



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

CENTRO DE POSTGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA

C.E.P.E.C

TESIS DE GRADO

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGISTER EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACION CON LA EFICIENCIA Y EFICACIA EN LOS SERVICIOS PRESTADOS A LA CIUDADANIA POR EL CUERPO DE BOMBEROS DE BABAHOYO.

POSTULANTE:

DR. WIMPER VENANCIO NIVELA ZAPATA

TUTOR:

LCDO. EDUARDO GALEAS GUIJARRO MAE

BABAHOYO – LOS RIOS- ECUADOR

2014

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Certifico, que el presente trabajo investigativo desarrollado previo a la obtención del Título de Magister en Administración de Empresas, por el Dr. Wimper Venancio Nivelá Zapata, cuyo tema es **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACION CON LA EFICIENCIA Y EFICACIA EN LOS SERVICIOS PRESTADOS A LA CIUDADANIA POR EL CUERPO DE BOMBEROS DE BABAHOYO**, se ajusta a las normas establecidas por el Centro de Postgrado y Educación Continua de la Universidad Técnica de Babahoyo, por lo cual autorizo su presentación para los fines pertinentes.

Babahoyo, 27 de enero de 2015

Lcdo. Eduardo Gáneas Guijarro MAE
TUTOR DE TESIS

DEDICATORIA

A mis recordados Padres, doy gracias a Dios, a mi amada esposa Ing. Mercy Aguirre Sanabria, por ayudarme en cada una de las metas que me he propuesto alcanzar, con quien he compartido mi trayectoria profesional, de esta manera poder brindar a futuro conocimientos a mis dos hijos, Stephanie Mercedes y Steven Smith, razón de mi existencia.

Dr. Wimper Venancio Nivelá Zapata
POSTGRADISTA

AGRADECIMIENTO

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

Dr. Wimper Venancio Nivelá Zapata

POSTGRADISTA

DECLARACION DE AUTORIA

WIMPER VENANCIO NIVELA ZAPATA, por mis propios derechos legales declaro que el presente trabajo investigativo, el mismo que se refiere a la Tesis titulada “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACION CON LA EFICIENCIA Y EFICACIA EN LOS SERVICIOS PRESTADOS A LA CIUDADANIA POR EL CUERPO DE BOMBEROS DE BABAHOYO” ha sido realizada bajo mi responsabilidad y tomando las medidas necesarias para que los temas investigados, ideas, recomendaciones, etc. son de mi Autoría.

Dr. Wimper Venancio Nivelá Zapata
POSTGRADISTA

ÍNDICE

Contenido	Pag.
1. INTRODUCCION	7
2. IDEA O TEMA DE INVESTIGACION	8
3. MARCO CONTEXTUAL	9
4. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.	16
5. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
5.1.- PROBLEMA GENERAL	17
5.2.- SUBPROBLEMAS O DERIVADOS	17
6. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	18
7. JUSTIFICACION	19
8. OBJETIVOS	20
8.1.- GENERAL	20
8.2.- ESPECÍFICOS	20
9. MARCO TEORICO	21
9.1.- MARCO CONCEPTUAL	21
9.3. POSTURA TEÓRICA.	38
10. HIPÓTESIS	40
10.1. HIPÓTESIS GENERAL O BÁSICA.	40
10.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICA	40
11. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACION.	43
11.1.- PRUEBAS ESTADISTICAS APLICADAS EN LA VERIFICACION DE LAS HIPOTESIS.	43
11.2. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.	44
11.3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES	60
12. PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADOS.	62
12.1 ALTERNATIVA OBTENIDA	62
12.2 ALCANCE DE LA ALTERNATIVA	62
12.3 ASPECTOS BÁSICOS DE LA ALTERNATIVA	62
12.4 RESULTADOS ESPERADOS DE LA ALTERNATIVA	63
12.5 PROPUESTA	64
14. BIBLIOGRAFÍA.	123
14. ANEXOS	126

1. INTRODUCCION

La presente investigación titulada “Gestión administrativa y su relación con la eficiencia y eficacia en los servicios prestados a la ciudadanía por el Cuerpo de Bomberos de Babahoyo”, tiene por finalidad identificar los elementos administrativos que están utilizando en la dirección de esta institución que ahora pertenece al sector público, específicamente bajo la competencia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Babahoyo.

En el desarrollo del documento se describe el marco nacional, provincial e institucional, detallando como esta temática a investigar se desarrolla en el entorno. De este criterio, se determinan los Problemas y Subproblemas detectados en el objeto de la investigación, esto es el Cuerpo de Bomberos de Babahoyo.

La problemática indicada se relaciona directamente con los objetivos e hipótesis planteadas, siendo estas las proyecciones a lo cual llegaremos por medio de la investigación.

También en el documento se describen conceptualmente términos que se indican en este proyecto, los cuales van a permitir al lector ubicarse en el estudio, identificando su finalidad.

En la metodología se indica que es un estudio de campo, porque se realizara en el lugar donde existe la problemática detectada por la observación, y que se va a verificar cuantitativamente, en base a resultados obtenidos por medio de la proyección de encuestas, las mismas que se aplicaran para presentar el informe final respectivo.

2. IDEA O TEMA DE INVESTIGACION

Gestión administrativa y su relación con la eficiencia y eficacia en los servicios prestados a la ciudadanía por el Cuerpo de Bomberos de Babahoyo.

3. MARCO CONTEXTUAL

3.1.- CONTEXTO NACIONAL

En la ciudad de Quito, el 19 de julio de 1921 se creó el Cuerpo de Bomberos de Quito. El 23 de enero de 1922 se publicó un Reglamento de Bomberos donde se creaban dos compañías, bajo la responsabilidad del Municipio de Quito.

La administración del Doctor Isidro Ayora, decretó en 1928 una Ley Especial del Servicio Contra Incendios.

El 31 de diciembre de 1943, el Dr. Carlos Arroyo del Río, Presidente de la República del Ecuador, por encargo del Congreso Nacional, expide el decreto N° 2076 en el que se crean varios impuestos para el funcionamiento del Cuerpo de Bomberos de Quito.

Para poder analizar y comparar la situación de los Cuerpos de Bomberos del Ecuador es importante conocer las leyes, estructura y funcionamiento de los cuerpos de bomberos de los países vecinos.

Los riesgos de incendio y similares no solamente atañen a los Cuerpos de Bomberos, sino que su prevención es responsabilidad de todas las autoridades y la ciudadanía en general, los organismos públicos y privados deben contemplar su contingencia en las construcciones y en los establecimientos, a la par que formular planes y proyectos no solamente

de prevención, sino el evento que ocurra con el objeto de minimizar su impacto en la vida e integración de las personas y los bienes. Esta responsabilidad antes del Ministerio de Bienestar Social, ahora lo han asumido los Municipios.

Se califica la prevención y control de incendios, como un servicio público esencial, con las respectivas connotaciones jurídicas. La función constitucional que se le asignó a las localidades, la Ley atribuye dicho servicio a los municipios, distritos y territorios indígenas.

3.2.- CONTEXTO PROVINCIAL

En la Provincia de Los Ríos existen muchas instituciones públicas, pero pocas son las que prestan un servicio tan relevante y trascendental como lo hace el Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Babahoyo. Las Instituciones Públicas del Ecuador son percibidas por los usuarios como organizaciones burocráticas e ineficientes, con excesivo papeleo, y mucha demora en la atención.

Lamentablemente estos casos son reales y en muchas oportunidades las críticas son extremas ya que son calificados como organizaciones donde existe corrupción y mucho burocratismo. Si las organizaciones de servicio Social como los bomberos han tenido una mejoría a partir del incendio del Congreso Nacional ocurrido el año 2003, en realidad el avance es muy lento y tedioso ya que no coadyuva eficientemente al desarrollo de los

bomberos a nivel nacional, no acorde con estos tiempos críticos donde existe mucha pobreza y graves casos de emergencias tanto naturales como antrópicas.

La mejora en los procedimientos administrativos y operativos, es una herramienta necesaria para que una administración y una organización puedan mejorar el desempeño, todas las empresas quieren ser competitivas presentando una buena imagen, atender bien al cliente, elaborar u ofrecer productos y servicios de calidad, pero para lograrlo requieren de personal competente, adiestrado y comprometido con la empresa, y como, lo plantea Carlos Tipan en su trabajo de graduación, donde se indica que es “un factor, entre otros, que determina la capacidad, la disposición y la aptitud de una empresa para competir son sus recursos humanos”. (Tipan, 2010)

3.3.- CONTEXTO INSTITUCIONAL

Las carencias de normas y procedimientos internos dentro de la institución son un hecho y esto nos obliga a establecer procedimientos para poder determinar las debilidades y fortalezas que contengan, e implementar procedimientos delimitados por leyes, reglamentos, decretos, que lleven a un adecuado apego a las normas vigentes.

El cantón Babahoyo, presenta un crecimiento acelerado en todos sus aspectos, es así que según el INEC, la tasa de crecimiento poblacional en el periodo del año 2001 hasta el año 2010 arroja resultados de hasta el 51

% de crecimiento. (INEC, 2010). Se observa este fenómeno por la alta demanda de mano de obra para las empresas florícolas. Este aumento incontrolable afecta a la institución, ya que se debe afrontar de una forma más efectiva el aumento del número de las emergencias atendidas, y poder conservar y utilizar de mejor manera los pocos recursos que se posee.

El manejo empírico de la administración, sin una guía clara de procedimientos, determinan que existan problemas que afectan a los miembros del Cuerpo de Bomberos en su rendimiento, sea por el desconocimiento de los procedimientos pertinentes, lo que hace que cada integrante solamente espere una indicación explícita dada por un superior, para poder realizar cualquier acción, inconveniente que se presenta al no tener bien definido los procesos y procedimientos. Este problema de gestión administrativa también afecta en el servicio a los usuarios.

En la Asamblea Constituyente de 1.944 -1.945 el Diputado por los Ríos, doctor Manuel L. Quintana M. a petición del entonces Primer Jefe del Cuerpo señor Rafael Caicedo, secundada por don Fidel Castillo M. Hizo aprobar por el Cuerpo Legislativo una importante Ley creando rentas no solo para el Cuerpo Contra Incendios de **Babahoyo**, sino para todos los de la Provincia. Desgraciadamente, otros Representantes, pasado poco tiempo, permitieron que aquellas rentas desaparecieran.

En la actualidad el Cuerpo Contra Incendios de Babahoyo está constituido así: Coronel Primer Jefe señor Jacinto Vargas; Comandante Jefe de la Primera Brigada: señor José M. Ortega. Comandante Jefe de la Segunda Brigada, señor Leonel Esparza R.: Comandante de la Compañía Babahoyo, señor Nicolás Cozzarelli: Comandante de la Compañía de Hacheros señor Flavio Ruma/o C. Ayudante encargado de la **Comandancia** de la Compañía Salvadores, señor Juan Chávez.

El Cuerpo cuenta con edificio propio para la Jefatura y Depósito de la Compañía **Municipalidad** y un Cuerpo de Bóvedas para servicio de los bomberos fallecidos; tres **motobombas**, un carro tanque, una camioneta porta-mangueras y un Jeep para la Jefatura. Una de las fortalezas del Cuerpo de Bomberos de Babahoyo es la capacitación a instituciones educativas.

Misión.

El Cuerpo de Bomberos de Babahoyo, tiene como misión fundamental el entregar un acervo de conocimientos a diferentes organismos educativos, seccionales, públicos y privados, a fin de que cumplan las expectativas necesarias en el caso que se presentare intempestivamente una emergencia, para proteger y salvaguardar la vida y bienes de nuestros ciudadanos.

Visión.

A través de las tareas a cumplir, se busca niveles de excelencia y eficacia con un personal altamente calificado capaz de controlar flagelos o emergencias de tipo natural o antrópicos.

Fortalezas.

- Recurso humano con conocimiento en los temas a tratarse
- Adecuadas instalaciones tanto para los cursos teóricos, y los recursos necesarios en cuanto a equipos e implementos para las prácticas.
- Material Didáctico a disponibilidad.

Oportunidades.

- Asistencia de facilitadores para un mejor desarrollo de la capacitación
- Implementación de intercambio de experiencias con elementos de otros Cuerpos de Bomberos.
- Mantener un fluido intercambio con otros organismos de socorro que permitan enriquecer los conocimientos del cuerpo bomberil de nuestra Entidad.

- Aprovechar al máximo el proceso de intercambio para revertirlo a favor de quienes están inmersos en la tarea bomberil.

Debilidades.

- No se aplica en forma adecuada los procesos de capacitación que se dictan en forma oportuna.
- El que no se imparta de manera cabal los conocimientos en beneficio de la comunidad en general
- Falta de recursos económicos necesarios, se dificulta la tarea de atención a los procesos de emergencia que surgen en forma imprevista.
- Al no conocer de manera completa del proceso de capacitación, se presentan falencias que traen como consecuencia un inadecuado tratamiento a las emergencias que se presentan.

Amenazas.

- El principal factor para que no se cumpla totalmente el proceso de capacitación es la ausencia del personal de voluntarios.
- Al no contarse con este recurso humano, se ve seriamente amenazada la proyección de trabajo y atención de la institución hacia la comunidad.

4. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.

En la actualidad en el Ecuador no existen cuerpos de bomberos sólidos, que dispongas de los medios económicos, implementos y materiales suficientes que le permita tener la confianza de la población civil. Esto existe únicamente en la ciudad de Guayaquil, donde la Municipalidad tiene un alto presupuesto para esta institución y sus directivos así como personal operativo está recibiendo capacitación dentro y fuera del país.

Se deduce que hay causas externas que impiden fortalecer estas instituciones como: Interferencia política, falta de apoyo gubernamental especialmente en lo económico a través del Ministerio de Economía y Finanzas; y también causas internas como: falta de una adecuada organización, falta de procedimientos operativos que sean eficientes y eficaces y falta de coordinación entre los distintos cuerpos de bomberos de las tres zonas y el Ministerio de Bienestar Social. (IAEN, 2001).

Las Instituciones bomberiles se las ha dividido en cinco (5) categorías, para facilitar las asignaciones, implementación, capacitación, construcciones y adecuaciones de locales, reparaciones de los automotores (auto tanques, autobombas, ambulancias etc.).

Es indudable que se debe prestar mayor atención y ayuda a los Cuerpos de Bomberos que se encuentran dentro de las categorías C y D, pues a más de ser la mayoría son los más necesitados por sus exiguos ingresos

y por la falta de presupuesto anual, adecuado que no les permite cumplir eficazmente con su función específica. En este escenario adverso se desenvuelven los Cuerpos de Bomberos en el Ecuador, por lo que es imperioso su fortalecimiento, crecimiento, tecnificación y desarrollo sostenible y sustentable (IAEN, 2001).

En el caso del Cuerpo de Bomberos de Babahoyo hay que agregar, que la gestión administrativa deja mucho que desear, porque las personas que lo dirigen no tienen conocimientos administrativos científicos que permitan una buena toma de decisiones, lo cual va a influir en la eficacia y credibilidad ciudadana.

5. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

5.1.- PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera la gestión administrativa, se relaciona con la eficiencia y eficacia en los servicios prestados a la ciudadanía por parte del Cuerpo de Bomberos de Babahoyo?

5.2.- SUBPROBLEMAS O DERIVADOS

¿Cómo la planificación de la gestión administrativa incide en la eficiencia y eficacia de los servicios prestados a la ciudadanía por parte del Cuerpo de Bomberos de Babahoyo?

¿De qué forma el nivel organizacional de la gestión administrativa se relaciona con la eficiencia y eficacia del Cuerpo de Bomberos en los servicios prestados a la ciudadanía al cantón Babahoyo?

¿Cómo influye el diseño de un modelo de gestión administrativa con la eficiencia y eficacia en los servicios prestados a la ciudadanía por el cuerpo de bomberos de Babahoyo?

6. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

6.1.- Identificación

Es muy importante analizar y poder identificar el problema de fondo del Cuerpo de bomberos de la ciudad de Babahoyo, para poder corregir sus falencias y encontrar solución inmediata de tal modo que los usuarios y la ciudadanía sienta seguridad y confianza en la institución.

6.2.- Sujeto de Estudio

Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Babahoyo.

6.3.- Objeto de Estudio

La gestión administrativa del Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Babahoyo.

6.4.- Área de Estudio

Administración de Recursos Humanos

6.5.- Temporalidad

Enero a Septiembre del 2014

7. JUSTIFICACION

Teóricamente se dice que toda ciudad debe contar con una Institución, que preste ayuda a la ciudadanía es casos de siniestro como es el Cuerpo de Bomberos, es por eso y debido a la necesidad actual de promover la transformación de cambio, es necesario contar con un establecimiento bien equipado dando a conocer a nivel estatal, propuestas para crear profunda reflexión que satisfagan las necesidades prioritarias de la ciudadanía, y así determinar cuál es problema de fondo en la atención que brinda el Benemérito Cuerpo de Bomberos.

Con esta investigación, se pretende que todos los ciudadanos hagamos conciencia de la importancia que tienen estos establecimientos de ayuda a la comunidad.

Mediante la recopilación de datos, encuestas, entrevistas, la utilización de estos datos y cuadros estadísticos podemos determinar, explicar, cuantificar y medir la información general en nuestro proceso investigativo.

Dar a conocer la utilidad que genera el estudio profundo de la ayuda y la atención que brinda con eficiencia y eficacia el Cuerpo de Bomberos en la Ciudad de Babahoyo, y aplicar los resultados de este estudio con los demás Cuerpo de bomberos cantonales, para de esta forma dar a conocer nuevas estrategias que contribuyan a mejorar la atención en los mismos.

