivo: Determinar el manejo de la Contratación Pública que se aplican en el Cuerpo de Bomberos del cantón Penipe</p>		
Narrativa del proceso		
No.	Actividades	Responsable
1	Plan Anual de Contratación aprobado y publicado (incluido reformas)	Área financiera Máxima Autoridad Unidad requirente
2	Elaborar requerimiento (debe estar incluido en el Plan Anual de Contratación) y solicitar disponibilidad Presupuestaria	
3	Existe disponibilidad presupuestaria	
4	Requerimiento de contratación	
5	Autorización de requerimiento	
6	Identificar procedimiento de contratación a utilizar (con base a la naturaleza del requerimiento y al monto) y elaborar documentos habilitantes	
7	Aprobación y envío del ordenador de pago a Dirección Financiera	
Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q		Revisado Por:
		Fecha: 12/07/2015

Flujograma2: Gestión de contratación pública

CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN PENIPE



PROCESO: Gestión de contratación pública



Elaborado por:
Rosa C. Samaniego Q.

Revisado Por:

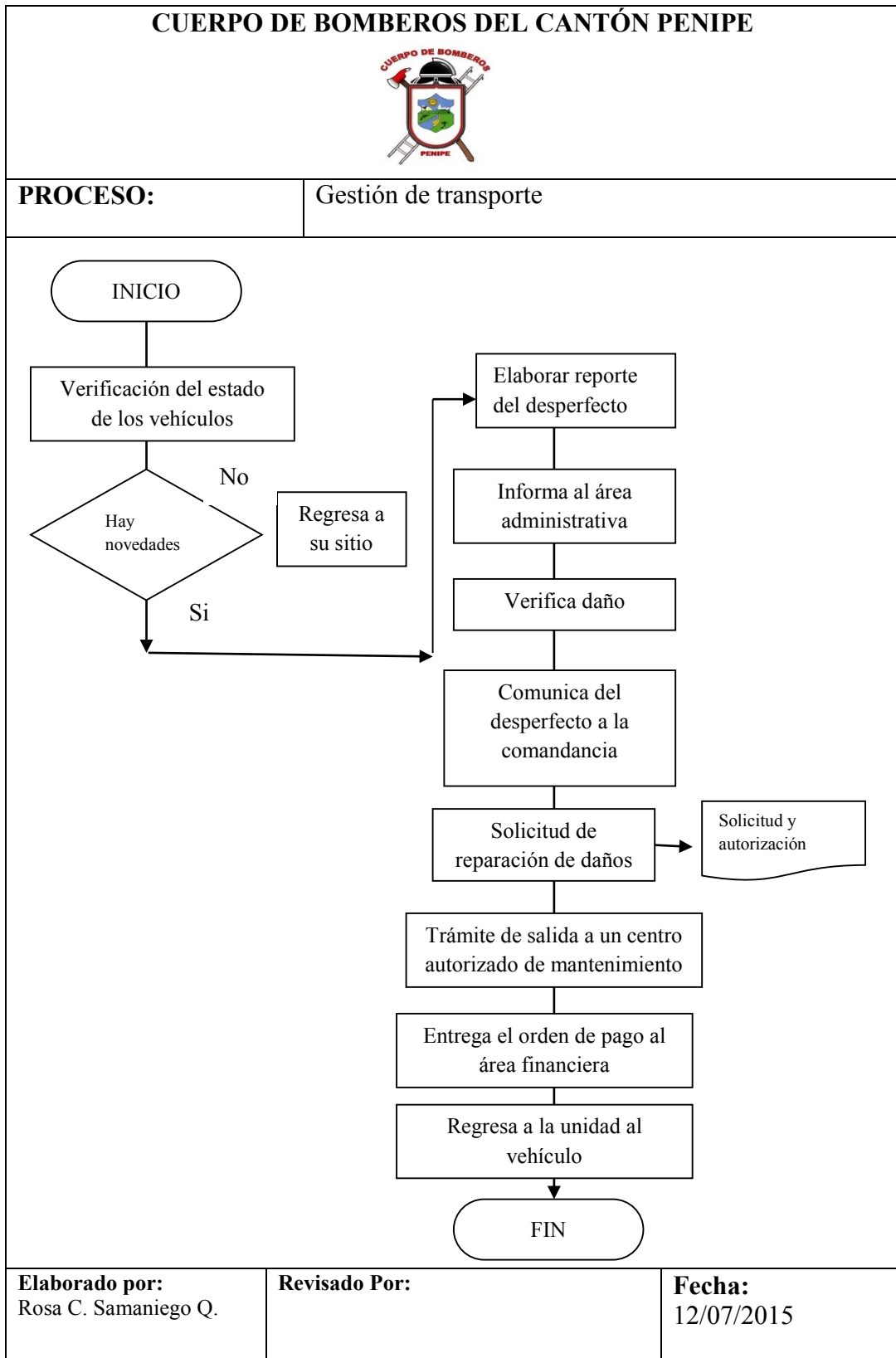
Fecha:
12/07/2015

CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN PENIPE



PROCESO:	Gestión transporte	
PROCEDIMIENTO	Gestión transporte	
<p>Proceso: Administrativo Subproceso: Gestión de transporte Objetivo: Mantener en óptimas condiciones de funcionamiento el parque vehicular de la Institución.</p>		
Narrativa del proceso		
No.	Actividades	Responsable
1	Se realiza la verificación del estado de los vehículos durante la entrega de guardia diaria.	Personal bomberil
2	Hay novedades NO: Vaya a 11 SI: Continúe el proceso	
3	Elabora reporte de desperfecto de la unidad.	
4	Se informa al Departamento de Transporte	
5	Verifica daño o desperfecto	
6	Comunica del desperfecto a Comandancia.	
7	Si requiere reparación se solicita y reporta el daño al departamento de transporte para el trámite respectivo.	
8	Realiza el trámite para la adquisición de reparaciones, o la salida de la unidad afectada hacia un centro autorizado para su mantenimiento.	
9	Se entrega documentación y ordenador de pago al departamento financiero.	
10	Regresa unidad a su sitio habitual.	
11	Archiva documentos y novedades	
Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.	Revisado Por:	Fecha: 12/07/2015