8. OBJETIVOS

8.1.- GENERAL

Determinar la relación entre la gestión administrativa con la eficiencia y eficacia de los servicios prestados a la ciudadanía por el Cuerpo de Bomberos de Babahoyo.

8.2.- ESPECÍFICOS

8.2.1 Analizar la planificación de la gestión administrativa y su relación con la eficiencia y eficacia en los servicios prestados a la ciudadanía por el Benemérito Cuerpo de bomberos de la ciudad de Babahoyo.

8.2.2 Determinar la relación entre el nivel organizacional de la gestión administrativa y la eficiencia y eficacia del Cuerpo de Bomberos en los servicios prestados a la ciudadanía al cantón Babahoyo.

8.2.3 Diseñar un modelo de gestión administrativa que se relacione con la eficiencia y eficacia en los servicios prestados por el Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Babahoyo.

9. MARCO TEORICO

9.1.- MARCO CONCEPTUAL

Concepto de administración:

Kliksberg, manifiesta que "La administración es un conjunto de conocimiento referentes a las organizaciones integradas por nociones atinentes a la explicación científica de su comportamiento y nociones atinentes a su tecnología de conducción" (Begazo, 2003)

Emilio Galindo en una investigación administrativa realizada, cita a Valladares Román: " La administración, es el proceso para alcanzar resultados positivos a través de una adecuada utilización de los recursos disponibles y la colaboración del esfuerzo ajeno" (Galindo, 2005)

Según Valladares, Rivera dice que: "Si se analizan detenidamente las definiciones, se observa que todos los autores concuerdan, de una u otra manera, en que el concepto de administración está integrado por los siguientes elementos:

- **Objetivo:** La administración siempre está enfocada a lograr fines o resultados.
- **Eficiencia:** La administración no sólo busca lograr obtener resultados, sino optimizarlas mediante el aprovechamiento de todos los recursos.
- **Grupo Social:** Es necesario que se dé siempre dentro de un grupo social.
- **Colaboración del esfuerzo ajeno:** Aparece precisamente cuando es necesario lograr ciertos resultados a través de la colaboración de otras personas.
- **Coordinación de recursos:** Para administrar, se requiere combinar, sistematizar y analizar los diferentes recursos que intervienen en el logro de un fin común" (Galindo, 2005).

Procedimientos administrativos.-

El Procedimiento administrativo es el cauce formal de la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un fin. El procedimiento tiene por finalidad esencial la emisión de un acto administrativo. (Gestiopolis, 2013)

Elementos del proceso administrativo.-

La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización. Un proceso administrativo es una forma sistemática de hacer las cosas. “Se habla de la administración como un proceso para subrayar el hecho de que todos los gerentes, sean cuales fueran sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas que desean lograr”. (Guzman, 2012)

Gestión institucional.-

“Es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupo los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos. Fluidez de las acciones.” (Robbins-Coulter, 2008).

Proceso.-

“Es una serie de actividades consecutivas que a partir de unos recursos (físicos, humanos, financieros, tecnológicos), buscan producir un resultado concreto en un tiempo determinado, para un cliente interno o externo” (HELLRIEGEL-JACSON-SLOCUM, 2002)

Procedimiento:

Es la forma como se desarrolla cada actividad de un proceso y responde a las preguntas: ¿Que se hace? ¿Quién lo Hace? ¿Cómo lo hace? ¿Para qué lo hace? ¿Dónde lo hace?

Control.

“Es toda acción que tiende a minimizar los riesgos, significa analizar el desempeño de las operaciones, evidenciando posibles desviaciones frente al resultado esperado para la adopción de medidas preventivas. Los controles proporcionan un modelo operacional de seguridad razonable en el logro de los objetivos.” (HELLRIEGEL-JACSON-SLOCUM, 2002)

Eficiencia

“Entendida como la maximización de los productos sobre los insumos, ya sea que con recursos iguales o constantes se obtengan mayores resultados o que con resultados iguales o constantes se utilicen menores recursos” (BLANCHARD - O´CONNOR, 2007)

Eficacia.

Es el análisis de la oportunidad para lograr los resultados, así como, la relación que estos guardan con sus objetivos y metas que sus organismos de dirección les definen en un periodo determinado. (INVEMAR)

Administración Centralizada:

Es aquella que centraliza y concentra el poder de decisión de los órganos del Estado y las instituciones públicas. Esta forma es la que ha mantenido el Ecuador a lo largo de la vida republicana, que en la actualidad está colapsando por ser inconveniente e ineficaz.

Se caracteriza por el exceso de atribuciones y prerrogativas que se asigna a esos órganos, como ocurre con las atribuciones asignadas por mandato constitucional al Presidente de la República en calidad de Jefe del Gobierno de turno, dada la característica de gobierno presidencialista que impera en nuestro país, y a los Ministros, de manera especial al Ministro de Economía y Finanzas, quienes vienen ejerciendo funciones a control remoto desde la ciudad capital; e incluso, por la focalización y ubicación de esos órganos de poder. (LOJA, 2010).

Administración Descentralizada:

Sobre el particular debe analizarse los Arts. 124, 224, 225 y 226 de la Constitución, 34 de la Ley de Modernización, 54 y 55 del Estatuto del Régimen Jurídico de la Función Ejecutiva.

Esa transferencia de funciones debe darse por Decreto Ejecutivo, que debe publicarse en el Registro Oficial.

La descentralización puede ser funcional o territorial. La primera, se da cuando la descentralización se da entre instituciones de la Administración Central; y la segunda, cuando la transferencia de funciones se da de un órgano de la administración mencionada y un órgano de la administración seccional (municipio, consejo provincial o junta parroquial), (UTPL, 2010) por ejemplo.

Administración Concentrada:

Es aquella que concentra las competencias y recursos en el órgano superior de cada institución, impidiendo que los órganos inferiores y territoriales puedan coadyuvar oportunamente y de mejor manera con la administración.

Administración Desconcentrada:

Es la administración en la que se posibilita la transferencia de funciones de un órgano superior a otro inferior en el ámbito de una misma administración, permitiendo así la racionalización de los recursos y el mejor cumplimiento de funciones, por razones del territorio o de la clase de servicios. (PUBLICA, 2011).

9.2. MARCO REFERENCIAL

9.2.1.- Marco Referencial sobre la problemática de Investigación.

La investigación en su parte legal se sustenta en la Constitución Política, la misma al ser la Ley Suprema que regula en el orden jurídico la composición estructural del Estado y sus funciones, el ejercicio del poder y la competencia de las instituciones del sector público, central, dependiente y descentralizado. Es la generadora de los derechos y garantías fundamentales de los gobernados y del derecho público en todas sus ramas, en las que ocupa lugar preferente el Derecho Administrativo.

Las disposiciones relacionadas con la educación y la cultura, la asistencia social y la promoción popular, la seguridad social, la protección al medio ambiente, las regulaciones de los organismos del sector públicos, la

integración del gobierno, la estructuración de las funciones del Estado, de los ministerios y de los altos organismos centralizados y descentralizados, la asignación de competencias y atribuciones son de carácter jurídico administrativo. (UTPL, 2010)

En los últimos años el Cuerpo de Bomberos del Cantón Babahoyo ha venido desarrollando e implementando un proceso de reforma, en donde se ha establecido una nueva estructura organizacional, con niveles de actuación y separación de funciones, como parte de la estrategia de modernización del Estado, para hacer que la gestión de los servicios públicos del cuerpo bomberil se realice de forma eficiente y eficaz.

Como parte de este proceso y desde la perspectiva jurídico administrativa, así como las condiciones objetivas de desarrollo que demanda el Talento Humano, por constituir éste, uno de los pilares fundamentales dentro de la organización en la implantación del Modelo de Atención Integral y prestar servicios integrales de seguridad encaminado a prevenir, corregir o asistir a la comunidad en caso de eventos o siniestros producto de los fenómenos naturales o sociales, con la preparación técnica de su personal y la participación ciudadana, en pro de salvaguardar la vida, intereses y bienes de la población de Babahoyo.

Una buena gestión marcada por la modernidad y el profesionalismo en las instituciones de bomberos, se sustenta en separar en áreas administrativa

y ejecutiva, esto posibilita organizar mejor y de manera más eficiente la labor institucional.

Se necesitan bomberos altamente capaces en ambas áreas de trabajo, porque es necesario que estos ámbitos deban estar interrelacionados, coordinados y guiados por objetivos y valores comunes.

Es así que a nivel de Cuerpo y de Compañías, debe haber un desarrollo de gestión administrativa, secretarial, financiera y reglamentaria donde tienen la mayor de la importancia las labores de oficiales dedicados a esas materias, quienes llevan el peso, en concreto, del buen funcionamiento de la institución, la eficaz gestión, la obtención y cuidados de recursos, protección y aplicación de los Reglamentos institucionales.

También a nivel de Cuerpo y de Compañías se desarrolla toda la gestión de atención de emergencias, formación, disciplina, material mayor y menor, (máquinas, herramientas, etc.), comunicaciones, donde la función vital recae en mandos operativos (Comandantes, Capitanes, Tenientes, etc.), quienes deben velar y garantizar las condiciones óptimas para el servicio y en cuanto a las capacidades operativas.

Es importante que los Cuerpos de Bomberos mantengan el funcionamiento lineal, coordinado, asertivo, profesional, unido, coherente,

eficaz, constante y disciplinado de la institución a nivel de Cuerpo y de Compañías.

De acuerdo al estudio podemos decir que existen bomberos con más atributos para desempeñarse en un área u otra, aunque suele ocurrir que algunos tienen capacidades para ambas funciones, las operativas y las administrativas. El carácter voluntario de la institución permite contar con personas que se desempeñan en una diversidad de actividades educativas, técnicas, profesionales o de otro tipo. Y en ello hay una primera base de sustento para intuir o determinar capacidades a desarrollar en la institución y que pueden tener una inclinación hacia lo administrativo o lo operativo.

El Cuerpo de Bomberos de Babahoyo es una organización sin ánimo de lucro; cuyo fin no es la consecución de un beneficio económico sino que principalmente persigue una finalidad comunitaria. Su administración no puede ser empírica, sino que para un buen servicio a la comunidad tiene que dirigirse de manera técnica en su toma de decisiones.

Para una buena gestión administrativa es necesario que los procesos sean descritos en un documento, los cuales deben ser divulgados para el éxito de la institución, los administradores perciben que la buena elaboración y difusión de los objetivos, políticas, estrategias, normas de

trabajo y rutinas administrativas y operativas dentro del ámbito apropiado, son actos indispensables para el logro de los objetivos de esta institución.

La finalidad de un documento donde se describa los procesos, es ofrecer una descripción actualizada, concisa y clara de las actividades contenidas en cada proceso.

En nuestros días, es un requisito esencial es justificable para que sus directivos no pierdan la visión de conjunto, conozcan las actividades y finalidades de las dependencias, en fin, no tener dudas respecto del límite de su autoridad y responsabilidad.

La verdadera orientación de gestión administrativa consiste en establecer una guía de trabajo, oficial y racional, formalizando la aprobación del conjunto de instrumentos administrativos y estableciendo la obligatoriedad del uso, para evitar que el largo y arduo trabajo de la organización sea diluido, distorsionado, negado y hasta ridiculizado por algunas personas que, generalmente, lo combaten de todas las formas posibles porque lo consideran innecesario.

El Cuerpo de Bomberos se puede considerar como una empresa pública, porque está bajo la dirección de la Municipalidad, porque está subvencionada de un modo total.

El elemento crucial en la empresa pública es la capacidad del Estado para ejercer presión política directa en la compañía. El accionista mayoritario es el Estado, con unos objetivos que pueden ser muy diversos y, lo que es más, cambiantes con el proceso político. En opinión de J.K. Galbraith, hay muchas y muy características similitudes entre las empresas privadas y las empresas públicas.

La universalidad es la responsable en los actuales momentos de la organización burocrática, la que tiene que plantear la necesaria diversificación organizativa y de régimen jurídico de las Administraciones Públicas.

La vieja concepción de la Administración como persona jurídica única dotada de un Estatuto jurídico se hace altamente inadecuada, dado que la diversidad de tareas, entornos y tecnologías a desarrollar en cada caso plantea la racionalidad de una diversidad organizativa, de privilegios administrativos, de régimen de recursos humanos y financieros y de formas de actuación y relación con los ciudadanos u otras organizaciones públicas y privadas. En definitiva, la técnica de la planificación normativa no puede permitir la separación entre planificación y ejecución, en el proceso de gestión de recursos humanos, financieros, tecnológicos, influye en toda futura decisión administrativa. (CLAD-SIARE, 1995)

Este documento será de uso del Cuerpo de Bomberos del Cantón Babahoyo, sin embargo estará al alcance de todo el cuerpo bomberil como una herramienta de apoyo para la toma de decisiones del Consejo de Administración y Disciplina.

Se ha tomado como Teoría de estudio, el de la Calidad Total es el estadio más evolucionado dentro de las sucesivas transformaciones que ha sufrido el término Calidad a lo largo del tiempo. En un primer momento se habla de Control de Calidad, primera etapa en la gestión de la Calidad que se basa en técnicas de inspección aplicadas a Producción.

Posteriormente nace el Aseguramiento de la Calidad, fase que persigue garantizar un nivel continuo de la calidad del producto o servicio proporcionado. Finalmente se llega a lo que hoy en día se conoce como Calidad Total, un sistema de gestión empresarial íntimamente relacionado con el concepto de Mejora Continua y que incluye las dos fases anteriores. Los principios fundamentales de este sistema de gestión son los siguientes:

- Consecución de la plena satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente (interno y externo).
- Desarrollo de un proceso de mejora continua en todas las actividades y procesos llevados a cabo en la empresa (implantar la mejora continua tiene un principio pero no un fin).

- Total compromiso de la Dirección y un liderazgo activo de todo el equipo directivo.
- Participación de todos los miembros de la organización y fomento del trabajo en equipo hacia una Gestión de Calidad Total.
- Involucración del proveedor en el sistema de Calidad Total de la empresa, dado el fundamental papel de éste en la consecución de la Calidad en la empresa.
- Identificación y Gestión de los Procesos Clave de la organización, superando las barreras departamentales y estructurales que esconden dichos procesos.
- Toma de decisiones de gestión basada en datos y hechos objetivos sobre gestión basada en la intuición. Dominio del manejo de la información.

La filosofía de la Calidad Total proporciona una concepción global que fomenta la Mejora Continua en la organización y la involucración de todos sus miembros, centrándose en la satisfacción tanto del cliente interno como del externo. Podemos definir esta filosofía del siguiente modo: Gestión (el cuerpo directivo está totalmente comprometido) de la Calidad (los requerimientos del cliente son comprendidos y asumidos

exactamente) Total (todo miembro de la organización está involucrado, incluso el cliente y el proveedor, cuando esto sea posible).

En el plano teórico, la burocracia permite que las normas dictadas por las autoridades se ejecuten de manera precisa y acorde a procedimientos ya estipulados. De esta manera se reduce el error humano y el proceso de las acciones resulta transparente. (CLAD-SIARE, 1995)

Teoría de la Burocracia en la Administración

(Burocracia) Esta Teoría administrativa tuvo su origen en la necesidad de organización de las empresas, cuyo tamaño y complejidad aumentaban progresivamente. Se requería un modelo de organización racional, que abarcara las variables involucradas y también el comportamiento de los participantes, aplicable no solo a fábricas, si no a todas las áreas y formas de actividades de las empresas.

Para Weber la administración burocrática es una organización que opera y funciona con fundamentos racionales. (Burocracia)

(Burocracia) En el plano teórico, la burocracia permite que las normas dictadas por las autoridades se ejecuten de manera precisa y acorde a procedimientos ya estipulados. De esta manera se reduce el error humano y el proceso de las acciones resulta transparente.

- Para mejorar un sistema, es mejor trabajar en equipo que trabajar individualmente.
- Un proceso estructurado para la solución de problemas con la ayuda de técnicas gráficas conduce a mejores soluciones que uno no estructurado.
- Las técnicas gráficas para la solución de problemas le permiten a uno ubicarse, saber dónde hay variaciones, la importancia relativa de los problemas a ser resueltos y si los cambios hechos han tenido el impacto deseado.
- La relación adversaria entre el trabajador y la gerencia es contra productiva y anticuada. Es necesario lograr un clima de confianza mutua que garantice el flujo libre de ideas.
- Toda organización tiene " tesoros humanos " escondidos esperando ser descubiertos y desarrollados.

Por otra parte, existen gran cantidad de herramientas gráficas y estadísticas útiles para el enfoque de la Calidad Total, siendo las más conocidas los diagramas (de Venn, de Flujo, de control, de dispersión y de causa - efecto), la hoja de inspección, los gráficos (de Pareto, circular,

de barras), la estratificación, los análisis de campos de fuerza y los histogramas, etc.

También existen diferentes herramientas de trabajo en grupos, siendo las principales: la lluvia de ideas (brainstorming), la técnica de grupo nominal y la conformación de los "círculos de calidad". (Gutiérrez, 2011)

Finalmente recordemos que El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, COOTAD, establece que los Cuerpos de Bomberos del país serán considerados como entidades adscritas a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales. (Jessica)

El Cuerpo de Bomberos de Babahoyo, es una institución de derecho público, adscrita al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Babahoyo, con autonomía administrativa y financiera, presupuestaria y operativa, sujeta a la Ley de Defensa contra Incendios.