Flujograma3: Gestión de transporte

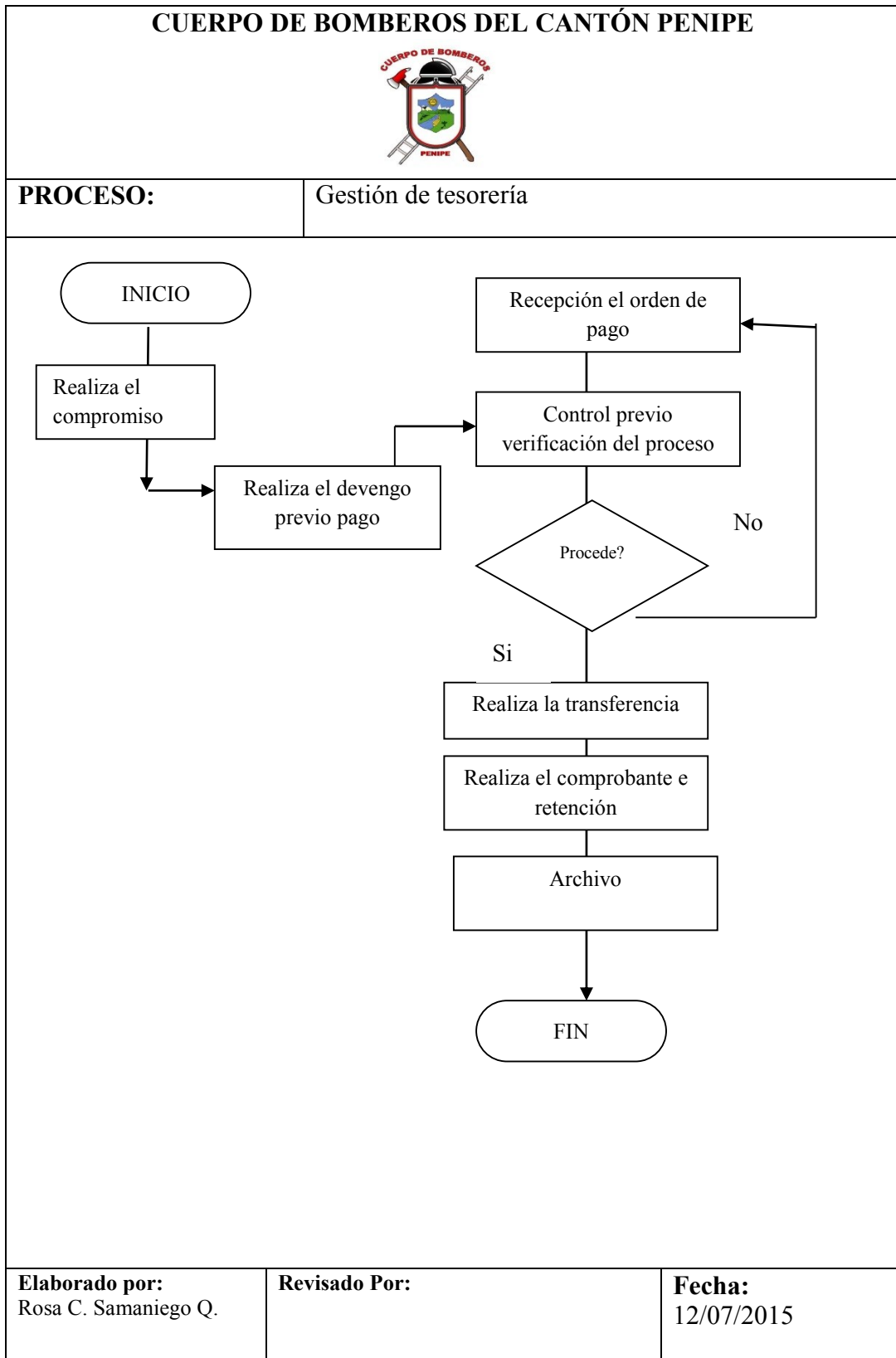


CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN PENIPE



PROCESO:	Pagos a través de transferencias	
PROCEDIMIENTO	Realización de transferencias	
Proceso: Financiero Subproceso: Tesorería Objetivo: Determinar el manejo de la tesorería que se aplican en el Cuerpo de Bomberos del cantón Penipe		
Narrativa del proceso		
No.	Actividades	Responsable
1	Recibe el ordenador de pago con los documentos habilitantes compromiso, y devengo	Contabilidad
2	Control Previo verifica legalidad de todo el proceso	
3	Realiza la transferencia	
4	Realiza el comprobante de retención	
5	Envía el comprobante al proveedor	
6	Archiva	
Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.	Revisado Por:	Fecha: 12/07/2015

Flujograma4: Tesorería

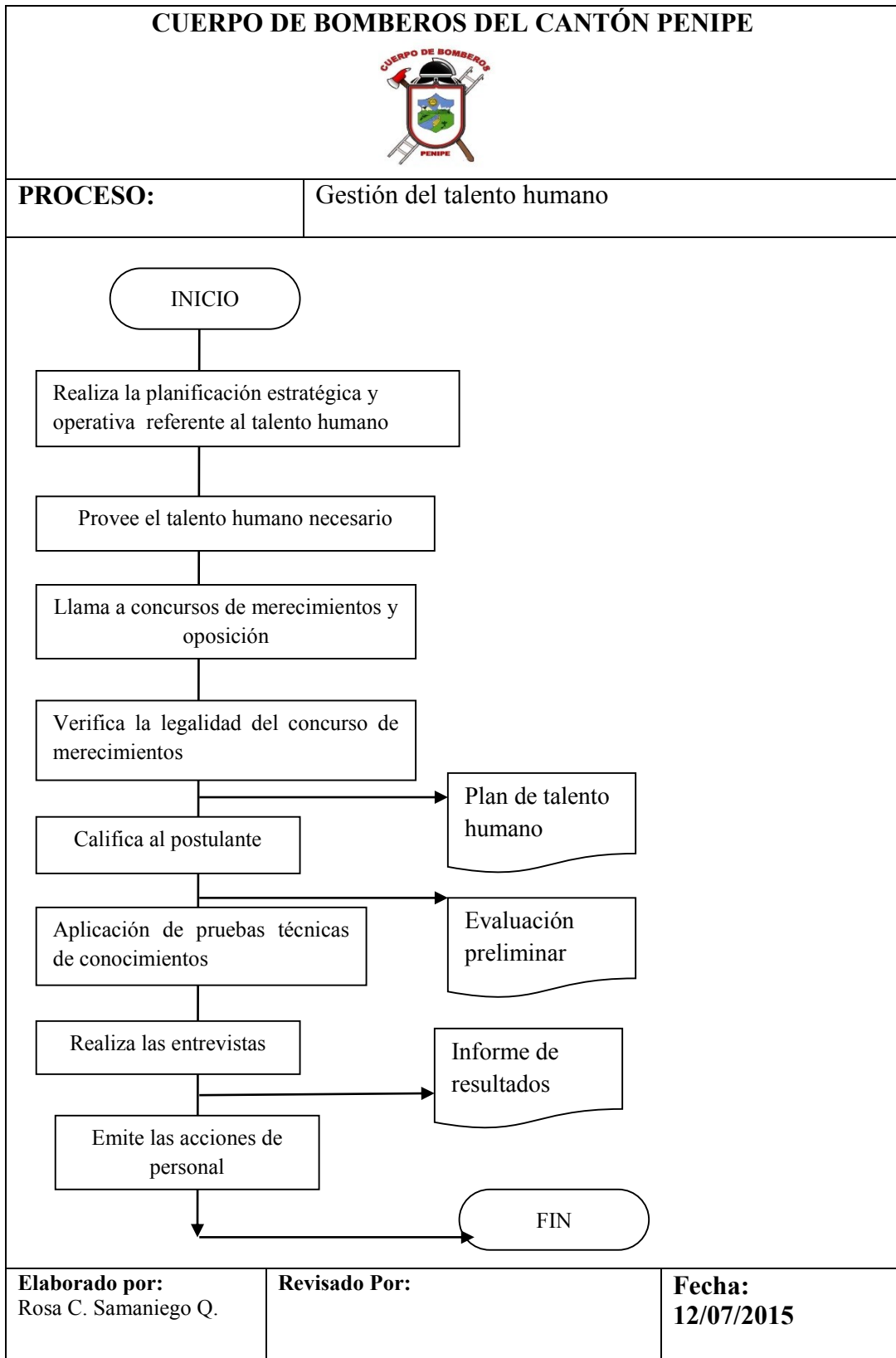


CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN PENIPE



PROCESO:	Gestión del talento humano	
PROCEDIMIENTO	Gestión del talento humano	
<p>Proceso: Administrativo Subproceso: Gestión del talento humano Objetivo: Determinar el manejo del talento humano que se aplican en el Cuerpo de Bomberos del cantón Penipe</p>		
Narrativa del proceso		
No.	Actividades	Responsable
1	Realiza la planificación estratégica y operativa referente a Talento Humano	Área administrativa
2	Provee el talento humano necesario.	
3	Llama a concurso de merecimientos y oposición	
4	Verifica la legalidad del concurso de merecimientos y oposición	
5	Califica a los postulantes	
6	Realiza conjuntamente con la escuela de capacitación las pruebas técnicas y de conocimiento	
7	Realiza las entrevistas	
8	Emite las acciones de personal	
Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.	Revisado Por:	Fecha: 12/07/2015