El Cuerpo de Bomberos de Babahoyo, es una institución eminentemente técnica, destinada específicamente a la prevención, reacción, mitigación, reconstrucción y transferencia, para enfrentar todas las amenazas de origen natural o antrópico que afecten al cantón. Su jurisdicción se extiende al territorio del cantón Babahoyo y puede colaborar con otros

Cuerpos de Bomberos de la provincia o del país, si las circunstancias lo ameritan.

Los servicios que debe ofrecer el Cuerpo de Bomberos de Babahoyo, son: prevención, combate de incendios estructurales y forestales, rescate y salvamento, atención pre hospitalaria, atención en control de manejo de gestión de riesgos, atención en emergencias y desastres como: inundaciones, deslaves, control de emergencias por materiales peligrosos y evacuaciones.

Estos servicios debe poderse acceder por medio de llamadas telefónicas a los números de emergencia, en forma personal o a través de planes. El horario de atención para estas emergencias serán las 24 horas del día, de lunes a domingo.

9.3. POSTURA TEÓRICA.

Este documento será de uso del Cuerpo de Bomberos del Cantón Babahoyo, sin embargo estará al alcance de todo el cuerpo bomberil como una herramienta de apoyo para la toma de decisiones del Consejo de Administración y Disciplina.

Se ha tomado como Teoría de estudio, el de la Calidad Total, el cual va a permitir el Aseguramiento de la Calidad en el servicio prestado por el

Cuerpo de Bomberos de Babahoyo, este es un sistema de gestión empresarial íntimamente relacionado con el concepto de Mejora Continua, siendo su sustento la aplicación de sus principios fundamentales de este sistema de gestión, buscando la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente (interno y externo).

La aplicación de esta teoría, va a permitir el desarrollo de un proceso de mejora continua en todas las actividades y procesos llevados a cabo en el Cuerpo de Bomberos de Babahoyo.

También se va a identificar la gestión de los Procesos Clave de la organización, superando las barreras departamentales y estructurales que esconden dichos procesos, esto va a permitir la toma de decisiones efectiva basada en datos y hechos objetivos sobre gestión basada en la intuición. Dominio del manejo de la información.

Esta teoría va a proporcionar la Mejora Continua en la organización y la involucración de todos sus miembros, centrándose en la satisfacción tanto del cliente interno como del externo. Podemos definir esta filosofía del siguiente modo: Gestión (el cuerpo directivo está totalmente comprometido) de la Calidad (los requerimientos del cliente son comprendidos y asumidos exactamente) Total (todo miembro de la organización está involucrado, incluso el cliente y el proveedor, cuando esto sea posible)

10. HIPÓTESIS

10.1. HIPÓTESIS GENERAL

La gestión administrativa se relaciona directamente con la eficiencia y eficacia en los servicios prestados a la ciudadanía del Cuerpo de Bomberos de Babahoyo.

10.2 ESPECÍFICA

La planificación se relaciona directamente con la gestión administrativa en relación con la eficiencia y eficacia en los servicios prestados a la ciudadanía del Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Babahoyo.

El nivel organizacional se relaciona directamente en la gestión administrativa con la eficiencia y eficacia del Cuerpo de Bomberos de Babahoyo en los servicios prestados a la ciudadanía.

Un modelo de gestión administrativa se relaciona directamente con la eficiencia y eficacia en los servicios prestados por el Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Babahoyo.

Operacionalización de Variables

Variable Independiente

Hipótesis	Variable	Definición conceptual	Categorías	Indicadores	Instrumentos
La gestión administrativa se relaciona directamente con la eficiencia y eficacia en los servicios prestados a la ciudadanía del Cuerpo de Bomberos de Babahoyo.	Gestión administrativa	Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo.	Planear Organizar Dirigir Coordinar Controlar	Procedimientos administrativos Satisfacción de los ciudadanos	<p>Está de acuerdo con el servicio prestado por el Cuerpo de Bomberos de Babahoyo? Si () No ()</p> <p>¿Conoce usted su existe una reglamentación local para el funcionamiento del Cuerpo de Bomberos? Si () No ()</p> <p>¿Está de acuerdo con el modelo administrativo utilizado por los Directivos? Si () No ()</p>

Variable Dependiente

Hipótesis	Variable	Definición conceptual	Categorías	Indicadores	Instrumentos
La planificación se relaciona directamente con la gestión administrativa en relación con la eficiencia y eficacia en los servicios prestados a la ciudadanía del Cuerpo de Bomberos de Babahoyo.	Eficiencia y eficacia	Eficacia.- Esa la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea alcanzar tras la realización de una acción. Eficiencia.- Es la capacidad de alcanzar un objetivo fijado con anterioridad en el menor tiempo posible y con el mínimo uso posible de los recursos, lo que supone una optimización.	Objetivos y metas Calidad de servicio Credibilidad ciudadana	Cumplimiento de objetivos y metas Satisfacción de la ciudadanía	Encuesta aplicada a ciudadanos babahoyenses.

11. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACION.

11.1.- PRUEBAS ESTADISTICAS APLICADAS EN LA VERIFICACION DE LAS HIPOTESIS.

La presente investigación es una investigación no experimental, se desarrolla en el área administrativa, donde se ha identificado dos vertientes de investigación científica, la básica y aplicada, las que implican un trabajo sistemático, coherente, requiriendo de un esfuerzo intelectual por parte del investigador, haciendo uso de fundamentos teóricos y argumentos empíricos la construcción del conocimiento del problema que se ha investigado.

La experiencia ha demostrado por medio del análisis de investigaciones similares que en un alto porcentaje la ciudadanía no está conforme con el servicio prestado por el cuerpo de Bomberos, considerando como causa la gestión administrativa, por lo cual si se aplicara un modelo de gestión específico para este tipo de organizaciones la calidad de servicio será de aceptación ciudadana.

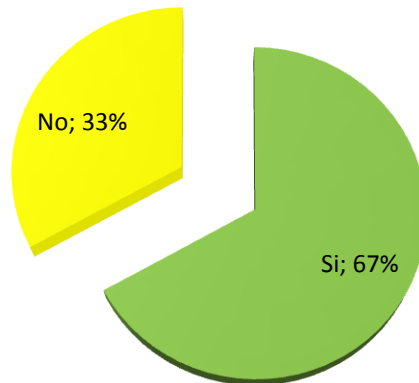
El análisis aquí realizado muestra que no existe un modelo único en la gestión administrativa de organizaciones bomberiles, por el contrario existen diversos que pueden dar mejores resultados en el servicio prestado a la ciudadanía, debiendo estas teorías administrativas aplicárselas por medio de personal capacitado en gestión administrativa pública.

11.2. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.

11.2.1. ENCUESTA APLICADA A COLABORADORES DEL CUERPO DE BOMBEROS DE BABAHOYO

1. ¿Está de acuerdo con el modelo administrativo utilizado por los Directivos de la institución?

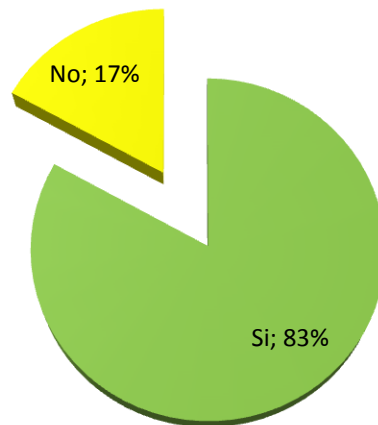
RESPUESTA	ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	15	67%
NO	8	33%
TOTAL:	23	100%



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN. La mayoría del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Babahoyo, está de acuerdo que el modelo administrativo utilizado por los Directivos de la institución, así lo demuestra el 67% de encuestados. El 33% que no está de acuerdo es un índice respetable y que debe considerarse este criterio dentro del proceso investigativo.

2. ¿En esta institución se evalúan los objetivos y logros trazados por los Directivos?

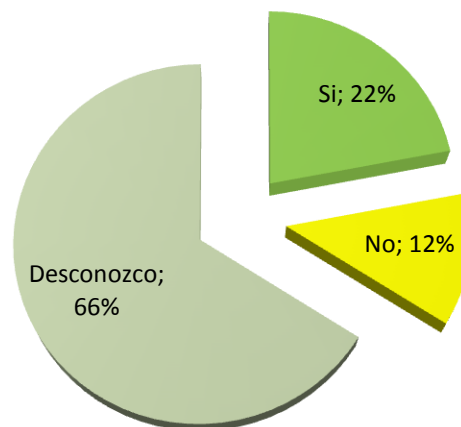
RESPUESTA	ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	19	83%
NO	4	17%
TOTAL:	23	100%



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN. Un gran porcentaje del personal que labora en esta institución considera si evalúan los objetivos y logros trazados por los Directivos. Así lo consideran un 83% de los encuestados. Este resultado permite controlar la respuesta de la pregunta anterior, para validar la misma.

3. ¿Los directivos de la organización son profesionales formados en el área administrativa?

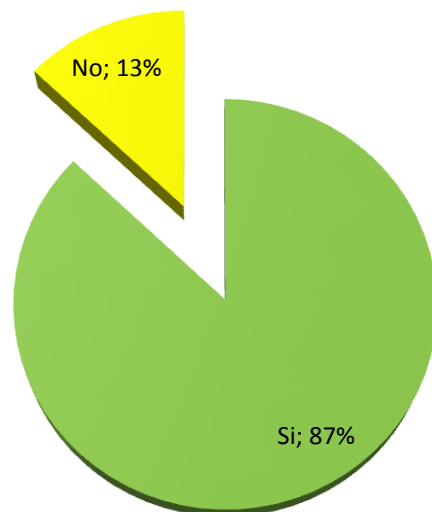
RESPUESTA	ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	5	22%
NO	3	12%
Desconozco	15	66%
TOTAL:	23	100%



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN. El personal que labora en esta organización en un 22% indica que los directivos de la organización son profesionales en el área administrativa, el 12% manifiestan que No, y el 66% de ellos Desconocen la formación del personal que toma decisiones. Es importante que los Directivos de la organización sean abiertos con sus subalternos y hagan público su formación académica.

4. ¿Está de acuerdo que el Cuerpo de Bomberos sea regentado por el Gobierno Autónomo del Cantón Babahoyo?

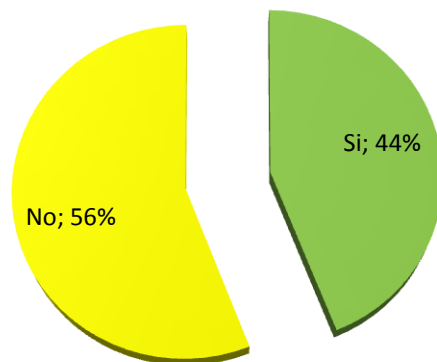
RESPUESTA	ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	20	87%
NO	3	13%
TOTAL:	23	100%



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN. Es mínimo el porcentaje de la población que no está de acuerdo que el Cuerpo de Bomberos este bajo responsabilidad del Municipio (13%). El 87% está de acuerdo sobre esta competencia asumida por el GAD Babahoyo. Es importante la confianza que el personal y compromiso del personal con el Gobierno cantonal.

5. ¿A usted le han capacitado para prestar un servicio de calidad a los usuarios de esta organización?

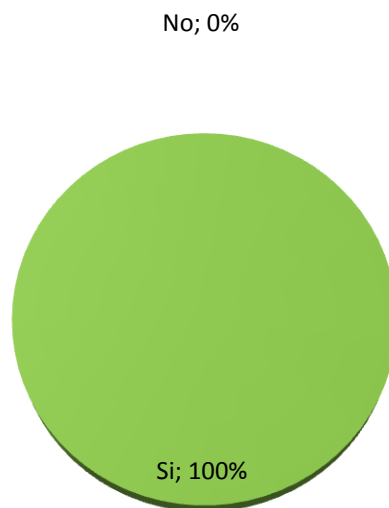
RESPUESTA	ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	10	44%
NO	13	56%
TOTAL:	23	100%



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN. El 44% del personal indica que si ha recibido capacitación para atender de mejor manera a los usuarios del servicio por ellos prestado, el 56% no lo ha recibido. Posiblemente esta respuesta es por ser personal nuevo, lo que indica que últimamente no han capacitado al talento humano administrativo.

6. ¿Considera usted que los Cuerpos de Bomberos deben dar un servicio de calidad a los usuarios?

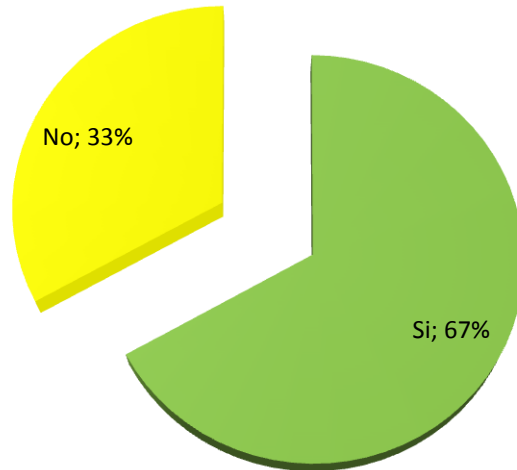
RESPUESTA	ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	23	100%
NO	0	0%
TOTAL:	23	100%



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN. Al consultar si los Cuerpos de Bomberos deben dar un servicio de calidad a los usuarios, el 100% de los encuestados están de acuerdo con este criterio, esto demuestra la predisposición de ellos para dar un buen servicio a los ciudadanos.

7. ¿Esta institución tiene apoyo por parte de la ciudadanía?

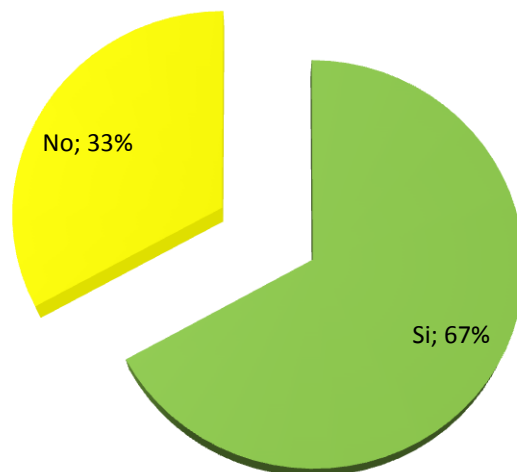
RESPUESTA	ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	15	67%
NO	8	33%
TOTAL:	23	100%



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN. El 33% del personal encuestado indica que esta institución no tiene apoyo de la ciudadanía, el 67% manifiestan que si existe ese apoyo. Si no existe el apoyo, la organización no puede cumplir con sus objetivos y metas.

8. ¿Existe entre la ciudadanía credibilidad de la labor que realiza el Cuerpo de Bomberos?

RESPUESTA	ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	4	67%
NO	2	33%
TOTAL:	6	100%

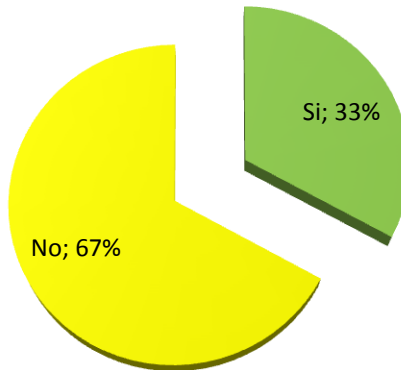


ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN. Respecto a esta pregunta el criterio esta compartido, el 67% de los encuestado manifiestan que existe credibilidad entre la ciudadanía sobre la labor que realiza el Cuerpo de Bomberos, el 33% no está de acuerdo con esta respuesta. Esta pregunta de cierta manera tiene relación directa con la respuesta obtenida en la pregunta anterior.

11.2.2.- ENCUESTA APLICADA A LA CIUDADANIA

1. ¿Está de acuerdo con el modelo administrativo utilizado por los Directivos del Cuerpo de Bomberos de Babahoyo?

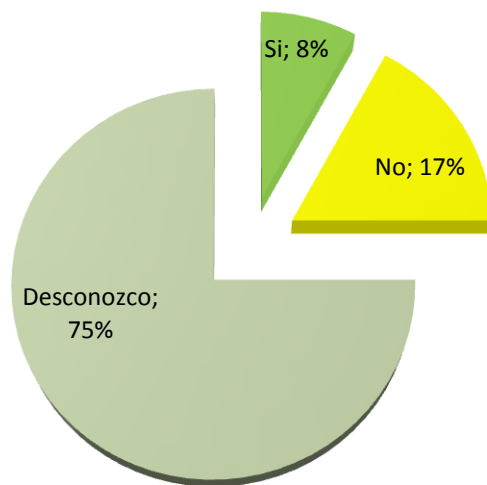
RESPUESTA	ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	67	33%
NO	135	67%
TOTAL:	202	100%



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN. La ciudadanía en un alto porcentaje (67%) no está de acuerdo con el modelo administrativo utilizado por los Directivos del Cuerpo de Bomberos de Babahoyo, solo un 33% si está conforme. Este criterio de la ciudadanía refuerza el objetivo de la investigación, lo que va a permitir plantear propuestas para mejorar la gestión del Cuerpo de Bomberos.

2. ¿Conoce usted si en esta institución se evalúan los objetivos y logros trazados por los Directivos?