Flujograma5: Gestión del talento humano

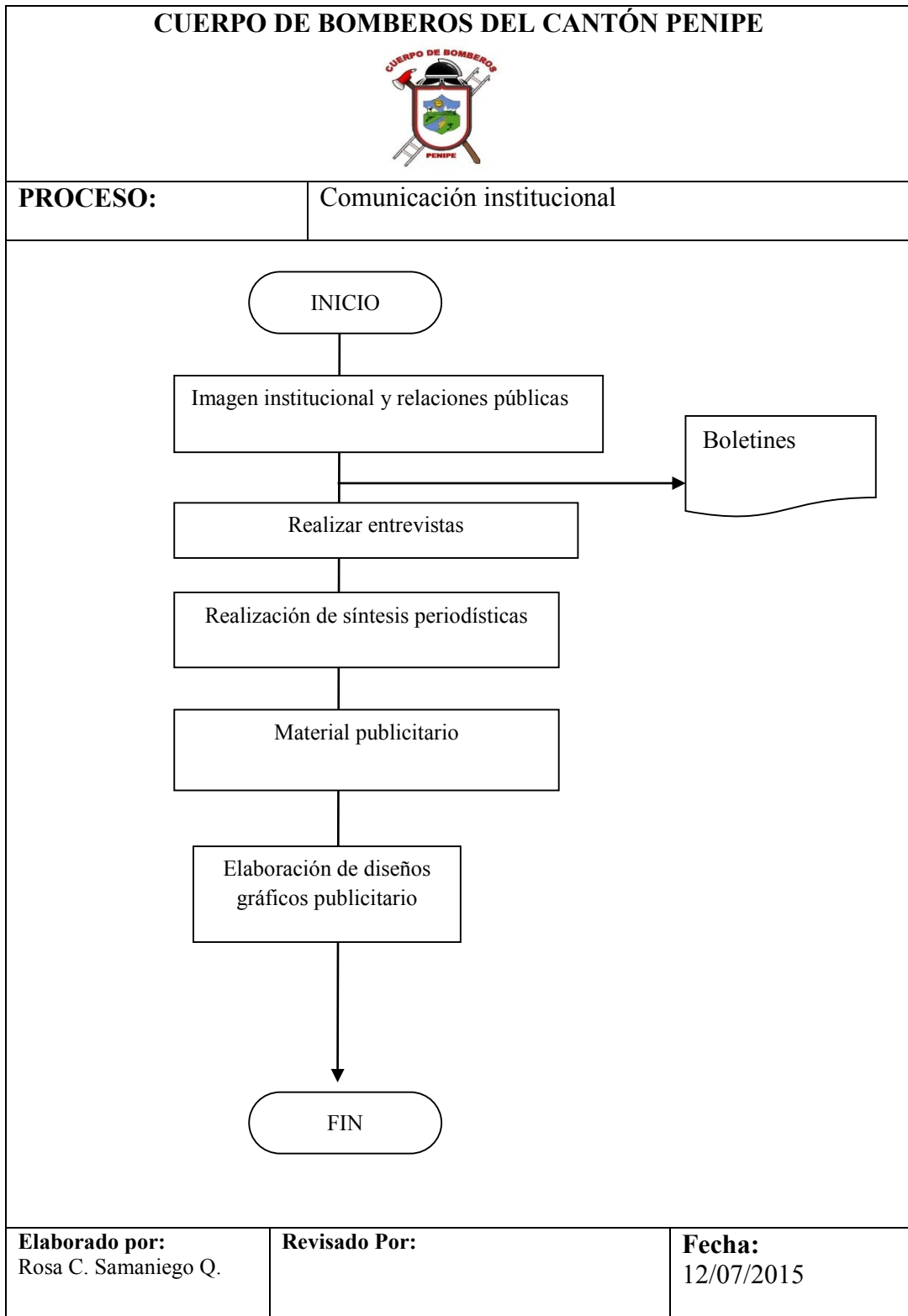


CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN PENIPE



PROCESO:	Comunicación institucional	
PROCEDIMIENTO	Comunicación institucional	
<p>Proceso: Administrativo Subproceso: Comunicación institucional Objetivo: Determinar el manejo de la comunicación que se aplican en el Cuerpo de Bomberos del cantón Penipe</p>		
Narrativa del proceso		
No.	Actividades	Responsable
1	Imagen institucional y relaciones públicas	Área administrativa
	Realizar entrevistas	
2	Elaboración de síntesis periodísticas	
3	Elaboración de material publicitario	
4	Elaboración de diseños gráficos publicitarios	
5	Comunicación social.	
Elaborado por: Rosa C. Samaniego Q.	Revisado Por:	Fecha: 12/07/2015

Flujograma6: Comunicación institucional



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN PENIPE



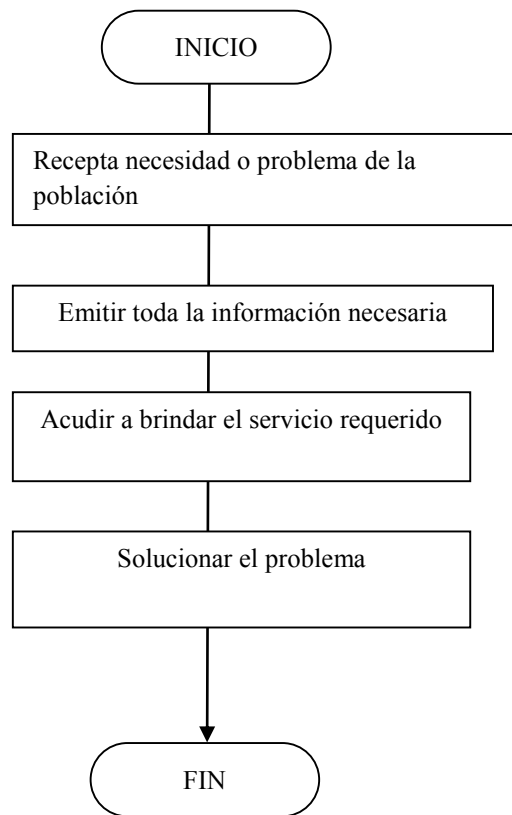
PROCESO:		Gestión de servicios
PROCEDIMIENTO		Gestión de servicios
<p>Proceso: Administrativo Subproceso: Servicios Objetivo: Determinar el manejo de los servicios que se aplican en el Cuerpo de Bomberos del cantón Penipe</p>		
Narrativa del proceso		
No.	Actividades	Responsable
1	Recepta la necesidad Emitir la información requerida	Área administrativa Personal Bomberil
2	Acudir a brindar el servicio requerido	
3	Solucionar el inconveniente	
Elaborado por:		Revisado Por:
		Fecha:

Flujograma7: Gestión de servicios

CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN PENIPE



PROCESO: Gestión de servicios



Elaborado por:
Rosa C. Samaniego Q.


Revisado Por:

Fecha:
12/07/2015

FASE IV: Seguimiento y control

Es importante que para la fase de seguimiento y control se proporcionen herramientas como formularios para diseñar o rediseñar los procedimientos tipo, en los cuales se dé lugar a retroalimentar cada proceso.

Es así que se proporciona un formato que permita el control de los procesos, y el mismo sea idóneo de implementación en cualquier área de la institución que lo requiera.

FICHA DE CONTROL DE PROCEDIMIENTOS					
					
Nombre de la institución:		CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN PENIPE			
Macro proceso:					
Tipo de proceso:					
Proceso:					
Objetivo:					
INPUT:		OUTPUT			
		FECHA:			
No.	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS	CUMPLE		OBSERVACIONES
			SI	NO	
			REVISADO POR:		
RESPONSABLE:			FECHA DE REVISIÓN Y APROBACIÓN:		
_____ FIRMA			_____ FIRMA		

4.6. ANÁLISIS ECONÓMICO Y SOCIAL DE LA PROPUESTA

4.6.1. Beneficios sociales valorados

Es importante tener en consideración los impactos económicos y sociales que originara la presente propuesta, es así que se establecerá los siguientes indicadores:

Tabla 55: Beneficio económico

INDICADORES	(-3)	(-2)	(-1)	0	1	2	3
Recaudación de ingresos							x
Crecimiento institucional						x	
Mayor cobertura							x
TOTAL						2	6

Fuente: Observación directa

Elaboración: Rosa C. Samaniego Q.