RESPUESTA	ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	16	8%
NO	34	17%
DESCONOZCO	152	75%
TOTAL:	202	100%

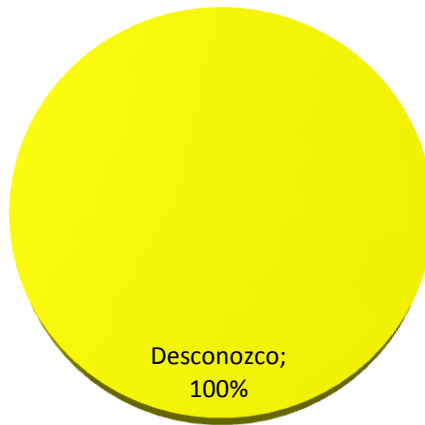


ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN. El 75% de la ciudadanía desconocen si se evalúan los objetivos y logros trazados por los Directivos. Solo un 8% indican que si conocen. A pesar de existir una ley de Transparencia y de Rendición de Cuentas, este resultado indica que no se está cumpliendo con esta disposición constitucional. La ciudadanía está en el derecho de saber que se hace con sus recursos que son administrados por el Gobierno Autónomo Descentralizado.

3. ¿Conoce usted si los directivos de la organización son profesionales formados en el área administrativa?

RESPUESTA	ENCUESTAS	PORCENTAJE
Si	0	0%
Desconozco	202	100
TOTAL:	202	100%

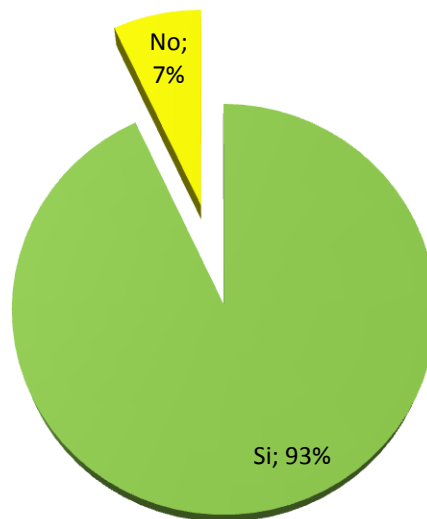
Si; 0%



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN. La ciudadanía en un 100% desconoce que profesión tienen las personas que están a cargo del Cuerpo de bomberos, esto es producto de que no se está haciendo conocer a la ciudadanía lo que ocurre en el Cuerpo de Bomberos, no hay rendición de cuentas.

4. ¿Está de acuerdo que el Cuerpo de Bomberos sea regentado por el Gobierno Autónomo del Cantón Babahoyo?

RESPUESTA	ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	188	93%
NO	14	7%
TOTAL:	202	100%

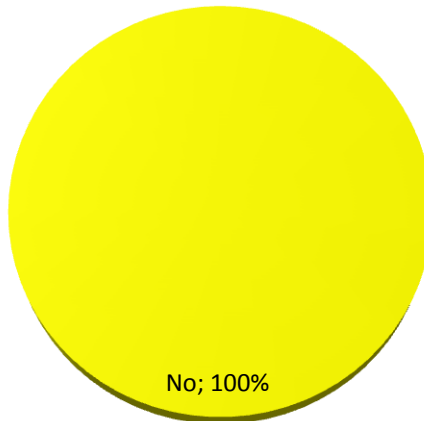


ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN. Un alto porcentaje (93%) de los ciudadanos encuestados está de acuerdo que el GAD sea el responsable del Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Babahoyo. Este criterio es importante, porque apoya la descentralización del Estado y dan la oportunidad de que sea gestionado por personas de su propia ciudad.

5. ¿Conoce usted si alguna institución ha capacitado al personal que labora en el Cuerpo de Bomberos a capacitado al recurso humano que labora en esta organización?

RESPUESTA	ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	202	100%
TOTAL:	202	100%

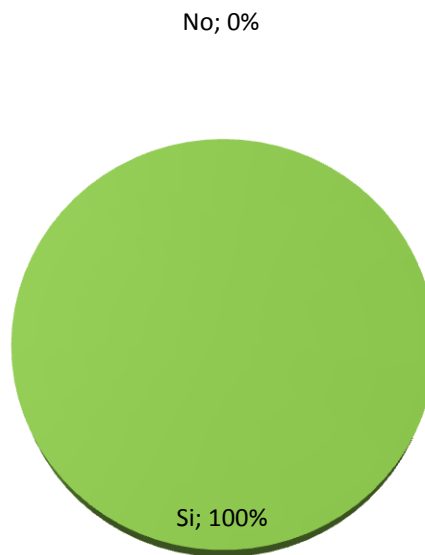
Si; 0%



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN. El 100 % de los encuestados no conocen si alguna organización ha capacitado al recurso humano que labora en las actividades administrativas del Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Babahoyo.

6. ¿Considera usted que los Cuerpos de Bomberos deben dar un servicio de calidad a los usuarios?

RESPUESTA	ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	202	100%
NO	0	0%
TOTAL:	202	100%

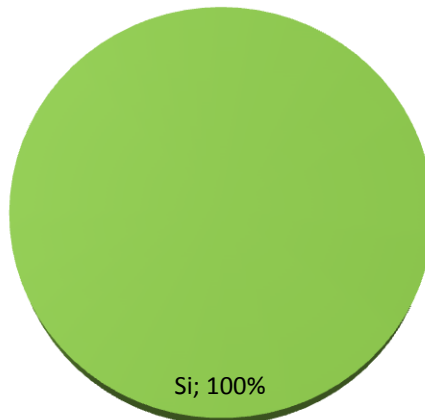


ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN. Al consultar si los Cuerpos de Bomberos deben dar un servicio de calidad a los usuarios, el 100% de los encuestados están de acuerdo con este criterio, esto demuestra que es lo que el ciudadano espera de la institución bomberil.

7. ¿Usted apoya la existencia de esta institución?

RESPUESTA	ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	202	100%
NO	0	0%
TOTAL:	202	100%

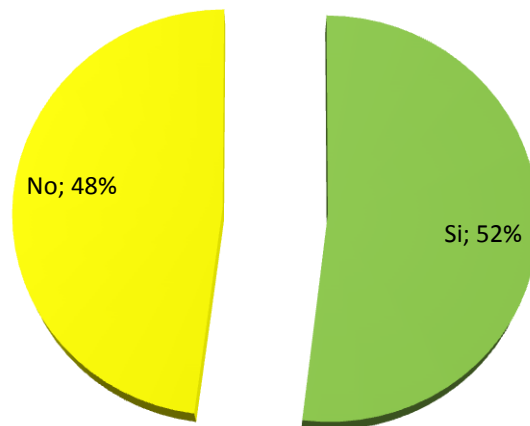
No; 0%



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN. El de los ciudadanos encuestados manifiestan que apoyan la existencia de esta institución. Este criterio es importante para la existencia de la organización, y es una responsabilidad con sus ciudadanos.

8. ¿El Cuerpo de Bomberos es una institución que provoca en usted credibilidad de su actividad a favor de la seguridad ciudadana?

RESPUESTA	ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	105	52%
NO	97	48%
TOTAL:	202	100%



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN. Al preguntar “El Cuerpo de Bomberos es una institución que provoca en usted credibilidad de su actividad a favor de la seguridad ciudadana” el 52% indica que Si, el 48% responde que No. Este criterio reafirma la necesidad de la presente investigación.

11.3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES

11.3.1 CONCLUSIONES

En relación al objetivo general:

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

En relación a los objetivos específicos:

- Los resultados de la investigación, demuestran que la planificación en el área administrativa no se realiza de manera correcta; por lo cual existen problemas de eficiencia y eficacia en los procesos operativos.
- La organización no se encuentra relacionada de manera coordinada, lo cual conlleva a una deficiente estructuración del proceso administrativo de manera correcta.
- La falta de un modelo de gestión administrativa para que permita al cuerpo de Bomberos de la ciudad de Babahoyo ser eficiente y eficaz en los servicios prestados a la ciudadanía, hace que la institución tenga menos peso ante las autoridades seccionales.
- No han existido un plan de capacitación con la ciudadanía sobre los servicios que presta esta institución, lo cual indica que existe desconocimiento de las acciones del Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Babahoyo.
- Dentro de la ciudadanía no existe una satisfacción de la calidad de servicio que ofrece el Cuerpo de Bomberos, deseando que se tomen decisiones administrativas que conlleven a prestar un mejor servicio,

11.3.2 RECOMENDACIONES

De las conclusiones indicadas, se propone las siguientes recomendaciones:

- Para que exista una relación de la gestión administrativa con la eficiencia y eficacia del cuerpo de Bomberos del cantón Babahoyo, es necesario que se desarrolle Un modelo de gestión administrativo que permita la eficiencia y eficacia en los servicios prestados por dicha institución.
- Optar por una buena planificación diaria, semanal y mensual, hará que la institución tenga un manejo eficiente y eficaz con el fin de que la ciudadanía se sienta satisfecha.
- Capacitar al personal que labora en el cuerpo de Bomberos del cantón Babahoyo en administración y en servicio al público, para que exista satisfacción en el usuario.
- La ciudadanía debe demostrar de manera pública su aceptación a la decisión del Municipio de aceptar la competencia del Cuerpo de bomberos de esta ciudad.
- Socializar a la ciudadanía los servicios que el Cuerpo de Bomberos tiene como competencia y buscar mecanismos para que el usuario sepa como de manera ágil puede acceder a este servicio para su seguridad y sobre todo en casos de emergencia.
- Que la Municipalidad en convenio con la Universidad Técnica de Babahoyo desarrolle programas de capacitación al personal del Cuerpo de Bomberos en áreas de gestión administrativa, para que puedan ofrecer un servicio de calidad y calidez.

12. PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADOS.

12.1 ALTERNATIVA OBTENIDA

GESTION ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTON BABAHOYO

12.2 ALCANCE DE LA ALTERNATIVA

El Cuerpo de Bomberos del Cantón Babahoyo se encuentra en proceso de modernización y es necesario que cuente con una estructura con visión corporativa y técnica que responda a las demandas actuales y modernas; y, permita el cumplimiento de la misión, visión, valores y objetivos de la Institución para brindar un servicio integral y de calidad, tanto para los clientes internos como externos, que redunde en beneficio de la comunidad; para lo cual es necesario ajustar el diseño de la Estructura Organizacional del Cuerpo de Bomberos del Cantón Babahoyo y su Estatuto Orgánico por Procesos a los lineamientos determinados por el Ministerio de Relaciones Laborales mediante la Norma Técnica de diseño de Reglamentos o Estatutos.

El Artículo 340 de la Constitución de la República del Ecuador, El sistema nacional de inclusión y equidad es el conjunto articulado y coordinado de sistemas, instituciones, políticas, normas, programas y servicios que aseguran el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos reconocidos en la Constitución y el cumplimiento de los objetivos del régimen de desarrollo de estas instituciones.

12.3 ASPECTOS BÁSICOS DE LA ALTERNATIVA

Estructura Organizacional por Procesos.- La estructura organizacional del Cuerpo de bomberos del Cantón Babahoyo se alinea con su misión, visión, valores y objetivos estratégicos, sustentada en la Ley de Defensa Contra

Incendios; en sus Reglamentos; en la filosofía de productos y procesos como instrumentos de gestión compatibles con la demanda y satisfacción de los clientes internos y externos, realizados con eficiencia y eficacia, basado en el mejoramiento continuo de los procesos. (Rojas)

Procesos del Cuerpo de Bomberos del Cantón Babahoyo.-

Los procesos del Cuerpo de Bomberos del Cantón Babahoyo, se ordenan y se clasifican en la medida que agregan valor al cumplimiento de la misión institucional:

- a. Procesos Gobernantes, direccionan la gestión institucional a través de la expedición de políticas, normas e instrumentos para poner en funcionamiento a la Institución.
- b. Procesos Agregadores de Valor, generan, administran y controlan los productos y servicios destinados a usuarios externos e internos y permiten cumplir con la misión institucional; constituyen la razón de ser de la Institución.
- c. Procesos Habilitantes, están encaminados a generar productos y servicios para los procesos gobernantes, agregadores de valor y para sí mismos, viabilizando la gestión institucional.
- d. Procesos desconcentrados, están encaminados a generar productos y prestar servicios de manera desconcentrada y directamente al cliente usuario.

12.4 RESULTADOS ESPERADOS DE LA ALTERNATIVA

Los resultados esperados con la aplicación de la alternativa son:

1. Establecer un sistema documentado: procedimientos, normativa del caso, registros de acciones claves, mediciones y monitoreo.
2. Establecer políticas de servicio y compromiso con la comunidad Babahoyense.
3. Recursos tangibles, como equipamiento para brindar seguridad a la ciudadanía.
4. Debe planificarse: actividades diarias, proyección social, charlas de orientación, todas estas buenas prácticas son para logra el objetivo: ofrecer un servicio de calidad a los usuarios.

12.5 PROPUESTA

12.5.1. Objeto

El objeto del presente documento es diseñar un proceso operativo para aplicar en el Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Babahoyo, así como definir las líneas estratégicas que establece la GAD-Babahoyo, en el ámbito de la calidad, en el servicio, unidad o área de gestión que se ofrece a la ciudadanía.

12.5.2. ALCANCE

El alcance de este documento, por tanto, es de aplicación a todos los servicios, unidades, áreas que formen parte del Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Babahoyo, estableciéndose en función de cada unidad o de la herramienta que elijan para su desarrollo en la organización:

12.5.3. PROPUESTA

Organización

El presente documento asume como máxima estructura organizativa en estructura y funciones a lo dispuesto por el Consejo del GAD-Babahoyo.

Dentro del Cuerpo de Bomberos las estructuras serían:

Nivel Directivo.- Los puestos Directivos son los encargados de cumplir y hacer cumplir la gestión institucional; mismos que se encuentran establecidos en la estructura organizacional de Cuerpo de Bomberos del Cantón Babahoyo y consideran a:

- El Consejo de Administración;
- El Jefe del Cuerpo de Bomberos;

Consejo de Administración y Disciplina.- (Incendio) De conformidad con el artículo 74 del Reglamento Orgánico Operativo y de Régimen Interno y Disciplina de los Cuerpos de Bomberos del País establece que el Consejo de Administración y Disciplina estará integrado por:

- El Primer Jefe que lo Presidirá,
- Un representante de los predios urbanos, designado por la SNGR;
- Un representante de la Municipalidad;
- El Jefe Político; y,
- El Oficial Superior más antiguo

Responsabilidades del Consejo de Administración y Disciplina.-

De conformidad con el Art-78 del Reglamento Orgánico Operativo y de Régimen Interno y Disciplina de los Cuerpos de Bomberos del país les corresponde:

- a. Velar por la correcta aplicación de esta Ley y de sus reglamentos;
- b. Vigilar la gestión administrativa y económica de la Institución;
- c. Elaborar los proyectos de presupuesto y darles el trámite legal respectivo;
- d. Resolver los casos de jubilación, montepío y más beneficios sociales para quienes no fueren afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, y los de premios, recompensas y gratificaciones para los miembros de la Institución, de acuerdo con el Reglamento respectivo;
- e. Resolver los casos disciplinarios que se sometan a su consideración;
- f. Autorizar las adquisiciones que pasen de 50 salarios mínimos vitales, observándose, según los casos, las respectivas normas de la Ley de Contratación Pública;
- g. Conceder licencia por más de treinta días a los miembros representantes que no formen parte del cuerpo de bomberos; y,
- h. Lo demás que determine la ley y los reglamentos.

El Consejo Sesionará una vez al mes y extraordinariamente cuando el Jefe del Cuerpo de Bomberos lo considere necesario o a petición de dos vocales.

Artículo 6.- (Rojas) Estructura Organizacional.-El Cuerpo de Bomberos del Cantón Babahoyo, definirá su estructura organizacional considerando su base legal y direccionamiento estratégico institucional.

MISIÓN:

Educar, prevenir, y defender garantizado la protección de la comunidad del cantón Babahoyo y sus recursos tangibles e intangibles, del fuego y de los efectos negativos de emergencias o desastres de origen natural o antrópico con el fin de salvaguardar la vida y bienes públicos y privados con Honor, abnegación y disciplina, como manifiesta el Art. 264 de la Constitución (vida y bienes).

VISION:

A mediano Plazo, ser reconocidos como la primera Institución en evitar la pérdida de vidas humanas y recursos tangibles e intangibles del cantón Babahoyo, educando y previniendo a la comunidad, coordinando y participando con la ciudadanía u otras instituciones que aporten en el desarrollo tecnológico, logístico y humanó de nuestra institución, consiguiendo así un desarrollo sostenible y sustentable, eficaz y eficiente, como manifiesta el Art. 264 de la Constitución (vida y bienes).

OBJETIVOS INSTITUCIONALES:

Desarrollar todas las actividades de manera sostenible, sustentable y competitiva con base en un alto nivel de calidad y seguridad.

OBJETIVOS ESTRATEGICOS:

- a. Ser un modelo de gestión pública eficaz, eficiente y efectivo que coadyuve al desarrollo sostenido de la Institución.
- b. Establecer las políticas, regulaciones y lineamientos estratégicos que nos permitan un fortalecimiento institucional para consolidar la estructura interna.
- c. Promover procesos interinstitucionales de construcción participativa para generar las bases de un sistema de educación y prevención en la comunidad.
- d. Vigilar el correcto funcionamiento de los cuerpos de bomberos de su jurisdicción para conseguir un desarrollo sostenible y sustentable en cada uno de ellos
- e. Coordinar los programas de tecnificación a fin de mejorar el nivel de respuesta.
- f. Solicitar a la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgo la asignación de fondos para la inversión en tecnificación.
- g. Informar anualmente a la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgo, de las actividades desarrolladas como de las necesidades del presupuesto.
- h. Organizar un calendario semestral de cursos, seminarios, etc. Para los funcionarios de los cuerpos de bomberos de nuestra jurisdicción.
- i. Crear con los de los organismos de recaudación de impuestos y tasas un sistema que agilite la entrega oportuna de los fondos recaudados para el cuerpos de bomberos del Cantón Babahoyo.
- j. Desarrollar a mediano plazo un Plan de auto gestión que nos permita obtener mayores recursos orientados a la educación y prevención de la comunidad y a la capacitación de nuestros Bomberos.

ACCIONAR DEL BOMBERO DEL CANTON BABAHOYO

1. Compañerismo y respeto.- Los funcionarios del Cuerpo de Bomberos del Cantón Babahoyo, respetamos a todos y cada uno de las compañeras y compañeros de la Institución, cumpliendo con nuestros deberes y derechos.

2. Integración y comunicación.- Los funcionarios del Cuerpo de Bomberos del Cantón Babahoyo trabajamos en equipo y nos comunicamos asertivamente, es decir de forma directa, honesta, pertinente, fundamentada y adecuada.

3. Los canales de comunicación.- serán los necesarios para apoyar la gestión de todos en la Institución.

4. Institucionalidad y consistencia.- Los funcionarios del Cuerpo de Bomberos del Cantón Babahoyo realizamos nuestras labores para beneficio de nuestra Comunidad y de la Institución, evitando realizar acciones de interés individual. Se respetarán los procesos anteriores pero se buscare mejorarlos continuamente de acuerdo a las nuevas directrices.

5. Enfoque hacia resultados y sostenibilidad.- En el Cuerpo de Bomberos no se castiga el error involuntario, se castiga la inacción. El error y las buenas prácticas serán fuentes de aprendizaje y mejoramiento continuo de la gestión.

ESTRUCTURA BÁSICA ALINEADA A LA MISIÓN DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTON BABAHOYO:

(Rojas) La estructura organizacional del Cuerpo de Bomberos del Cantón Babahoyo, para el cumplimiento de su misión y objetivos institucionales,

integra los procesos internos y desconcentrados, que serán de responsabilidad de las siguientes Unidades Administrativas:

1. PROCESOS GOBERNANTES

Dirección Estratégica para la generación y formulación de Políticas.

a. MISIÓN

(Rojas) Formular, orientar, estimular y supervisar políticas de educación y prevención con el fin de salvaguardar vidas, tendientes a promocionar, fortalecer y controlar la actividad bomberil al amparo de disposiciones constitucionales, convenios internacionales, leyes y reglamentos, políticas y planes gubernamentales y en cooperación con gobiernos seccionales, sector social y privado y; dirigir la gestión institucional a través del establecimiento de normas y procedimientos que coadyuven al cumplimiento de los objetivos de la Institución.

Este proceso se gestiona en la Jefatura del Cuerpo de Bomberos de Babahoyo

b. ATRIBUCIONES Y COMPETENCIAS:

A más de las establecidas en la Ley de Defensa Contra Incendios, y De conformidad con el Art-78 del Reglamento Orgánico de Operativo y de Régimen Interno y disciplina de los Cuerpos de Bomberos del país, tendrá las siguientes atribuciones:

- Velar por la correcta aplicación de esta Ley y de sus reglamentos;
- Vigilar la gestión administrativa y económica de la Institución;
- Elaborar los proyectos de presupuesto y darles el trámite legal respectivo;

- Resolver los casos de jubilación, montepío y más beneficios sociales para quienes no fueren afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, y los de premios, recompensas y gratificaciones para los miembros de la Institución, de acuerdo con el Reglamento respectivo;
- Resolver los casos disciplinarios que se sometan a su consideración;
- Autorizar las adquisiciones que pasen de 50 salarios mínimos vitales, observándose, según los casos, las respectivas normas de la Ley de Contratación Pública;
- Conceder licencia por más de treinta días a los miembros representantes que no formen parte del cuerpo de bomberos;
- Asesorar al Consejo de Administración y Disciplina en materia bomberil.
- Someter a consideración del Consejo de Administración y Disciplina las políticas, planes y proyectos para el desarrollo de la Institución.
- Planificar, organizar, dirigir, coordinar y monitorear la gestión de la Institución de manera directa o mediante desconcentración y delegación de funciones.
- Suscribir convenios y contratos, con organismos públicos, privados, nacionales e internacionales que permitan el desarrollo institucional y el mejoramiento de la gestión.
- Nombrar, remover y legalizar toda acción administrativa o delegarlas, de acuerdo con la ley.
- Autorizar gastos de acuerdo a la normatividad vigente.

- Integrar y participar; por sí o por su delegado, en organismos colegiados en los que tenga representación.
- Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias de aplicación general, en materia bomberil y administrativa.

2. PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

2.1 GESTION BOMBERIL

a. MISIÓN

Contribuir al desarrollo de actividades de prevención y educación a través del control y regulación de las actividades diarias, del fomento a la educación, capacitación, señalización e inventario catastral; tomando en cuenta políticas de gestión de riesgos y metas previstas en el plan anual de trabajo. (Rojas)
Este proceso se gestionará en la Plana Mayor.

b. ATRIBUCIONES Y COMPETENCIAS:

- Asesorar al Jefe de Cuerpo de Bomberos, para el fomento, desarrollo de la actividad bomberil en su jurisdicción.
- Dirigir, coordinar y controlar la gestión de las unidades operativas, en materia de control y regulación; proyectos e inversión; y desarrollo.
- Apoyar de manera sistémica la cadena de valor en el ámbito de su competencia.
- Dirigir y coordinar la elaboración de normas, instructivos y reglamentos que permitan regular las diferentes actividades.

- Gestionar con otros Cuerpos de Bomberos el desarrollo y fortalecimiento de la actividad en la región, con la participación de los diferentes actores del sector, mediante la implementación de planes y programas de prevención y control.
- Participar en la elaboración del Plan Operativo con las diferentes unidades administrativas, operativas.
- Las demás que le asigne el Jefe de Cuerpo de Bomberos y las establecidas en leyes y normas pertinentes.

2.1.1 GESTION DE PREVENCIÓN, REGULACION Y CONTROL

a. MISIÓN

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

Este proceso se gestionará en Prevención y Control

b. ATRIBUCIONES Y COMPETENCIAS:

- Elaborar normas, instructivos y reglamentos que permitan regular las diferentes actividades, poniendo a consideración de la autoridad competente para su aprobación.
- Desarrollar mecanismos eficientes tendientes a evaluar y estandarizar el manejo del registro de establecimientos catastrados con el fin de ofrecer información actualizada para la planificación.

- Brindar la asistencia técnica para la concesión de permisos de funcionamiento, eliminación de establecimientos comerciales u otros de los catastros, clausuras, multas y otras sanciones previstas en la Ley de Defensa Contra Incendios y su reglamento y registrar cambio de propietario o actividad.
- Facilitar la información técnica de regulación y control a las diferentes unidades de la zona, para la toma de decisiones.
- Participar en el proceso de planificación estratégica de la SNGR y elaborar los planes operativos de la unidad.
- Ejercer las demás funciones, atribuciones, delegaciones y responsabilidades que le correspondan en relación a los programas, proyectos y las asignadas por el nivel jerárquico superior.

c. PRODUCTOS

- Normativas técnicas de control.
- Objetivos y Sistemas de Prevención
- Campañas de Prevención
- Cuadros Estadísticos
- Estudios e informes de causas de incendios
- Informes de inspecciones y labores inherentes a su misión.
- Catastro de establecimientos comerciales consolidado.
- Ejercer la jurisdicción coactiva en el cobro de los ingresos.

2.1.2 GESTION DE INSTRUCCIÓN

a. MISIÓN.

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

Este proceso se gestionará en Instrucción

b. ATRIBUCIONES Y COMPETENCIAS:

- Gestionar, ejecutar y dirigir el desarrollo técnico de macro proyectos de capacitación establecidos en la planificación institucional.
- Coordinar la asignación de los recursos económicos requeridos para el desarrollo de los proyectos asignados, ante las instancias correspondientes.
- Fortalecer la capacidad técnica y mecanismos para la ejecución de proyectos.
- Implementar y mantener el Banco de Proyectos y de Gestión del Conocimiento, realizados y otros propuestos.
- Participar en la identificación de potenciales proyectos de desarrollo y fortalecimiento académico tendientes a favorecer el sector.
- Brindar asesoramiento en la identificación y formulación de proyectos potenciales que fomenten la profesionalización.
- Las demás que le asigne el Jefe/a y las establecidas en leyes y normas pertinentes.

c. PRODUCTOS

- Informe técnico de calificación de proyectos.
- Coordinación para la ejecución de proyectos.
- Coordinación de convenios nacionales e internacionales.
- Programas nacionales de formación y capacitación.
- Evaluación de proyectos e instructivos.
- Coparticipación con el sector privado en materia de prevención.
- Capacitación del personal
- Escuela de Formación y Capacitación de Bomberos
- Cursos de capacitación
- Cursos de actualización
- Maniobras- Simulacros
- Cursos de ascensos.
- Cursos de especialización.

2.1.3 GESTION DE LOGÍSTICA Y MANTENIMIENTO

a. MISIÓN.

Ejecutar el abastecimiento y mantenimiento, de las dotaciones, vestuario y equipos, abastecimientos, combustibles y lubricantes, equipos contra siniestros, repuestos y otros elementos, con prolijidad y previsión para estar siempre listo y poder asistir con diligencia al cumplimiento de nuestro deber, además brindar cobertura asistencial

médica en el lugar donde se produjo el acontecimiento, tanto a quienes lo solicitan como a todo el personal interviniente de la Brigada. Este proceso se gestionará en Logística.

b. ATRIBUCIONES Y COMPETENCIAS:

- Coordinar con los diferentes departamentos del nivel operativo
- Controlar que los vehículos y más bienes e inmuebles, se mantengan en buen estado de funcionamiento y conservación. Que los vehículos estén siempre con el combustible necesario.
- Procurar que cada cuartel o compañía, cuente con el material, equipo y herramientas necesarias para el mejor y eficaz cumplimiento de sus funciones y se encuentren en buen estado para su uso.
- Formular estrategias de coordinación interinstitucional para aprovisionamiento de insumos.
- Emitir informe técnico de su área.
- Levantar un diagnóstico de necesidades de logística y mantenimiento.
- Coordinar la implementación de equipos y abastecimientos.
- Elaborar un Plan reabastecimientos.
- Las demás que le asigne el oficial encargado de la Plana Mayor y las establecidas en leyes y normas pertinentes.

c. PRODUCTOS

- Informes técnicos
- Órdenes de Abastecimiento

- Transporte, guías de movilización
- Reportes de Mantenimiento
- Órdenes de Talleres, reparaciones y otros servicios
- Diagnóstico de detección de necesidades de capacitación turística a nivel nacional.

2.2 GESTION DE DESARROLLO

a. MISIÓN.

Impulsar el crecimiento de la Institución a través de la preparación, evaluación, estructuración, promoción y ejecución de proyectos principalmente aquellos incluidos en los objetivos del Plan Estratégico de Desarrollo con transparencia en el manejo de los recursos con asesoría administrativa, financiera y presupuesto debidamente aprobado cuyos resultados redunden en beneficio de la Institución y de la comunidad.

Este proceso se gestionará a través de la Jefatura de Desarrollo.

b. ATRIBUCIONES Y COMPETENCIAS:

Estudiar los factores institucionales que favorecen u obstaculizan la gestión de desarrollo. Así mismo se diseñan, generan y analizan modelos y estrategias para la mejora de la gestión institucional en su conjunto. Impulsa la formulación de planes y programas de capacitación y coordinación para optimizar los recursos y capitalizar los beneficios.

Generar el manejo eficiente de los recursos institucionales necesarios para coordinar y garantizar la prestación del servicio policial en situaciones de desastres o emergencias.

2.2.1 GESTION DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

a. MISIÓN.

Contribuir al desarrollo de la Institución de manera sostenible, sustentable y competitiva, a través de la innovación, empoderamiento en la generación de productos y servicios, dirigidos a los clientes, mejorando la cadena de valor y mejorando la imagen de la Institución.

Este proceso se gestionará en Jefatura de Desarrollo

b. ATRIBUCIONES Y COMPETENCIAS:

- Revisar y autorizar el Plan Estratégico de Desarrollo de la Institución.
- Proponer políticas en el ámbito de su competencia.
- Impulsar el posicionamiento de la Institución a través de la coordinación y suscripción de convenios, contratos o compromisos con instituciones públicas y privadas en eventos específicos.
- Medir su impacto a nivel local a través de acciones y estrategias de promoción y seguimiento.
- Aprobar los informes técnicos de factibilidad para la participación en proyectos de promoción, mediante convenios de cooperación con los gobiernos seccionales, empresa privada, gremios, asociaciones, ONGs y comunidades.

- Revisar y aprobar los planes de medios para la ejecución de campañas de concienciación y difusión de destinos, en coordinación con la Dirección de Comunicación Social.
- Designar los participantes para los eventos, ferias, convenciones, congresos, seminarios, conferencias, foros, etc. coordinados por la SNGR, a realizarse a nivel nacional e internacional, en reconocimiento de sus competencias y aporte al sector.
- Las demás que le asignare el Jefe y las establecidas en leyes y normas pertinentes.

2.2.2 GESTION DE PROMOCIÓN Y EDUCACIÓN

a. MISIÓN

Planear, poner en funcionamiento y evaluar, en coordinación con las autoridades locales y nacionales y otros organismos públicos o privados, el servicio educativo en el departamento y difundir los programas educacionales de prevención y concienciación ciudadana en temas de riesgos ocasionados o naturales, con aplicación de principios de complementariedad y concurrencia y con sujeción a las competencias que asigna la Constitución y las Leyes vigentes.

Este proceso se gestionará en Jefatura de Promoción y Educación.

b. ATRIBUCIONES Y COMPETENCIAS:

- Adquirir los fundamentos conceptuales y metodológicos para el diseño y gestión de programas y acciones de promoción y educación para prevenir riesgos, dirigidos a producir seguridad y cambios en los estilos de vida de la población.

- Comprender la necesidad de desarrollar programas y acciones de prevención de riesgos en una perspectiva interdisciplinaria, para realizar un abordaje social complejo que permita actuar sobre las diferentes causas de siniestros y aumentar la eficacia de la misión.
- Establecer mecanismos que garanticen la adecuada coordinación entre las Direcciones
- Promover la participación de la comunidad nacional y de sus instituciones y organizaciones en el desarrollo del proceso educativo.
- Coordinar la Investigación en temas referentes a la misión.
- Coordinar la aplicación de estudios relacionados para detectar necesidades de capacitación técnica.

c. PRODUCTOS

- Normas técnicas para la planificación y orientación de actividades de promoción y difusión.
- Metodologías para los programas educacionales
- Monitoreo de los avances de gestión.
- Planes y programas de evaluación.
- Informes técnicos de actividades

3. PROCESOS HABILITANTES

3.1 ASESORÍA.

3.1.1 GESTION DE PLANIFICACIÓN

a. MISIÓN

Impulsar el desarrollo integral del sector turístico a través de la elaboración de planes estratégicos – operativos y el aprovechamiento de la cooperación externa; alineándolos con los planes nacionales y sectoriales, a fin de erradicar las causas de accidentes y siniestros, proteger el ambiente y mejorar la seguridad ciudadana, sobre los principios de integración, participación, descentralización, desconcentración, transparencia y eficiencia. Este proceso se gestionará en Planificación

b. ATRIBUCIONES Y COMPETENCIAS:

- Coordinar, integrar y facilitar los procesos de planificación institucional, así como la formulación sistemática y evaluación de los planes estratégicos, operativos y proyectos, de tal manera que se cuente con la información necesaria para la toma de decisiones oportuna en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Babahoyo.
- Proponer y formular reglamentos y procedimientos, para la gestión del sector Bomberil y mantenerlos debidamente actualizados.
- Definir reglamentos, lineamientos y mecanismos de mediano y largo plazo que promuevan los procesos de apoyo a otras Instituciones similares, con el fin de generar un desarrollo regional competitivo y equilibrado.
- Definir los lineamientos y mecanismos de colaboración mutua en materia Bomberil con organismos comprometidos.

- Facilitar, gestionar y coordinar la articulación de los procesos de formulación de la política sectorial con la planificación operativa institucional.
- Establecer estándares que fomenten la calidad y agilidad en el servicio.
- Formular planes de prevención y gestión de riesgos con enfoque de desarrollo y planes de emergencia y contingencia con énfasis a la protección a la comunidad y a los turistas.
- Realizar el seguimiento, monitoreo y evaluación de los planes, programas y proyectos sectoriales e institucionales, así como de las metas e indicadores del Plan Estratégico de Desarrollo que corresponde a su competencia.
- Brindar elementos técnicos e información de calidad que faciliten a la autoridad la toma de decisiones en el marco de sus competencias.
- Las demás que le asigne el Jefe y las establecidas en leyes y normas pertinentes.

3.1.2 GESTION DE AUDITORIA INTERNA

a. MISIÓN

Ejecutar las políticas, y normas que permitan examinar, verificar y evaluar con independencia y objetividad, el cumplimiento de la misión, visión y objetivos estratégicos institucionales así como de la utilización eficiente, efectiva y ética de los recursos institucionales, bajo las directrices establecidos por los órganos pertinentes.