Total indicadores = 3	8/3 = 2.66 Se observa una puntuación de 3 alta positiva
------------------------------	--

Análisis:

Recaudación de ingresos	Crecimiento institucional	Mayor cobertura
Considerando que en la actualidad va en aumento la necesidad de financiamiento por parte del Estado, se han creado diversas formas de recaudación (tasas), la misma que ha permitido generar ingresos para las organizaciones que brindan servicios de prevención y rescate como es el caso de Cuerpo de bomberos del cantón Penipe, esto se conseguirá siempre que se apliquen los procesos de manera adecuada para la operacionalización de sus actividades administrativas.	Es prioritario que se tenga en consideración que si la institución requiere incrementar tanto su personal como u infraestructura, equipamiento para una adecuada prestación del servicio a la población del cantón Penipe, debe estar preparada para mejorar con la implementación de formas competitivas de prestación del servicio solicitando ayuda al gobierno central.	El mejoramiento de la infraestructura, equipamiento y capacitación del personal de la institución Bomberil se podrá ofrecer un servicio de eficiencia y eficacia a la población.

Tabla 56: Beneficio social

INDICADORES	(-3)	(-2)	(-1)	0	1	2	3
Calidad del servicio de prevención y riesgo de incendios							x
Prevención directa contra incendios							x
Seguridad directa ante riesgo							x
TOTAL							9

Fuente: Observación directa

Elaboración: Rosa C. Samaniego Q.

Total indicadores = 3	9/3 = 3 Se observa el resultado que es 3, lo cual demuestra una calificación positiva alta
------------------------------	---

Análisis:

Calidad del servicio de prevención y riesgo contra incendios	Prevención directa contra incendios	Seguridad directa ante riesgos
Mediante la implementación del Modelo de Gestión Administrativa propuesto, se prevé mejorar el servicio del Cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe, implementando el manual de funciones y la aplicación de los procesos administrativos que se han plasmado en flujogramas, lo cual permitirá agilizar todo tipo de trámite cuando el usuario así lo solicite. De esta manera se alcanzara un alto grado de eficiencia y efectividad. Considerando que la prestación de servicio de la institución es primordial para asistencia ante la prevención de incendios	A través del mejoramiento de los procesos operativos se prevé conseguir una mayor eficiencia en cuanto a la prevención directa a la población mediante charlar que se brinden.	El auxilio inmediato a la población frente a la presencia de un siniestro y como es el caso de la población del cantón Penipe por encontrarse cerca del volcán Tungurahua, el accionar del Cuerpo de Bomberos deberá aplicar simulacros.

Tabla 57: Beneficio educativo cultural

INDICADORES	(-3)	(-2)	(-1)	0	1	2	3
Mejoramiento continuo del personal operativo							x
Nuevos aprendizajes							x
Nuevos conocimiento y riesgo de incendio							x
TOTAL							9

Fuente: Observación directa

Elaboración: Rosa C. Samaniego Q.

Total indicadores = 3	9/3 = 3 Se observa el resultado que es 3, lo cual demuestra una calificación positiva alta
------------------------------	---

Análisis:

Mejoramiento continuo del personal operativo	Nuevos aprendizajes	Nuevos conocimiento en prevención y riesgos de incendios
El aporte de la presente propuesta dentro del aspecto educativo esta enfocado a enriquecimiento de conocimientos para el personal de la institución así como también para la persona que desarrollara la propuesta contribuyendo de esta manera a la mejora continua	La capacitación al personal permitirá que el mismo e encuentre en condiciones idóneas de prestar un servicio eficiente a la ciudadanía.	El personal del Cuerpo de Bomberos del canto Penipe es continua, lo mismos que mediante el mejoramiento de u procesos administrativos permitirá mejorar sus ingresos, invirtiéndolo en su personal a través de capacitaciones

4.6.2. Evaluación económica de implementación del Modelo de Gestión Administrativa

La evaluación económica del proyecto es el proceso de medición de su valor, y se basa en comparaciones de los beneficios que genera y los costos o inversiones que se requiere.

Para la implementación del presente proyecto la evaluación empresarial que corresponde al punto de vista de la institución y de la Dirección General que el presente caso es el Jefe del Cuerpo de Bomberos (inversionista privado) quien será el que invierta el recurso necesario que asciende a los \$ 3250.00, para lo cual se va a considerar un interés del 7,3% anual (0,61 mensual) para que se lleve a cabo la implementación del Modelo de Gestión Administrativa, para lo cual se representa el total de los costos de los problemas y la inversión inicial, como se puede observar en la tabla a continuación:

Tabla 58: Costo de problemas vs costo de soluciones

Descripción de los problemas	Costo de los problemas	Costo de la propuesta
Inexistencia de procesos administrativos	\$ 1000,00	\$ 250,00
No se ha invertido el suficiente tiempo, recursos y esfuerzos en capacitaciones	\$ 7500,00	\$ 3000,00
TOTAL	\$ 8500,00	\$ 3250,00

Fuente: Observación directa
Elaboración: Rosa C. Samaniego Q

Los indicadores a utilizar son el Valor Actual Neto (VAN), la Tasa Interna de Retorno (TIR), el coeficiente Beneficio Costo (BC)

4.6.2.1. Valor Actual Neto (VAN)

Para el cálculo del VAN se consideran los tres primeros meses con un factor de descuento mensual de 0,61% y un flujo actualizado dando un VAN DE \$ 1774,99 con lo cual al ser mayor que cero este proyecto es rentable como se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 59: Valor Actual Neto