Este proceso se gestionará en la Dirección de Auditoría Interna

b. ATRIBUCIONES Y COMPETENCIAS:

- Proponer el plan anual de auditoría interna y presentarlo a los órganos pertinentes para su aprobación, y ponerlo en conocimiento de la autoridad institucional máxima;
- Disponer la ejecución de auditorías de gestión y exámenes especiales, para evaluar la gestión operativa, administrativa, financiera, ambiental y técnica de la institución, en términos de costo, tiempo, legalidad, economía, efectividad, eficiencia y transparencia;
- Disponer la ejecución de exámenes sobre los gastos, inversiones, utilización, administración y custodia de recursos institucionales;
- Evaluar los procesos de prestación de servicios, adquisición de bienes y ejecución de obras que la institución realice;
- Diseñar y aplicar los procedimientos y sistemas de control y de prevención internos que permitan evitar la comisión de actos ilícitos y de corrupción que afecten a la institución;
- Mantener un programa de seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones establecidas en los informes de auditoría interna y externa;
- Facilitar mediante sus informes que los órganos pertinentes, determine las responsabilidades administrativas y civiles culposas, así como también los indicios de responsabilidad penal, conforme lo previsto en la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado;
- Mantener independencia y actuar con objetividad e imparcialidad en el cumplimiento de sus actividades, observando el Código de Ética y las

normas profesionales de auditoría de carácter nacional e internacional; y, las demás atribuciones y responsabilidades que determine la autoridad competente

- Elaborar y ejecutar el Plan anual de Auditoria para la institución y someterlos a la aprobación de la Contraloría General del Estado. (Rojas)
- Auditar conforme al Plan Anual, las operaciones técnicas, financieras y administrativas, comprobando su legalidad, exactitud, pertenencia, necesidades, conveniencias, veracidad y conformidad con las políticas y normas, planes y programas en vigencia.
- Verificar las transacciones, registros informes y estados financieros correspondientes al período examinado.
- Revisar y evaluar el control interno financiero de la institución y hacer recomendaciones para mejorarlo.
- Examinar y evaluar la planificación, organización, dirección y control interno administrativo.
- Revisar y evaluar los resultados de las operaciones programadas, a fin de determinar si han alcanzado las metas propuestas.
- Prestar a los auditores externos la colaboración que soliciten, incluyendo información sobre exámenes efectuados y la documentación pertinente.
- Cumplir y hacer cumplir las disposiciones de las leyes y reglamentos pertinentes, así como las que en materia de auditoría interna fueran

dictadas por la Contraloría General del Estado y demás organismos autorizados para el efecto.

c. PRODUCTOS

- Plan Anual de Control
- Auditoria Administrativa y de Gestión
- Auditorias operacionales.
- Auditorias de gestión.
- Exámenes especiales.
- Informes de recomendaciones y sanciones.
- Informes y pronunciamientos.
- Asesoría

3.1.3 GESTION DE ASESORIA LEGAL

a. MISIÓN

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

Este proceso se gestionará en la Dirección de Asesoría Jurídica

b. ATRIBUCIONES Y COMPETENCIAS:

- Brindar a la institución una cobertura integral en materia jurídica, de tal modo que todos sus actos administrativos se encuentren enmarcados en la normativa legal vigente;
- Representar y defender los intereses institucionales ante las acciones y trámites judiciales y administrativos en los cuales sea parte;
- Legalizar los proyectos de leyes, decretos, acuerdos, reglamentos, resoluciones, contratos, convenios y otros instrumentos jurídicos solicitados por la Secretaria o Secretario o nivel directivo, del Cuerpo de Bomberos del cantón Babahoyo;
- Asesorar a las autoridades y niveles directivos de la institución en materia de ámbito jurídico legal;
- Participar en la elaboración y actualizaciones de leyes, acuerdos, reglamentos e instructivos que regulan la gestión de la institución; al igual que proyectos de acuerdos, resoluciones, convenios y contratos en coordinación con las unidades administrativas;
- Emitir, previo el estudio respectivo, criterios y dictámenes de carácter jurídico legal sobre asuntos sometidos a su conocimiento;
- Preparar las bases y documentos contractuales en los procesos de contratación objeto de su intervención;
- Recomendar reformas y/o ampliaciones a las leyes y otras normas legales que rigen el accionar de la institución;
- Asesorar, absolver, consultar y emitir informes respecto a la aplicación de la Ley de Contratación Pública y al cumplimiento de convenios y contratos;

- Asesorar e integrar los comités institucionales, de conformidad con la Ley;
- Llevar a cabo la certificación necesaria para la documentación pertinente;
- Demandas y juicios;
- Patrocinio judicial, extrajudicial y constitucional;
- Criterios y pronunciamientos jurídicos internos y externos;
- Proyectos de leyes, decretos, acuerdos, reglamentos, resoluciones, normas, contratos y convenios y otros instrumentos jurídicos;
- Bases y documentos contractuales en los procesos de contratación objeto de su intervención.
- Informes de análisis técnico jurídico de la documentación de los procesos de contratación pública e informes de revisión de la documentación habilitante de los contratos;
- Elaboración, registro y archivo de las actas del Consejo de Administración y Disciplina;
- Recursos Ordinarios y Extraordinarios; y,
- Minutas.
- Brindar asesoría jurídica al Jefe y a las diversas unidades administrativas.
- Absolver consultas jurídicas en la aplicación de las diferentes leyes que regulan la administración pública y la actividad bomberil.

- Formar parte de comisiones, juntas, comités de conformidad con los reglamentos a los que fuere convocado por el Jefe o al amparo del mandato legal.
- Elaborar, revisar o analizar proyectos de leyes, decretos, reglamentos, acuerdos, resoluciones y otros instrumentos de índole legal relacionados con las competencias de la Institución.
- Participar en los procesos precontractuales y contractuales que realice la institución mediante la elaboración y revisión de bases y documentos necesarios para la contratación; supervisar el cumplimiento de los contratos sobre la base de las disposiciones legales y participar en los comités de contratación.
- Representar legalmente al “Cuerpo de Bomberos de Babahoyo” y sus unidades administrativas en los términos de los poderes que se le otorguen, ante los tribunales de justicia, organismos autónomos, órganos jurisdiccionales contencioso -administrativos y autoridades administrativas, en los procesos o procedimientos de toda índole.
- Asesorar jurídicamente en la elaboración de circulares, resoluciones, contratos, convenios, actas, bases de coordinación, y acuerdos y llevar el registro de estos y de los documentos y disposiciones internas que regulen la actividad jurídica.
- Participar como abogado o procurador en recursos administrativos, medios de impugnación, juicios contenciosos administrativos y judiciales que se interpongan en contra de los actos y resoluciones del “Cuerpo de Bomberos de Babahoyo”, llevando a cabo los actos que se requieran para su trámite y resolución.

- Formular demandas, contestaciones, reclamaciones, absolver posiciones de todo tipo de promociones y recursos en los juicios o procedimientos en que el “Cuerpo de Bomberos de Babahoyo” o las unidades administrativas sean actoras o demandadas, tengan interés jurídico o se les designe como parte, ante las autoridades judiciales, administrativas fiscales, laborales, penales, civiles o ante árbitros o de cualquier índole.
- Realizar los actos que se requieran para iniciar y tramitar los procedimientos administrativos de incumplimiento de contrato por parte de proveedores.
- Asesorar en convenios y procedimientos de cooperación externa.
- Las demás funciones que le sean asignadas por el Jefe, dentro del ámbito de la misión del área.

c. PRODUCTOS

- Juicios
- Juicios iniciados por el Cuerpo de Bomberos
- Juicios iniciados en Contra del Cuerpo de Bomberos
- Convenios
- Tutelas administrativas
- Juzgado de coactiva
- Procedimientos Administrativos

Sumarios Administrativos.

Quejas.

Actos Administrativos.

- Contratos

Contratos personales.

Contratos de Servicios Bienes u Obras.

- Estatutos

Aprobación de Estatutos.

Reforma de Estatutos.

Registro de Directiva.

- Criterios Jurídicos

Criterios Jurídicos Internos.

Criterios Jurídicos Externos.

Criterios Jurídicos solicitados por el Jefe del Cuerpo de Bomberos.

3.1.4 GESTION DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y ATENCION AL USUARIO

a. MISIÓN

Definir y recomendar estrategias de Comunicación y Difusión enmarcadas en las directrices que permitan posicionar la gestión del Cuerpo de Bomberos; socializar su ejecución mediante productos digitales, impresos y carteleras al interior de la institución; así como difundir y promocionar la imagen y capacidad de gestión a nivel local, cantonal y provincial.

Este proceso se gestionará en la Dirección de Comunicación Social

b. ATRIBUCIONES Y COMPETENCIAS:

- Definir, ejecutar y evaluar el Plan Estratégico de Comunicación que responda al marco conceptual de las máximas autoridades del Cuerpo de Bomberos;
- Asesorar a las autoridades del Cuerpo de Bomberos en materia de Comunicación Social;
- Participar en los procesos de Planificación del Cuerpo de Bomberos;
- Mantener una buena relación con representantes de medios de Comunicación; de organismos gubernamentales y del sector público e instituciones empresariales y gremiales del cantón;
- Definir mecanismos de Comunicación Interna;
- Dirigir la ejecución del Proyecto "Difusión y Comunicación" a responsabilidad de esta Dirección;
- Diseñar esquemas de coordinación de la información con otras instituciones relacionadas con la gestión del Cuerpo de Bomberos;
- Monitorear la satisfacción de los usuarios por los productos y servicios recibidos;
- Elaborar banco de preguntas y estadísticas sobre la atención al cliente de los productos y servicios recibidos o brindados por la institución;
- Preparar informes mensuales para la toma de decisiones sobre la atención al usuario y la calidad de los productos y servicios ofrecidos por la institución;
- Atender y orientar a los ciudadanos en función de los productos y servicios que genera la institución;

- Formular sugerencias para mejorar la imagen y posicionamiento institucional;
- Implementación y Coordinación de Calla Center; y,
- Las demás funciones que le sean asignadas por el Cuerpo de Bomberos del Cantón Babahoyo, dentro del ámbito de la misión del área.

c. PRODUCTOS COMUNICACIÓN SOCIAL

- Plan Estratégico de comunicación institucional interna y externa
- Informe de Seguimiento del Plan de comunicación
- Programa de Difusión y cobertura
- Plan de Imagen corporativa

- Rueda de prensa a Cargo de Autoridades Institucionales e Instituciones Afines
- Protocolo y relaciones Públicas Institucionales
- Seguimiento de Prensa y Valoración en medios impresos
- Producción de Videos promocionales y pastillas informativas
- Banco de videos de la gestión Institucional
- Guiones de Spot y cuñas de publicidad de la Institución
- Archivo fotográfico Digital de la institución
- Archivo de audio, de entrevistas y de participación de autoridades en medios de Comunicación Social
- Monitoreo de noticieros de Televisión. Edición de Noticias

- Administración segmento de web

ATENCION AL CLIENTE USUARIO

- Indicadores de gestión de productos y servicios al usuario.
- Plantillas de encuestas y servicios al cliente.
- Estadísticas de satisfacción del cliente.
- Plan de mejoramiento continuo de productos y servicios al cliente.
- Informes de ejecución, seguimiento y evaluación del plan mejoramiento continuo de productos y servicios al cliente.
- Manual de atención al usuario.
- Informes periódicos de recomendaciones, sugerencias y reclamos a las autoridades correspondientes.
- Banco de preguntas más frecuentes.
- Cuadro comparativo de estadísticas mensuales de atención a los usuarios.
- Call Center

3.2 APOYO

3.2.1 GESTION DE ADMINISTRACION Y FINANZAS

3.2.1.1 Gestión Administrativa

a. MISIÓN

Brindar con eficiencia y eficacia productos y servicios de apoyo logístico con la entrega oportuna de equipos, materiales, suministros y servicios

tecnológicos para fortalecer la gestión institucional de acuerdo a la demanda de servicios, formuladas por los procesos gobernantes, agregadores de valor, habilitantes y clientes externos de conformidad a la normativa que rige sobre la materia.

Este proceso se gestionará en la Dirección Administrativa Financiera

b. ATRIBUCIONES Y COMPETENCIAS:

- Administrar la adecuada prestación de servicios básicos y generales tales como: transporte, seguridad, mantenimiento, conserjería reproducción de documentos y demás servicios afines que permitan el funcionamiento apropiado de las dependencias del Cuerpo de Bomberos de acuerdo con las políticas, disposiciones legales y normas establecidas para el efecto;
- Diseñar y aplicar sistemas técnicos normativos para la correcta administración de bienes muebles, materiales y demás servicios requeridos por el Cuerpo de Bomberos, de conformidad con las normas y procedimientos existentes sobre la materia.
- Organizar y controlar el uso adecuado y mantenimiento de los vehículos del Cuerpo de Bomberos y coordinar la contratación de seguros para los mismos;
- Supervisar el uso de equipos de oficina, equipos de comunicación utilizados en la transmisión y recepción de mensajes oficiales.
- Dirigir y coordinar con la Dirección Financiera, la elaboración del plan anual de adquisiciones del Cuerpo de Bomberos, acorde con las necesidades institucionales y ponerlo a consideración de la Subsecretaría de Administración y Finanzas.

- Procurar el uso óptimo de las instalaciones que ocupan las unidades del Cuerpo de Bomberos, las mismas deben encontrarse en buenas condiciones de servicio y presentación.
- Notificar y tramitar ante las compañías aseguradoras sobre los siniestros de vehículos, equipos y bienes de la Institución;
- Dar cumplimiento al Reglamento de Bienes del Sector Público y demás disposiciones legales vigentes sobre la materia;
- Definir y aplicar de conformidad con las disposiciones legales respectivas los procesos de traspasos, bajas, incineración y remates de bienes del Cuerpo de Bomberos;
- Coordinar con la Dirección Financiera procesos de remate y baja de bienes; y, participar en los Comités de Contrataciones del Cuerpo de Bomberos;
- Asesorar a las Unidades del Cuerpo de Bomberos en materia de Contratación Pública; elaborar expedientes y demás documentos precontractuales de acuerdo a la ley.
- Asesorar al Jefe en materia administrativa, de recursos humanos y financiera para el cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales.
- Planificar, organizar, dirigir, coordinar y monitorear la gestión de las diferentes unidades de apoyo de la institución.
- Someter a consideración del Jefe, planes, programas y proyectos para un eficiente desarrollo organizacional.
- Impulsar, promover, coordinar e implantar procesos que aseguren el fortalecimiento y el desarrollo institucional así como, adoptar medidas

correctivas para el mejoramiento de la gestión administrativa y de tecnologías de información.

- Formular políticas para la eficiente administración de recursos humanos.
- Autorizar gastos para adquisición de bienes, servicios y ejecución de obras necesarias para el buen desenvolvimiento del Cuerpo de Bomberos de acuerdo a la normatividad vigente y dentro de los límites otorgados por la máxima autoridad.
- Coordinar con entidades del sector público y privado del país o del exterior programas y proyectos que fortalezcan el desarrollo organizacional.
- Dirigir y formular planes, programas y proyectos de las unidades bajo su administración.
- Aprobar informes técnico-administrativos y financieros de su competencia.
- Presidir los Comités de Adquisiciones de Bienes, Ejecución de Obras y Prestación de Servicios.
- Establecer mecanismos internos de supervisión para fortalecer la gestión del desarrollo institucional.
- Cumplir y hacer cumplir las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias en el ámbito de su competencia.
- Cumplir con las demás funciones legales y reglamentarias y las que le asigne el Jefe con sujeción a la ley.

c. PRODUCTOS

SERVICIOS INSTITUCIONALES

- Servicio de transporte institucional.
- Pagos de servicios de transporte (combustible, lubricadora)
- Matriculación
- Plan nacional de adquisiciones.
- Consolidación de la ejecución del plan de adquisiciones.
- Expedientes y documentos precontractuales.
- Registro único de proveedores.
- Compras directas.
- Proveedores nuevos evaluados.
- Plan de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles.
- Inventario de suministros y materiales.
- Informe de inventarios físicos y constatación física de activos fijos
- Entrega - recepción de suministros y materiales.
- Inventario de activos fijos.
- Informe de pagos de suministros básicos.
- Informe de administración de bodegas y suministros
- Actas de custodios finales de bienes.

- Bajas de muebles y equipos de Oficina
- Informe de administración de pólizas.

CENTRO DE DOCUMENTACION

- Atención al Cliente en Centro de Documentación

Préstamo de material bibliográfico

Uso de Internet para consultas bibliográficas

- Estadística de atención al usuario y procesamiento de libros
- Centro de Documentación

Selección y clasificación de material bibliográfico

Adquisición de material de lectura relacionada con la Institución

Inventario de material bibliográfico

Ubicación física de material bibliográfico

3.2.1.2 Gestión Financiera

a. MISIÓN

Organizar, administrar, coordinar y gestionar los recursos financieros, mediante la dotación oportuna de los mismos, para el cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales, así como, mantener un sistema de información financiera general e integrada que permita la toma de decisiones y el fortalecimiento de gestión del Cuerpo de Bomberos del Cantón Babahoyo.

Este proceso se gestionará en la Dirección Financiera.

b. ATRIBUCIONES Y COMPETENCIAS:

- Planificar, organizar, dirigir, coordinar, evaluar y controlar la legalidad y el buen uso de todas las actividades financieras del Cuerpo de Bomberos;
- Entregar con oportunidad la información requerida para la toma de decisiones a cada uno de los niveles de la institución, así como también entrega información oportuna de acuerdo a los requerimientos de la Contraloría General del Estado y al Ministerio de Finanzas;
- Elaboración de la Pro forma Presupuestaria en coordinación con la Dirección de Planificación Institucional;
- Mantener el sistema y el manual de contabilidad actualizada, conforme a las disposiciones de la Ley Orgánica de Administración Financiera y Control, políticas y normas técnicas;
- Cumplir con las normas de control interno financiero, así como, la oportuna liquidación y cancelación de todas las obligaciones del Cuerpo de Bomberos;
- Controlar y registrar la ejecución presupuestaria en base al presupuesto aprobado por el Ministerio de Finanzas y establecer métodos específicos de evaluación, de acuerdo a las leyes, normas y manuales Correspondientes;
- Registrar oportunamente las transacciones, elaborar y entregar Estados Financieros, Ejecuciones Presupuestarias e informes financieros, de acuerdo a las normas establecidas en leyes, reglamentos y demás normas vigentes;
- Realizar el control contable de los Activos Fijos, bienes y existencias sujetos a control;

- Controlar y elaborar el flujo de caja de los recursos de autogestión para su ejecución en base al presupuesto aprobado con esta fuente de financiamiento.
- Establecer mecanismos de recaudación oportuna y recaudar los recursos financieros de acuerdo a disposiciones legales vigentes.
- Establecer sistemas de custodia y control de los valores que maneja el Cuerpo de Bomberos; y,
- Asesorar a las autoridades del Cuerpo de Bomberos para la toma de decisiones en temas de administración financiera;
- Las demás funciones que les sean asignadas por el Jefe, dentro del ámbito de su competencia.

c. PRODUCTOS

PRESUPUESTO

- Consolidación de Proforma Presupuestaria.
- Programación Indicativa anual.
- Consolidación de la Programación Financiera
- Programación Cuatrimestral de Compromiso
- Programación mensual de devengado
- Reformas presupuestarias
- Consolidación de las Reprogramaciones Financieras

- Liquidaciones presupuestarias
- Certificaciones presupuestarias
- Reporte presupuestario
- Consolidación de la ejecución presupuestaria

CONTABILIDAD

- Registros Contables y devengados
- Ajustes y Reclasificaciones.
- Informes Contables y Presupuestarios
- Conciliaciones bancarias (Ctas. Convenios).
- Registro de bienes y muebles valorados.
- Registro de Inventario de suministros de materiales valorados.

ADMINISTRACIÓN DE CAJA

- Libro Auxiliares caja - bancos
- Registro de garantías y valores.
- Retenciones y declaraciones al SRI.
- Pagos y Transferencias.
- Recaudaciones y control de ingresos.
- Emisión de Títulos de Crédito por coactivas.

3.2.1.3 Gestión de Tecnologías de la Información (Call Center)

a. MISIÓN

Asesorar, contribuir y asistir en la gestión informática institucional, dotando y manteniendo un óptimo grado de disponibilidad de la infraestructura y servicios informáticos, para alcanzar mayor productividad en el manejo, almacenamiento y administración técnica de datos; velar por el cumplimiento de la normatividad para la adquisición de bienes y servicios informáticos, a través de un plan operativo basado en tecnologías de información y comunicación.

Este proceso se gestionará en la Dirección de Tecnologías de la Información.

b. ATRIBUCIONES Y COMPETENCIAS:

- Establecer Políticas dentro de las Tecnologías de Información y comunicaciones, a ser aprobadas por la máxima autoridad de la Institución;
- Asesorar, planificar, organizar, dirigir, coordinar, evaluar y controlar todas las actividades inherentes a la tecnología informática.
- Asesorar y proponer soluciones informáticas y tecnológicas de conformidad a los requerimientos de las unidades administrativas;
- Gestionar para dotar o desarrollar aplicaciones y programas para el Cuerpo de Bomberos del Cantón Babahoyo;
- Participar en el proceso de planificación estratégica de la Institución;
- Administrar, orientar la capacitación y el uso de sistemas de información automatizados (software) y hardware, proporcionando el apoyo técnico

necesario a los operadores y usuarios; coordinando la provisión de recursos y servicios informáticos y de comunicaciones para el procesamiento de datos e información institucional;

- Diseñar, implementar y desarrollar sistemas informáticos, computarizados necesarios para lograr eficiencia y economía en las actividades desarrolladas por las dependencias ministeriales;
- Llevar actualizados los inventarios informáticos y elaborar auditorías informáticas;
- Cumplir y hacer cumplir las leyes y reglamentos tecnológicos;
- Administrar los recursos de hardware y software de la institución;
- Administrar los respaldos “Backups” de los sistemas en uso, así como de los medios físicos de su seguridad;
- Evaluar periódicamente el uso de los servidores y equipos de comunicación e implementar las medidas correctivas necesarias;
- Velar y garantizar el buen funcionamiento de los equipos de computación;
- Elaborar el Plan informático Institucional de acuerdo a los lineamientos y normas técnicas pertinentes; y, participar en las reuniones de trabajo de ámbito tecnológico que se asignen en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Babahoyo.
- Las demás funciones que les sean asignadas por el Jefe, dentro del ámbito de su competencia.

c. PRODUCTOS

- Administración de Portales Web

Estadísticas de acceso a portales Web

Creación de Nuevos requerimientos de la página Web

Actualización de páginas Web (datos y/o información contenida)

- Mantenimiento de Software y Hardware

Mantenimiento de Software y Hardware

Actualización de Software

- Requerimientos Tecnológicos

Requerimientos de seguridad

Requerimientos de Seguridad configuración Urgente

- Gestión de Soporte Tecnológico

Gestión de soporte de problemas

Gestión de incidentes

- Desarrollo de Aplicación de Software

- Plan de Desarrollo de Software

- Planificación de Infraestructura Informática

- Análisis de Infraestructura Informática

3.2.1.4 GESTION DEL TALENTO HUMANO – UARHs

a. MISIÓN

Planificar, dirigir y controlar la ejecución de actividades y procesos técnico normativos de administración de RRHH y Desarrollo Institucional, a fin de que el Cuerpo de Bomberos cuente con personal idóneo, competitivo y comprometido con los valores institucionales.

La Dirección Departamento de Personal, que se denominará (B1), tendrá la responsabilidad dentro de la Plana Mayor sobre todos los asuntos relacionados con el personal de la Institución.

Este proceso se gestionará en la Dirección de la UARHs

b. ATRIBUCIONES Y COMPETENCIAS:

- Elaboración de listas de promoción para ascensos;
- Informar a la Jefatura sobre la conducta y asistencia del personal;
- Elaborar la Orden General y legalizarla con su firma; y,
- Organizar el archivo de documentos relacionados con el manejo y movimiento del personal.
- Estarán a cargo de la Dirección o Departamento de Personal.- A cargo de la Dirección o Departamento de Personal estará el movimiento de miembros de la Institución, tanto de Oficiales, Tropa, Técnico, Administrativo, y de Servicios; estarán a su cargo: las altas, bajas, reincorporaciones, ascensos, comisiones, permisos, recompensas, sanciones y licencias, la salud, y otros relacionados con personal.
- Elaboración de escalafones.- La Dirección o Departamento de Personal elaborará anualmente los escalafones de personal de Oficiales, Tropa,

de Prevención, Administración, de acuerdo con las normas reglamentarias pertinentes.

- Libros de vida.- Estará a cargo de esta Dirección o Departamento, y bajo su responsabilidad: los libros, libretas o cuadernos de vida profesional, y elaborará anualmente el cuadro de vacaciones anuales.

c. PRODUCTOS

GESTION DE RECURSOS HUMANOS

- Selección de personal.
- Base de datos de aspirantes
- Plan de capacitación Nacional del personal de la Institución
- Evaluación del desempeño
- Movimientos de personal (vacaciones, licencias, comisiones de servicio, nombramientos y cesación)
- Contratos del personal
- Informe de creación y supresión de puestos
- Sumarios Administrativos
- Póliza de fidelidad
- Sanciones
- Pasantías
- Becas al exterior
- Ingresos y salidas del personal del IESS

- Inventario consolidado de Recursos Humanos
- Registro y Control consolidado del distributivo
- Administración de nómina (E-sipren)

DESARROLLO INSTITUCIONAL

- Plan de fortalecimiento Institucional.
- Estandarización e implementación de procesos
- Proyectos de reglamentos o estatutos orgánicos institucionales y su reforma
- Informes técnicos de estructuración y reestructuración de los procesos institucionales, unidades o áreas.
- Cumplir y hacer cumplir la LOSCCA dentro de su jurisdicción administrativa, así como preparar los proyectos de reglamentos internos que fueren necesarios.
- Promover, diseñar, programar, ejecutar e intervenir en la realización de programas educativos, de ética pública y de capacitación para el personal de la institución.
- Proporcionar asesoramiento para el establecimiento de sistemas técnicos de administración y de remuneración de recursos en la institución.
- Cumplir las funciones técnicas que le fueren delegadas por la Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones del sector Público.
- Desarrollar programas de reclutamiento para seleccionar candidatos idóneos para la institución.

- Elaborar y administrar las pruebas para el ingreso de los aspirantes a puestos, mediante concursos de méritos y oposición, bajo las modalidades de comparecencia, sin comparecencia, abiertos, cerrados y otros.
- Planear y administrar el sistema de evaluación del desempeño de la entidad.
- Preparar los registros y estadísticas del personal de la institución.
- Tramitar las sanciones disciplinarias a los servidores de la institución, de conformidad con el régimen disciplinario vigente.
- Informar sistemáticamente y permanentemente a la SENRES de sus actividades, así como preparar las sugerencias y trabajos para el mejoramiento de la administración de recursos humanos.
- Establecer prácticas adecuadas de gestión de personal, supervisión, sistemas de sugerencias, salubridad y seguridad, evaluación de rendimiento, psicología laboral, motivación, condiciones adecuadas de trabajo y otras.
- Suscribe informes técnicos legales para movimientos de personal.
- Participa en la formulación de reformas, instrumentos, normas y disposiciones legales y técnicas inherentes a la administración de Recursos Humanos.
- Desarrollar anualmente el plan operativo de la unidad de recursos humanos.
- Programa el calendario anual de vacaciones del personal.

- Entregar informes de actualización de nómina a dirección financiera para proceso de roles en el e-Sipren y e-Sigef.
- Programar, organizar, dirigir, ejecutar y evaluar la gestión relacionada con el sistema de Desarrollo Institucional.
- Las demás establecidas en la ley, sus reglamentos y las dispuestas por el nivel jerárquico superior.

c. PRODUCTOS

GESTION DE RECURSOS HUMANOS

- Selección de personal.
- Base de datos de aspirantes
- Plan de capacitación Nacional del personal de la Institución
- Evaluación del desempeño
- Movimientos de personal (vacaciones, licencias, comisiones de servicio, nombramientos y cesación)
- Contratos del personal
- Informe de creación y supresión de puestos
- Sumarios Administrativos
- Póliza de fidelidad
- Sanciones
- Pasantías

- Becas al exterior
- Ingresos y salidas del personal del IESS
- Inventario consolidado de Recursos Humanos
- Registro y Control consolidado del distributivo
- Administración de nómina (E-sipren)

DESARROLLO INSTITUCIONAL

- Plan de fortalecimiento Institucional.
- Estandarización e implementación de procesos
- Proyectos de reglamentos o estatutos orgánicos institucionales y su reforma
- Informes técnicos de estructuración y reestructuración de los procesos institucionales, unidades o áreas.

3.2.2 GESTION DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO (Rojas)

a. MISIÓN

Certificar los actos administrativos y normativos expedidos por el Cuerpo de Bomberos del Cantón Babahoyo, custodiar y salvaguardar la documentación interna y externa; y prestar atención eficiente y eficaz a los clientes internos y externos.

Este proceso se gestionará en la Dirección de Documentación y Archivo.

▪ **b. ATRIBUCIONES Y COMPETENCIAS:**

- Administrar técnicamente la documentación, archivo e información de la gestión del Cuerpo de Bomberos de conformidad a las disposiciones reglamentarias;
- Promover reformas o aplicaciones tendientes a modernizar los sistemas y procedimientos de documentación y archivo de la institución;
- Recibir, clasificar, registrar y distribuir la documentación que ingresa y egresa del
- Cuerpo de Bomberos, así como llevar a conocimiento de las autoridades ministeriales, en forma prioritaria y oportuna los asuntos urgentes y reservados;
- Certificar los actos administrativos y normativos expedidos por la institución; custodiar y salvaguardar la documentación interna y externa; y, prestar atención eficiente, eficaz y oportuna a clientes internos y externos;
- Diseñar, implantar y desarrollar sistemas de información para el mejoramiento continuo de atención al cliente;
- Realizar el seguimiento de tiempos y atención a todos los trámites de clientes del Cuerpo de Bomberos;
- Canalizar las recomendaciones y reclamos en informes periódicos a las autoridades correspondientes; y,
- Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades;

c. PRODUCTOS:

- Sistema de administración de archivo, información y documentación interna y externa;
- Registro de control numérico de oficios, acuerdos en orden secuencial y orden numérica;
- Guías de correspondencia de documentos a nivel local, provincial y nacional;
- Control de facturas de los servicios de correos;
- Informe de tiempos de máximo y mínimos de tránsito de documentos; y,
- Estadística actualizada de trámites ingresados y egresados del Cuerpo de Bomberos del Cantón Babahoyo.

4. PROCESOS DESCONCENTRADOS

Ejecución y monitoreo de planes, programas y proyectos en los ámbitos geográficos de su jurisdicción.

a. MISIÓN

Coordinar la implementación de políticas, normas, planes, proyectos y programas, permitan coordinar de manera eficaz, eficiente las actividades propias de la Institución, tendientes a promover el cumplimiento de la Misión Institucional en el marco de un desarrollo sostenible y sustentable; conforme a las necesidades de sus comunidades. Este proceso será gestionado de conformidad con la zonificación administrativa.

ATRIBUCIONES Y COMPETENCIAS:

- Cumplir y hacer cumplir las políticas, normas, estrategias y disposiciones emitidas por la matriz, en el ámbito Zonal.
- Coordinar con las instituciones públicas y privadas, las gestiones inherentes en el ámbito de su jurisdicción.
- Planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar las actividades técnico administrativas que le corresponde realizar dentro de su jurisdicción zonal.
- Participar en los procesos de planificación estratégica, planes operativos y plan de inversión anual para posteriormente aplicarlos según su competencia.
- Retroalimentar información técnica administrativa y de gestión con las diferentes unidades de los Cuerpos de Bomberos, que permita mantener un seguimiento de planes, programas, proyectos de trabajo y presupuesto que se desarrollen en la respectiva región.
- Crear y conformar Comités de Trabajo y de Competitividad para ejecutar eficientemente los proyectos en las provincias que la conforman.
- Brindar asistencia técnica a los Cuerpos de Bomberos de su zona.
- Suscribir contratos y convenios, sujetándose a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.
- Elaborar informes técnicos y administrativos cuatrimestrales y anuales, sobre la gestión institucional desarrollada, para la evaluación y difusión de los objetivos cumplidos.

- Coordinar con la matriz procesos y actividades que garanticen el cumplimiento de las disposiciones legales, técnicas y reglamentarias vigentes, acorde a la políticas de desconcentración.
- Elaborar y mantener actualizado el inventario de recursos técnicos y materiales de la zona para facilitar la asistencia en casos de emergencia.
- Las demás funciones que le sean asignadas por disposiciones legales y Reglamentarias.

4.1.2 PROCESOS AGREGADORES DE VALOR (Rojas)

Gestión De Prevención de Riesgo, Regulación y Control Productos Desconcentrados.

- Elaborar normas, instructivos y reglamentos que permitan regular las diferentes actividades de la Tercera Zona.
- Desarrollar mecanismos eficientes tendientes a evaluar y estandarizar el manejo del registro de establecimientos catastrados de la Tercera Zona
- Brindar la asistencia técnica para la concesión de permisos de funcionamiento, eliminación de establecimientos comerciales u otros de los catastros, clausuras, multas y otras sanciones previstas en la Ley de Defensa Contra Incendios y su reglamento y registrar cambio de propietario o actividad estandarizados para la zona.
- Facilitar la información técnica de regulación y control a las diferentes unidades de la zona, para la toma de decisiones.
- Participar en el proceso de planificación estratégica de la SNGR

GESTION DE INSTRUCCIÓN PRODUCTOS DESCONCENTRADOS (Rojas)

- Gestionar, ejecutar y dirigir el desarrollo técnico de macro proyectos de capacitación en el ámbito de su jurisdicción.
- Coordinar la asignación de los recursos económicos requeridos para la ejecución de proyectos.
- Fortalecer la capacidad técnica y mecanismos para la ejecución de proyectos.
- Implementar y mantener el Banco de Proyectos para la zona.
- Participar en la identificación de potenciales proyectos de desarrollo y fortalecimiento académico.
- Brindar asesoramiento en la identificación y formulación de proyectos que fomenten la profesionalización de los Bomberos del cantón.

GESTION DE LOGÍSTICA Y MANTENIMIENTO PRODUCTOS DESCONCENTRADOS

- Coordinar operativos con los diferentes Cuerpos de Bomberos de la zona.
- Coordinar que los cuarteles o compañías, cuente con el material, equipo y herramientas necesarias para el mejor y eficaz cumplimiento de sus funciones y se encuentren en buen estado para su uso.
- Formular estrategias de coordinación interinstitucional para aprovisionamiento de insumos.
- Emitir informe técnico de cada Cuerpo de Bomberos.

- Levantar un diagnóstico de necesidades de logística y mantenimiento para la zona.
- Coordinar la implementación de equipos y abastecimientos.
- Elaborar un Plan reabastecimientos en casos de emergencias.

GESTION DE DESARROLLO PRODUCTOS DESCONCENTRADOS

- Estudiar los factores institucionales que favorecen u obstaculizan la gestión de desarrollo de toda la zona. Así mismo se diseñan, generan y analizan modelos y estrategias para la mejora de la gestión institucional en su conjunto. Impulsa la formulación de planes y programas de capacitación y coordinación para optimizar los recursos y capitalizar los beneficios en su jurisdicción.
- Generar el manejo eficiente de los recursos institucionales necesarios para coordinar y garantizar la prestación del servicio policial en situaciones de emergencias.
- Revisar y autorizar el Plan Estratégico de Desarrollo de la región o zona.
- Revisar y aprobar los planes de medios para la ejecución de campañas de concienciación y difusión de destinos, en coordinación con la Dirección de Comunicación Social del GAD - Babahoyo.

GESTION DE PROMOCIÓN Y EDUCACIÓN PRODUCTOS DESCONCENTRADOS

- Adquirir los fundamentos conceptuales y metodológicos para el diseño y gestión de programas y acciones de promoción y educación para prevenir riesgos, dirigidos a producir seguridad y cambios en los estilos de vida de las comunidades en la zona.

- Comprender la necesidad de desarrollar programas y acciones de prevención de riesgos en una perspectiva interdisciplinaria, para realizar un abordaje social complejo que permita actuar sobre las diferentes causas de siniestros y aumentar la eficacia de la misión Institucional en la Tercera Zona.
- Establecer mecanismos que garanticen la adecuada coordinación entre los Cuerpos de Bomberos de la zona.
- Promover la participación de la comunidad nacional y de sus instituciones y organizaciones en el desarrollo del proceso educativo regional.
- Coordinar la Investigación en temas referentes a la misión.
- Coordinar la aplicación de estudios relacionados para detectar necesidades de capacitación técnica de todos sus integrantes en la zona.

4.1.3 PRODUCTOS HABILITANTES - ASESORES

4.1.3.1. GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN

MISIÓN

Impulsar el desarrollo integral bomberil a través de la elaboración de planes estratégicos –operativos de la región, alineándolos con los planes nacionales y sectoriales, a fin de prevenir riesgos sobre los principios de integración, participación, descentralización, desconcentración, transparencia y eficiencia.

PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL PRODUCTOS DESCONCENTRADOS

- Ejecución y cumplimiento de Convenios interinstitucionales regionales.
- Informe de proyectos regionales.

- Participación en comités regionales.
- Difunde y ejecuta los lineamientos a nivel regional.
- Monitoreo y Evaluación de planes y proyectos a nivel regional.
- Aplicación de los lineamientos de evaluación y seguimiento a planes, programas y proyectos ejecutados a nivel regional.
- Diseño del plan estratégico de la zona.
- Informes de gestión para varias instituciones.

GESTION DE PLANIFICACION SECTORIAL PRODUCTOS DESCONCENTRADOS

- Coordinación para la suscripción de Convenios
- Fortalecimiento a Gobiernos Seccionales.
- Conformación de la cadena de valor a nivel local y zonal.

4.1.3.2. Asesoría Jurídica.

MISIÓN

Coordinar asuntos jurídicos, asesoramiento, análisis y aplicación de criterios jurídicos adecuados, para que los actos y acciones del Jefe de Zona, se encuentren estrictamente apegados al principio de legalidad, eficiencia, moralidad y de esta forma brindar certeza a los mismos, cuidando que siempre tiendan al interés institucional de la institución.

PRODUCTOS DESCONCENTRADOS

- Juicios

Juicios iniciados por los Cuerpos de Bomberos

Juicios iniciados en contra de los Cuerpos de Bomberos

- Procesos Administrativos

Sumarios Administrativos

Quejas

Tutelas Administrativas

- Juzgado de coactiva
- Contratos

Contratos personales

Contratos de servicios bienes u obras

- Convenios

4.1.3.3. GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

- Plan anual de mantenimiento preventivo y correctivo de bienes muebles e inmuebles;
- Plan anual de adquisiciones y contrataciones;
- Informe de ejecución de los planes;
- Reporte de inventario de suministros y materiales, existentes y faltantes;
- Pro forma presupuestaria zonal;
- Control de fondos rotativos y cajas chicas;

- Ingresos de financiamiento y donaciones;
- Órdenes de pago;
- Gestión y registro de la entrega de fondos de acuerdo con la demanda de la situación de emergencia y/o desastre;
- Registro de la entrega y vigilo del correcto destino y uso de los recursos de cooperación nacional o internacional no reembolsable; y,
- Plan de contratación de personal para funcionamiento descentralizado.

4.1.4 PRODUCTOS HABILITANTES – APOYO

MISION

Facilitar la gestión regional en materia de Apoyo, administrativa, de recursos humanos, financiera y de tecnologías de información, asegurando un continuo proceso de fortalecimiento y desarrollo institucional, con el fin de que la Tercera zona pueda cumplir con eficiencia y eficacia sus responsabilidades.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- La estructura básica y productos que se gestionen y ejecuten en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Babahoyo, se sustentarán de conformidad a la misión, visión y al portafolio de productos establecidos en el presente Estatuto Orgánico por Procesos, para cada una de las unidades administrativas, tanto de los procesos Habilitantes de Asesoría y Apoyo, como en los procesos agregadores de Valor.

SEGUNDA.- Los funcionarios y servidores de Cuerpo de Bomberos del Cantón Babahoyo y sus dependencias, se sujetaran a la Estructura Orgánica por Procesos y jerarquía establecida en la misma. Se someterán a las

normas, atribuciones, responsabilidades, productos y servicios, determinados en el presente Estatuto. En caso de posible superposición de liderazgo, atribuciones y procesos, será resuelto la competencia y ámbito de gestión por la máxima autoridad de la institución.

TERCERA.-En el caso de ausencia o impedimento temporal del Jefe/a del Cuerpo de Bomberos del Cantón Babahoyo, este podrá ser subrogado por el Segundo Jefe designado por dicha autoridad, mediante acto administrativo oportuno y valido, conforme la nueva estructura.

En caso de ausencia o impedimento temporal del Segundo Jefe; éste será subrogado por el Director o funcionario que fuere designado por el Jefe/a.

En caso de ausencia de los Directores (Plana Mayor); éstos serán reemplazados por el funcionario que designe el Segundo Jefe, mediante acción de personal, con sujeción a las normas legales y reglamentarias vigentes para la administración de personal.

Babahoyo, agosto de 2014

14. BIBLIOGRAFÍA.

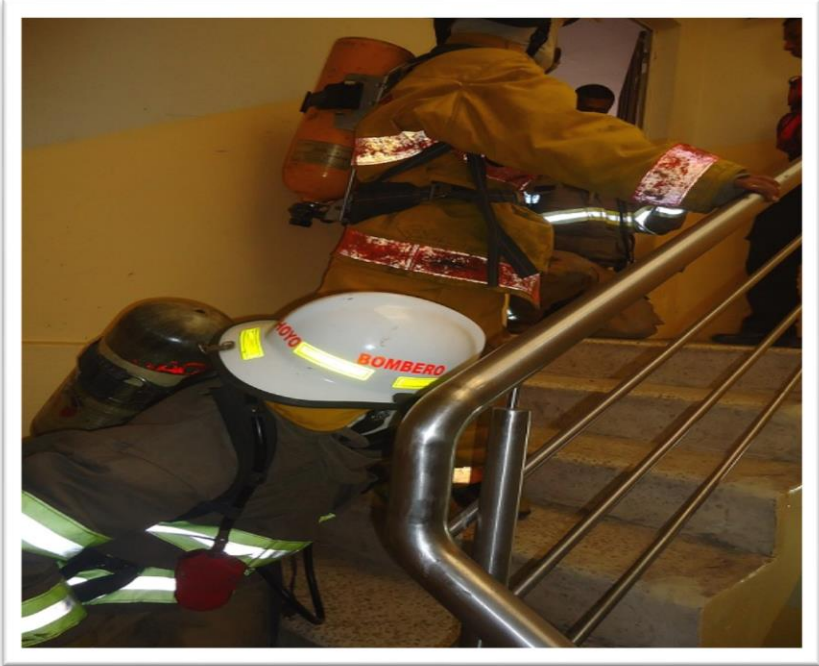
- BERNAL CESAR AUGUSTO (2008), Metodología de la Investigación para administración y economía. Editorial Prentice Hall. Segunda Edición.
- CERTO C. Samuel (2010), Administración Moderna. Octava edición Editorial Prentice Hall. Colombia.
- DESSLER Gary (2007), Administración de recursos Humanos. Octava edición. Editorial Prentice Hall.
- EPPEN –GOULD – SCHMIDT (2009), Investigación de operaciones en la ciencia administrativa. Quinta edición.. Editorial Prentice Hall.
- HEYEL Carl (2008), Enciclopedia de Management. Editorial Limusa. México.
- JONSON – SCHOLLES (2010), Dirección estratégica. Séptima edición.. Editorial Prentice Hall.
- KRAJEWSKI – RITZMAN (2008), Administración de las operaciones. Quinta Edición. Editorial Prentice Hall.
- MOLINA DEL RIOS RAUL (007), Control Gerencial. Instrumentos útiles para la toma de decisiones a nivel de gerencia. Guayaquil – Ecuador.
- STONER – FREEMAN - GILBERT, (2009) Administración. Sexta edición. Editorial Prentice Hall. México
- VARELA RODRIGO, (2007) Innovación empresarial. Arte ciencia en la creación de empresas. Segunda edición. Editorial Prentice Hall.
- GARCIA RAMIREZ, Munch, (2009) Proceso Administrativo. Editorial Trillas.
- Boyatzis, R. (1982). The Competent Manager. A Model for Effective Performance. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Carpio, JA. Y Serrano, R. (2001). “Competencias Laborales. Un nuevo peldaño en la transformación de recursos humanos”. En: <http://www.miactualidad.com/245/63-competencias.html>
- Carrol, J. B. (1993). Human cognitive abilities. A survey of factor-analytic studies. New York: Cambridge University Press.

- Cortés, E. (2001). "El valor de los roles y las competencias". Buenos Aires Económico. Diario de Negocios. 27/09/2001.
- Fletcher, C. (1996) "Mix and match fails to work on competencies". People Management, 12 Spetember.: 53-54.
- Pierce, C. (1994). "Executive competencies. Research issues, activities and responses". Executive Development, Vol. 7, N° 4. Pg. 18-20.
- Spencer, L. M. y Spencer, S. M. (1993) Competence at Work. New York: John Wiley & Sons.
- Vargas, F. (2000). "De las virtudes laborales a las competencias clave: Un nuevo concepto para antiguas demandas". Boletín cintefor, N° 149, Mayo-Agosto 2000.
- Weinert, F. (1999). "Concepts of competence". OECD. En: http://www.statistik.admin.ch/stat_ch/ber15/desecco/background-paper.pdf
- OIT/CINTEFOR. Las 40 preguntas más frecuentes sobre competencia laboral.
- CUERPO DE BOMBEROS, & QUITO. (s.f.). *Historia del Cuerpo de Bomberos de Quito*. Obtenido de www.bomberosquito.gob.ec
- IAEN. (2001). *República Del Ecuador*. Obtenido de <http://repositorio.iaen.edu.ec>

ANEXOS

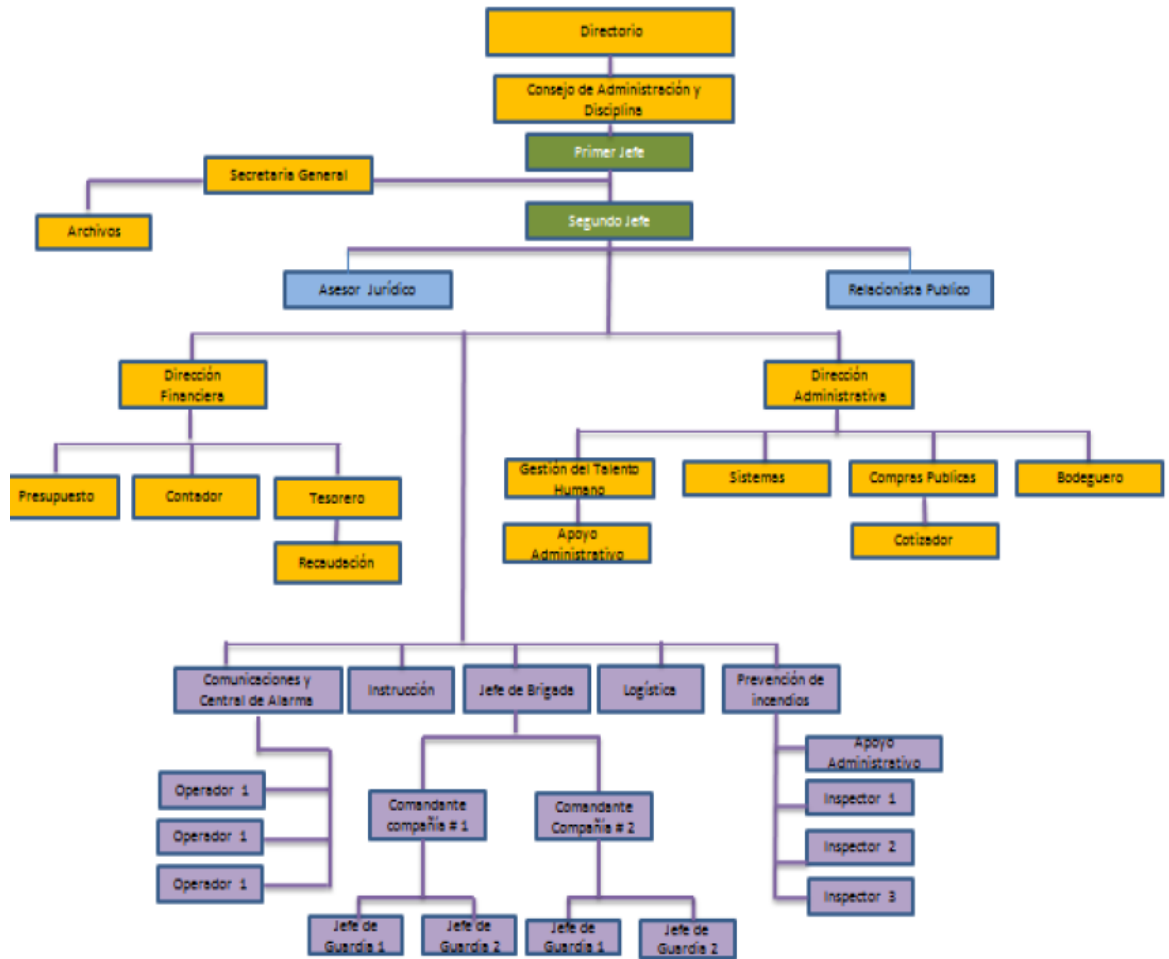
14. ANEXOS

ANEXO N° 1



ANEXO N° 2

Organigrama del Cuerpo de Bomberos de Babahoyo.



ANEXO Nº 3

ENCUESTA APLICADA A COLABORADORES DEL CUERPO DE BOMBEROS DE BABAHOYO

1. ¿Está de acuerdo con el modelo administrativo utilizado por los Directivos de la institución?

SI

NO

2. ¿En esta institución se evalúan los objetivos y logros trazados por los Directivos?

SI

NO

3. ¿Los directivos de la organización son profesionales formados en el área administrativa?

SI

NO

DESCONOZCO

4. ¿Está de acuerdo que el Cuerpo de Bomberos sea regentado por el Gobierno Autónomo del Cantón Babahoyo?

SI

NO

5. ¿A usted le han capacitado para prestar un servicio de calidad a los usuarios de esta organización?

SI

NO

6. ¿Considera usted que los Cuerpos de Bomberos deben dar un servicio de calidad a los usuarios?

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

7. ¿Esta institución tiene apoyo por parte de la ciudadanía?

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

8. ¿Existe entre la ciudadanía credibilidad de la labor que realiza el Cuerpo de Bomberos?

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

ANEXO N° 4

ENCUESTA APLICADA A LA CIUDADANIA

1. ¿Está de acuerdo con el modelo administrativo utilizado por los Directivos del Cuerpo de Bomberos de Babahoyo?

SI
NO

2. ¿Conoce usted si en esta institución se evalúan los objetivos y logros trazados por los Directivos?

SI
NO
DESCONOZCO

3. ¿Conoce usted si los directivos de la organización son profesionales formados en el área administrativa?

SI
DESCONOZCO

4. ¿Está de acuerdo que el Cuerpo de Bomberos sea regentado por el Gobierno Autónomo del Cantón Babahoyo?

SI
NO

5. ¿Conoce usted si alguna institución ha capacitado al personal que labora en el Cuerpo de Bomberos a capacitado al recurso humano que labora en esta organización?

SI
NO

6. ¿Considera usted que los Cuerpos de Bomberos deben dar un servicio de calidad a los usuarios?

SI
NO

7. ¿Usted apoya la existencia de esta institución?

SI
NO

8. ¿El Cuerpo de Bomberos es una institución que provoca en usted credibilidad de su actividad a favor de la seguridad ciudadana?

SI
NO