MESES	COSTO /BENEFICIOS	TASA DE DESCUENTO	FACTOR DE DESCUENTO $v=0,61\% = 0,0061$	VALOR FINAL DEL FACTOR DE DESCUENTO	FLUJO ACTUALIZADO
0	-3250	0,0061	$1/(1+0,0061)^0$	1	-3250
1	437,5	0,0061	$1/(1+0,0061)^1$	0,9425	412,34
2	437,5	0,0061	$1/(1+0,0061)^2$	0,9879	432,21
3	437,5	0,0061	$1/(1+0,0061)^3$	0,9819	429,58
4	437,5	0,0061	$1/(1+0,0061)^4$	0,9760	427,00
5	437,5	0,0061	$1/(1+0,0061)^5$	0,9700	424,38
6	437,5	0,0061	$1/(1+0,0061)^6$	0,9642	421,84
7	437,5	0,0061	$1/(1+0,0061)^7$	0,9583	419,26
8	437,5	0,0061	$1/(1+0,0061)^8$	0,9525	416,72
9	437,5	0,0061	$1/(1+0,0061)^9$	0,9467	414,18
10	437,5	0,0061	$1/(1+0,0061)^{10}$	0,9409	411,64
11	437,5	0,0061	$1/(1+0,0061)^{11}$	0,9352	409,15
12	437,5	0,0061	$1/(1+0,0061)^{12}$	0,9296	406,70
					1774,99

Fuente: Observación directa

Elaboración: Rosa C. Samaniego Q

4.6.2.2. Tasa Interna de Retorno (TIR)

Se define como la tasa de descuento o tipo de interés que iguala al VAN a cero, para obtener un VAN positivo, así se puede observar en la siguiente tabla

Tabla 60: Tasa Interna de Retorno

MESES	FLUJO DE EFECTIVO
INVERSIÓN INICIAL	-3250
1	437,5
2	437,5
3	437,5
4	437,5
5	437,5
6	437,5
7	437,5
8	437,5
9	437,5
10	437,5
11	437,5
12	437,5
TIR =	8%

Fuente: Observación directa

Elaborador por: Rosa C. Samaniego Q.

El TIR es mayor a la tasa de descuento por lo cual el proyecto es aceptable

4.6.2.3. Beneficio Costo

Se obtiene con los datos del VAN; cuando se divide la sumatoria de todos los beneficios entre la sumatoria de los costos lo cual se observa a continuación:

Tabla 61: Beneficio – Costo

MESES	COSTO /BENEFICIOS	BENEFICIOS ACTUALIZADOS (r=0,61)	COSTO ACTUALIZADO
0	-3250,00		3250,00
1	437,50	412,34	
2	437,50	432,21	
3	437,50	429,58	
4	437,50	427,00	
5	437,50	424,38	
6	437,50	421,84	
7	437,50	419,26	
8	437,50	416,72	
9	437,50	414,18	
10	437,50	411,64	
11	437,50	409,15	
12	437,50	406,70	
VAN		5024,99	3250,00
	BC = 5024,99/3250		1,55

Fuente: Observación directa

Elaborador por: Rosa C. Samaniego Q

Como el valor obtenido es de **1,55** se considera que la implementación del modelo de gestión administrativa basado en procesos es aceptable

CONCLUSIONES

Una vez concluido, el presente trabajo se ha desprendido las siguientes conclusiones:

- ❖ En la aplicación del diagnóstico, se detectó la inexistencia de un manejo adecuado a nivel administrativo en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe, esto debido a la ausencia de una herramienta administrativa que permita tener un adecuado control y manejo de su gestión para brindar un servicio eficiente a la población, determinándose entonces la necesidad de establecer la relación entre las funciones y la misión institucional mediante el establecimiento de objetivos, políticas y estrategias a través del presente modelo de gestión administrativa basada en procesos.
- ❖ Se concluye que existe predisposición del personal para un desempeño adecuado de sus actividades, considerando que existe la necesidad de normar los procedimientos para lograr eficacia
- ❖ Se observa que la ausencia de un control interno adecuado que obstaculiza que tanto el personal como las actividades sean evaluadas para la toma de medidas correctivas en caso de ser necesarias.
- ❖ En lo que respecta a las instalaciones e infraestructura con la que cuenta la institución para brindar atención a la población, la misma es adecuada y presenta un ambiente confortable.
- ❖ Se pudo evidenciar que un 50% de la población del cantón Penipe manifiesta insatisfacción respecto a los servicios recibidos en cuanto a los tramites solicitados; por lo procedimientos que originan demora.
- ❖ Se pudo observar que el 63% de la población del cantón Penipe, llena sus expectativas en cuanto a la atención y en un 37% No, esto evidencia que la población está pendiente de la institución sobre todo cuando ocurren los problemas con el volcán Tungurahua, donde se destacada la actuación con otras instituciones, deja una imagen en unos positiva por la oportunidad de la acción, a otras negativas porque seguramente no percibieron aquello.

RECOMENDACIONES

- ❖ El Cuerpo de Bomberos del cantón Penipe, deberá implementar el modelo de gestión administrativo basado en procesos propuesto que permita la mejora en su gestión administrativa, implementando manuales diseñados en función a las leyes y normas vigentes.
- ❖ La institución objeto del presente estudio deberá aplicar los procedimientos diseñados para la mejora del servicio y tener a la disposición de la ciudadanía toda la logística en caso de incendio o desastres naturales, considerando que la aplicación del Modelo de Gestión Administrativo basado en procesos permitirá que el personal tenga claras sus funciones y procedimientos para cumplirlas, líneas de autoridad y niveles jerárquicos existentes en la Institución por ende facilitara la aplicación de controles.
- ❖ Para mejorar la capacidad de respuesta ante las emergencias importante que se mejore la capacidad de respuesta de los trámites solicitados por la ciudadanía del cantón Penipe, coadyuvando de esta manera a brindar un servicio de eficiencia y por ende alcanzando una imagen institucional de excelencia.
- ❖ Es conveniente que se apliquen formatos para el control interno del personal y que a través de los mismos se pueda evaluar su desempeño.
- ❖ Es recomendable, para lograr mejores condiciones para la prestación de servicio por parte de la Institución, se fortalezca las acciones y tomar en consideración con respecto a las instalaciones e infraestructura, evidenciara una mejor aceptación.
- ❖ Es importante que se brinde capacitación a todo el personal en cuanto a atención al cliente, misma que permita llenar de manera satisfactoria las expectativas

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, P., & Pinargote, M. (2012). *Análisis de los sistemas administrativos y recursos financieros del Benemerito Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Portoviejo y su influencia en los servicios que brinda a la ciudadanía*. Universidad Técnica de Manabí. Portoviejo: UTM.
- Anthony, R. (2008). *Sistemas de control de gestión* (12va ed.). Madrid, España: McGraw Hill.
- Arias, G. F. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. Caracas, Venezuela: Editorial Epistema
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación*. Bogotá: Pearson Educación
- Cansino, J. M. (2006). *Evaluar al sector público*. Cádiz, España: Publicaciones de la Universidad de Cádiz
- Certo C. Samuel, P. J. (1997). *Dirección Estratégica*. (Tercera Edición ed.). Madrid: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2010). *Planeación Estratégica Fundamentos y Aplicaciones*. México: McGraw Hill
- Chiluisa, M. (2010). *Aplicación de una Auditoría Administrativa para el Cuerpo de Bombero del Cantón Latacunga, Prov. de Cotopaxi*. Universidad Técnica de Cotopaxi. Latacunga: UTC.
- Contreras Soto, R. (2010). Reflexiones en torno a la construcción científica en el campo de los estudios de las organizaciones, gestión y administración. *Observatorio de la economía latinoamericana*
- Cuerpo de Bomberos Cantón Penipe. (2010). *Direccionamiento estratégico*. Documentos internos, Penipe.C.B
- David, F. R. (2013). *Conceptos de Administración Estratégica*. México, Pearson Educación
- Gabela, E. (2010). Módulo de Administración y Reingeniería de Procesos. Quito, Politécnica.
- GADMP. (2012). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento territorial del Cantón Penipe*. Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Penipe, Penipe.
- García, B., et al (2012). *Métodos de Investigación*. Centro de Estudios Sociales. Buenos Aires: Don Bosco.

- García, M. (2005). *El análisis de la realidad social: Metodos y tecnicas de investigacion*. Madrid: Alianza Universidad Textos.
- Hurtado Cuartas, D. (2008). *Principios de Administracion*. Medellin, Colombia: Editorial ITM.
- Hurtado León , I., & Toro Garrido, J. (2007). *Paradigmas y metodos de investigacion en tiempos de cambios*. Caracas: Editorial CEC S.A.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2004). *Administracion una perspectiva Global* (12va ed.). Mexico: Mc Graw Hill Interamericana.
- Krajewski, L., & Ritzman, L. (2005). *Administracion de operaciones: Estrategia y Analisis*. México: Pearson Educacion.
- Leiva, F. (2008). *Nociones de Metodologia de Investigación Científica*. Quito: Grupo Leer.
- Muñiz, L. (2006). *Como implantar un sistema de control de gestión*. Barcelona: Gestion 2000.
- Narbon, & Castellvi. (2010). *Manual de gestion administrativa*. MEXICO: Adventure.
- Palella, S., & Martins, F. (2010). *Metodologia de la investigacion cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL
- Perez Fernandez de Velasco, J. A. (2010). *Gestion por Procesos* (Cuarta ed.). Madrid: ESIC Editorial.
- Registro oficial. (18 de Septiembre de 2013). Reglamento general e la ley de Defensa contra incendios. *Registro oficial* . Quito, Ecuador: Lexis.
- Sánchez, J. (2013). *Indicadores de gestion empresarial: de la estrategia a los resultados*. Mexico: Editorial Palibro LLC
- Stoner, et al. (1996). *Administración*. (6ª ed) MEXICO: Hall Interamerican
- Tovar, A., & Mota, A. (2007). *CPIMC Un modelo de Admiistracion por Procesos*. Mexico: Panorama Editorial S.A. de C.V.

Internet

- Armijo., M. (29 de Octubre de 2010). Indicadores. Recuperado el 24 de Abril de 2015, de http://www.eclac.org/ilpes/noticias/paginas/0/41470/INDICADORES_IEN.pdf
- Carpio Solano, J. A. (2007). *Gestion administrativa*. Recuperado el 15 de Octubre de 2013, de <http://www.ilo.org>
- Definición.de. (2008). *Modelo de gestión*. Recuperado el 10 de Junio de 2015, de <http://definicion.de/modelo-de-gestion/#ixzz3abGcANQ0>
- El prisma. (2 de Julio de 2010). *Modelo de Gastion*. Recuperado el 26 de Agosto de 2013, de <http://www.elprisma.com>
- Matos abreu, S. (2007). *Gestion Administrativa de una empresa comercial*. Recuperado el 25 de Enero de 2013, de <http://www.monografias.com>
- Matosabreu, S. (2009). *Gestion administrativa de una empresa*. Recuperado el 18 de Enero de 2015, de <http://www.monografias.com> gestión administrativa
- Menguzzato. (1995). *La direccion estrategica de la empresa*. Barcelona: Ariel.
- Pérez Campaña, M. (2006). *El sistema de control de Gestión: Conceptos básicos*. Recuperado el 12 de Mayo de 2014, de <http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/67/siscontrges.htm>



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
INGENIERÍA EN GESTIÓN DE GOBIERNOS SECCIONALES
ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN
PENIPE

Objetivo.- Esta encuesta tiene como objetivo conocer los procesos de gestión que posee el Cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe.

Indicaciones.- La información que usted proporcione es de vital importancia. Por otro lado, esta información es confidencial por lo que no existirá ningún compromiso de su parte. (Marque con una X su respuesta)

CUESTIONARIO AL CLIENTE INTERNO

Género: F _____ M _____ **Edad** _____

1.- Como se elabora la planificación institucional?

Con participación de los servidores de la institución	SI ()	NO ()
Solo con la participación del Jefe	SI ()	NO ()
La planificación hace el Directorio	SI ()	NO ()

2.- El Cuerpo de Bomberos planifica para:

El corto plazo	()
Mediano Plazo	()
Largo Plazo	()

3. ¿Los planes anuales que tiene el Cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe los aplica?

TOTALMENTE _____ MEDIANAMENTE _____ DESCONOCE _____

4.- Se cumplen las metas institucionales anuales descritas en la planificación de la entidad?

TOTALMENTE _____ MEDIANAMENTE _____ DESCONOCE _____

5.- Se evalúa permanentemente los resultados de los planes, programas y proyectos propuestos en la planificación institucional

SI () NO ()

6.- Quien define el Presupuesto para la operatividad de las acciones planificadas?

.....

7.- De donde proviene los recursos para el cumplimiento de la planificación institucional?

Autogestión	SI ()	NO ()
GAD Municipal	SI ()	NO ()
Estado	SI ()	NO ()
Otro	SI ()	NO ()

Señale cual.....

8.- La Ejecución presupuestaria responde a la planificación institucional

SI () NO ()

9.- Cuenta la institución con:

Valores SI () NO () Los conoce SI () NO () Se los difunde internamente SI () NO ()

Principios SI () NO () Los Conoce SI () NO () Ud. los practica internamente SI () NO ()

10. ¿De los siguientes principios y valores cuales aplican en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe?

- a. Puntualidad _____
- b. Respeto _____
- c. Honestidad _____
- d. Calidad _____
- e. Trabajo en equipo _____

11.- ¿La visión y misión del Cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe las conoce y aplica?

SI () NO ()

12. ¿El organigrama estructural que tiene el Cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe lo conoce y le ayuda a determinar lo que tiene que hacer en su trabajo?

SI () NO ()

13. ¿Las funciones y responsabilidades asignadas a usted le permiten hacer su trabajo en forma?

EXCELENTE ()
BUENA ()
NO ORIENTA SU TRABAJO ()

14. ¿El espacio físico en el cual realiza su trabajo lo considera usted?

MUY APROPIADA ()
MEDIANAMENTE APROPIADA ()
NO APROPIADA ()

15. ¿Los procesos que se realizan en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe los conoce y están documentados?

SI () NO ()

16. ¿Las Autoridades propician un buen ambiente y clima de trabajo?

SI () NO ()

17. ¿La comunicación entre los miembros es?

EXCELENTE () BUENA () MALA ()

18. ¿La motivación que usted recibe de sus jefes para realizar su trabajo la considera?

EXCELENTE () BUENA () NO EXISTE ()

19. ¿Las formas de control que se aplican son?

AUTO PERSONALES ()
MEDIANTE INDICADORES ()
NO EXISTEN ()

20. ¿La evaluación de los resultados de su trabajo se realiza?

- a. Mensualmente ()
- b. Trimestralmente ()
- c. Anualmente ()
- d- No existe ()

21. ¿Los equipos que tiene la entidad y utiliza usted los considera de?
SI () NO ()

22. ¿La calidad de los recursos humanos corresponde a las necesidades y exigencias de los planes y desarrollos actuales de la organización?
SI () NO ()

23. ¿Existen programas de capacitación?
SI () NO ()

24. ¿La capacitación que usted recibe la aplica en su trabajo?
SI () NO ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
INGENIERÍA EN GESTIÓN DE GOBIERNOS SECCIONALES**

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS (CLIENTE EXTERNO) DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN PENIPE

Objetivo.- Esta encuesta tiene como objetivo mejorar el servicio que brinda el Cuerpo de Bomberos del Cantón Penipe.

Indicaciones.- La información que usted proporcione es de vital importancia. Por otro lado, esta información es confidencial por lo que no existirá ningún compromiso de su parte. (Marque con una X su respuesta)

Cuestionario

Género _____ **Edad** _____

5 =Muy satisfecho, 4 Satisfecho, 3=Neutral, 2= Insatisfecho, 1= Muy insatisfecho

ÁREAS	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
SERVICIO	¿Cómo percibe la calidad de nuestro servicio?					
INSTALACIONES Y RECURSOS	¿Los espacios de atención al cliente están aseados, ventilados y el nivel del ruido es adecuado?					
	¿Cómo considera la distribución de las instalaciones del cuerpo de Bombero?					
DURACIÓN DE LA ATENCIÓN	¿La atención que se le preste es oportuna y a tiempo?					
	¿Ante siniestros y demás requeridos como califica la capacidad de respuesta del Cuerpo de Bomberos?					
ATENCIÓN EN LAS OFICINAS	¿Cuándo se acerca a nuestras oficinas encuentra al personal amable, capacitado. Dispuesto a colaborar y respetuoso?					
	Los trámites y papeleos que realiza para recibir los servicios son adecuados en relación al tiempo que Ud. utiliza para ello?					
HORARIOS DE ATENCIÓN	¿Los horarios de atención al público son puntuales, Adecuados y respetados?					
ATENCIÓN A DUDAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	¿La atención a sus dudas y dificultades es amable, inmediata, clara y receptiva?					
	¿La atención a sus dudas y reclamos es amable, inmediata, clara y receptiva?					
	¿La atención a sus sugerencias y observaciones es amable, inmediata, clara y receptiva?					
ATENCIÓN TELEFÓNICA	¿Telefónicamente el servicio es amable, puntual y eficiente?					
	¿El tiempo de espera en la atención telefónica es adecuado?					
EXPECTATIVAS DEL SERVICIO	¿Ha llenado las expectativas por las cuales usted escogió nuestro servicio			SI	NO	
PERSONAL	Califique la calidad y la calidez del Recurso humano del Cuerpo de Bomberos					
	Para su trámite en el Cuerpo de Bombero requiere recomendaciones o palancas			SI	NO	

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN