



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Y ECONÓMICAS**

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

TEMA:

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA 2016-2020 PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DE OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA.

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

AUTORA: VÁSQUEZ SANGUINO EVELIN SILVANA

DIRECTOR: MSC. LENIN UBIDIA

IBARRA, ENERO 2017

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto trata de la implementación de una Planificación Estratégica para el Cuerpo de Bomberos de Otavalo, una propuesta que se determinó basado en un Diagnóstico Situacional donde se identificó las fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades; y se determinó que la institución no dispone de un Plan Estratégico siendo esta una herramienta administrativa importante; por lo que basándose en principios, normas, conceptos y criterios técnicos se propone la ELABORACIÓN DE UNA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DE OTAVALO para el período 2016 – 2020, en donde se construye la misión, visión, políticas, valores, organigrama estructural, descripción de las funciones de los puestos del organigrama.

La propuesta del plan contiene la descripción de los planes, programas, estrategias y proyectos que demanda la institución en el periodo establecido, con la finalidad de mejorar la gestión institucional. Mediante el cumplimiento de la planificación estratégica una organización es capaz de mejorar la gestión de sus actividades y proyectarse hacia un fin determinado para alcanzar los objetivos propuestos.

Una vez establecido el plan se podrá realizar un control y un seguimiento del cumplimiento de metas y objetivos para la toma de decisiones en beneficio de la Institución.

SUMMARY

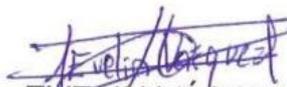
The present project deals with the implementation of a Strategic Planning for the Fire Department of Otavalo, a proposal that was determined based on a Situational Diagnosis where the strengths, opportunities, threats and weaknesses were identified; And it was determined that the institution does not have a Strategic Plan and this is an important administrative tool; Therefore, based on principles, norms, concepts and technical criteria, it is proposed to develop a STRATEGIC PLANNING FOR THE FIRE BRIGADE OF OTAVALO for the period 2016-2020, where the mission, vision, policies, values, structural organization chart , Description of the functions of the positions of the organization chart.

The plan proposal contains the description of the plans, programs, strategies and projects that the institution demands in the established period, in order to improve institutional management. Through the fulfillment of strategic planning an organization is capable of improving the management of its activities and projecting towards a determined purpose to reach the proposed objectives

Once the plan has been established, it will be possible to carry out a monitoring and follow-up of the fulfillment of goals and objectives for the decision making in benefit of the Institution.

AUTORÍA

Yo, **EVELIN SILVANA VÁSQUEZ SANGUINO** declaro bajo juramento que las ideas y contenidos expuestos en el presente informe de trabajo de fin de carrera, son de exclusiva responsabilidad de mi autoría, el mismo que no ha sido presentado para ningún grado, ni calificación profesional; en los contenidos tomados de diferentes fuentes de consulta, se ha hecho constar sus respectivas citas bibliográficas.



EVELIN VÁSQUEZ

C.I. 1004452270

INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado, presentado por la egresada **EVELIN SILVANA VÁSQUEZ SANGUINO**, para optar por el Título de Ingeniera Comercial, cuyo tema es: **PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA 2016-2020 PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DE OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA**. Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los 22 días del mes de julio del 2016.



MSC. LENIN UBIDIA .
DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

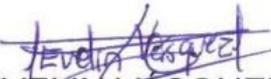


UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, **EVELIN SILVANA VÁSQUEZ SANGUINO**, con cédula de ciudadanía **N°100445227-0**, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) del trabajo de grado denominado **“PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA 2016-2020 PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DE OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA”**, que ha sido desarrollado para optar por el título de **INGENIERA COMERCIAL** en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.


EVELIN VÁSQUEZ
C.I. 1004452270

Ibarra, a los 30 días del mes de Enero del 2017.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO	
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100445227-0
APELLIDOS Y NOMBRES:	Vásquez Sanguino Evelin Silvana
DIRECCIÓN:	Condominio los portales de San Juan
EMAIL:	evelinvasquez363@gmail.com
TELÉFONO MÓVIL:	0981386815
DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA 2016-2020 PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DE OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA”.
AUTOR (ES):	Vásquez Sanguino Evelin Silvana
FECHA:	30/01/2017
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA	PREGRADO <input checked="" type="checkbox"/> POSGRADO <input type="checkbox"/>
TITULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniera Comercial
SESOR /DIRECTOR:	Msc. Lenin Ubidia

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, EVELIN SILVANA VÁSQUEZ SANGUINO, con cédula de ciudadanía Nro. **100445227-0**, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIAS

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es la titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 30 días del mes de Enero del 2017.

AUTORA:


EVELIN VÁSQUEZ

C.I. 100445227-0

Facultado por resolución de Consejo Universitario

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado primero a Dios ya que con su bendición me ha permitido culminar una más de mis metas y objetivos planteados en mi vida.

Al pilar fundamental de mi vida, mi abuelita por ser la persona que ha depositado su confianza en mí, asumiendo el rol de padre y madre ha sabido guiarme y ser mi apoyo incondicional durante toda mi vida para que pueda alcanzar mis sueños y metas de superarme día a día.

A la memoria de mis Padres quienes han sido mi motivo de superación y esfuerzo para llegar a cumplir todo lo que me proponga en la vida.

Y dedico también a las personas que estuvieron presentes en mi vida y fueron parte de la culminación de mis estudios universitarios.

Evelin Vásquez

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser el guía fundamental de mi vida, iluminando cada paso que doy en el transcurso de mi vida.

A mi abuelita por ser mi ejemplo de vida, quien con esfuerzo y sacrificio ha sido mi apoyo incondicional en todo sentido, sacándome adelante y permitiéndome llegar a ser una profesional, siendo la persona a la cual le debo todo lo que soy.

A la Universidad Técnica del Norte en especial a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, que fue la institución que me abrió las puertas para lograr cumplir una de mis metas.

A los docentes, quienes con su amplio conocimiento y experiencia supieron formarme profesionalmente y con valores éticos.

Gracias Al Msc. Lenin Ubidia por brindarme apoyo en el desarrollo de mi tesis.

Y a todos quienes fueron parte importante en mi formación profesional.

Gracias

PRESENTACIÓN

El presente proyecto se ha estructurado de acuerdo a las normativas establecidas por la Universidad Técnica del Norte mismo que está compuesto por capítulos que contienen información procesada y analizada con un lenguaje claro y sencillo para su fácil comprensión cuyo contenido es el siguiente:

En el capítulo I, se presenta el Diagnóstico Situacional el cual se realizó mediante encuestas y entrevista, aplicadas a la Comandante, personal administrativo y operativo del Cuerpo de Bomberos de Otavalo.

En el capítulo II, contiene el Marco teórico, en el que se describen las bases teóricas y científicas relacionadas con el tema de investigación, con las cuales se sustentan el estudio y facilitan la elaboración de la propuesta a través del fortalecimiento de conocimientos científicos.

En el Capítulo III, se da a conocer la propuesta que se refiere al diseño de la Planificación Estratégica; propuesta con la que se da respuesta a las necesidades observadas como resultado del estudio diagnóstico realizado.

En el capítulo IV, se definen los impactos que pueden generarse con la aplicación de la propuesta, tales como: Impacto Institucional, social, educativo y económico. Los mismos que dependiendo de sus efectos pueden generar cambios positivos o negativos, resultados que permiten establecer la viabilidad de la aplicación de la propuesta. El último capítulo se complementa con las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó luego de la investigación, también se incluye anexos que permite explicar y cumplir el alcance y condiciones del proyecto.

OBJETIVOS DEL PROYECTO

Objetivo general

Elaborar una planificación Estratégica para el periodo 2016-2020 para el Cuerpo de Bomberos de Otavalo, provincia de Imbabura.

Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico que permita determinar la situación operativa y de servicios del Cuerpo de Bomberos de Otavalo mediante la aplicación de la matriz F.O.D.A.
- Determinar un marco teórico que fundamente las bases de los conceptos generales y específicos enfocados con los principales temas del proyecto de investigación.
- Elaborar una planificación estratégica para el Cuerpo de Bomberos de Otavalo, para mejorar el nivel de gestión de la Institución y el cumplimiento de objetivos Institucionales.
- Identificar los principales impactos que el proyecto de investigación va a generar en el desarrollo de la propuesta.

INDÍCE GENERAL

CARATULA	I
RESUMEN EJECUTIVO.....	II
SUMMARY	III
AUTORÍA	IV
INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO	V
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	VI
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	VII
DEDICATORIA	IX
AGRADECIMIENTO	X
PRESENTACIÓN	XI
OBJETIVOS DEL PROYECTO	XII
OBJETIVO GENERAL	XII
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	XII
INDÍCE GENERAL	XIII
ÍNDICE DE TABLAS	XIX
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	XX
CAPÍTULO I.....	1
1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	1
1.1 ANTECEDENTES.....	1
1.2 OBJETIVOS.....	2
1.2.1 GENERAL.....	2
1.2.2 ESPECÍFICOS.....	2
1.3 VARIABLES DIAGNÓSTICAS	3
1.4 INDICADORES.....	3

1.5	MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA.....	5
1.6	IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLE DIAGNÓSTICAS.....	7
1.6.1	Estructura Organizacional.....	7
1.6.2	Aspectos Administrativos.....	8
1.6.3	Talento Humano.....	10
1.6.4	Políticas y estrategias.....	11
1.6.5	Servicio.....	12
1.7	MECÁNICA OPERATIVA.....	12
1.7.1	IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN.....	12
1.7.2	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	13
1.8	TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	14
1.8.1	Encuesta Dirigida al personal administrativo y operativo.....	14
1.8.2	Entrevista dirigida a la Jefa Comandante.....	29
1.9	MATRIZ FODA.....	33
1.10	CRUCES ESTRATÉGICOS.....	35
1.11	IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO.....	39
	CAPITULO II.....	40
2.	MARCO TEÓRICO.....	40
2.1	Administración.....	40
2.2.	Gestión.....	40
2.3	Proceso Administrativo.....	41
2.3.1	PLANIFICACIÓN.....	41
2.3.1.1	Definición de Planificación.....	41
2.3.2	Principios de la Planificación.....	42
2.3.3	Tipos de Planes.....	43
2.3.4	Estrategia.....	43

2.3.4.1 Características de la estrategia.....	44
2.3.4.2 Formulación de Estrategias	44
2.3.5 Planificación Estratégica	45
2.3.5.1 Importancia de un plan estratégico	45
2.3.6 Misión.....	46
2.3.7 Visión	46
2.3.8 Objetivos	46
2.3.8.1 Objetivos estratégicos institucionales	47
2.3.9 Políticas	47
2.3.10 Valores.....	48
2.3.11 Análisis Foda	48
2.3.11.1 Fortalezas	48
2.3.11.2 Oportunidades	48
2.3.11.3 Debilidades	49
2.3.11.4 Amenazas	49
2.3.12 Diseño de Programas y Proyectos.....	49
2.3.13 Plan Operativo Anual	49
2.4 ORGANIZACIÓN	50
2.4.1 Estructura Organizativa.....	50
2.4.2 Manuales	51
2.4.3 Manual de Funciones.....	52
2.4.4 Delimitación De Responsabilidades.....	52
2.4.5 Organigramas	53
2.5 DIRECCIÓN.....	53
2.5.1 Toma de decisiones	54
2.5.2 Comunicación	54

2.5.3 Capacitación	54
2.6 CONTROL	55
2.7 Factores claves de éxito	55
2.8 Indicadores	55
2.9 Retroalimentación	56
2.10 Cuerpo de Bomberos de Otavalo.....	56
2.11 Ley de Defensa Contra Incendios.....	57
2.12 Normativa.....	58
2.13 Plan Nacional del Buen Vivir.....	58
2.14 Incendio	60
2.15 Riesgo.....	60
2.16 Siniestro	60
2.17 Servicio	61
CAPÍTULO III.....	62
3. PROPUESTA.....	62
3.1 INTRODUCCIÓN	62
3.2 BASE LEGAL.....	62
3.3 OBJETIVOS.....	63
3.3.1 Objetivo General	63
3.3.2 Objetivos Específicos.....	63
3.4 VALORES	64
3.4.1 Transparencia	64
3.4.2 Calidad de Servicio	65
3.4.3 Responsabilidad	65
3.4.4 Respeto.....	65
3.4.5 Solidaridad.....	66

3.4.6 Calidez Humana	66
3.4.7 Abnegación y Disciplina	66
3.5 MISIÓN	66
3.6 VISIÓN.....	67
3.7 PRINCIPIOS	67
3.8 OBJETIVOS INSTITUCIONALES.....	67
3.9 POLÍTICAS	69
3.10 ESTRUCTURA ORGÁNICA Y FUNCIONAL DEL CUERPO DE BOMBEROS DE OTAVALO	71
3.10.1 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	71
3.10.2 ORGÁNICO FUNCIONAL.....	74
3.10.2.1 PROCESOS GOBERNANTES	74
3.10.2.2 PROCESOS DE ASESORÍA	76
3.10.2.3 PROCESOS DE APOYO.....	80
3.10.2.4 PROCESOS AGREGADORES DE VALOR.....	87
3.11 MAPA ESTRATÉGICO	93
3.12 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	94
3.13 EJES ESTRATÉGICOS	95
3.14 PROYECTOS, ESTRATEGIAS, INDICADORES DE GESTIÓN.....	96
3.14.1 Departamento de Prevención	96
3.14.2 Departamento de Capacitación.....	104
3.14.3 Departamento de Bodega	109
3.14.4 Departamento de Logística	115
3.15 DEFINICIÓN DE LA MATRIZ DEL PLAN ESTRATÉGICO DEL CUERPO DE BOMBEROS DE OTAVALO	121
3.16 MATRIZ DEL PLAN ESTRATÉGICO DEL CUERPO DE BOMBEROS DE OTAVALO.....	123

3.16.1 DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN.....	123
3.16.2 DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN	124
3.16.3 DEPARTAMENTO DE BODEGA.....	125
3.16.4 DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	126
CAPÍTULO IV	127
4. IMPACTOS	127
4.1. MATRIZ DE VALORACIÓN	127
4.2 ESCALA DE VALORACIÓN	127
4.3 IDENTIFICACIÓN DE IMPACTOS	128
4.3.1 IMPACTO INSTITUCIONAL	129
4.3.2 IMPACTO SOCIAL	131
4.3.3 IMPACTO ECONÓMICO	133
4.3.4 IMPACTO EDUCATIVO.....	134
4.4 IMPACTO GENERAL DEL PROYECTO.....	136
CONCLUSIONES	137
RECOMENDACIONES.....	138
BIBLIOGRAFÍA	140
LINKOGRAFÍA.....	142
ANEXOS.....	139

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz de Relación Diagnóstica.....	5
Tabla 2: Recurso Humano del Cuerpo de Bomberos de Otavalo	13
Tabla 3: Existencia de Plan Estratégico.....	15
Tabla 4: Misión y Visión	16
Tabla 5: Organigrama	17
Tabla 6: Objetivos Institucionales	18
Tabla 7: Establecimiento de funciones	19
Tabla 8: Objetivos Estratégicos	20
Tabla 9: Capacitaciones	21
Tabla 10: Recursos.....	22
Tabla 11: Personal Necesario.....	23
Tabla 12: Comunicación en la Institución	24
Tabla 13: Campañas de Prevención.....	25
Tabla 14: Objetivos y Metas.....	26
Tabla 15: Importancia de Planificación Estratégica	27
Tabla 16: Gestión Institucional.....	28
Tabla 17: Matriz Foda	33
Tabla 18: Cruces Estratégicos	35
Tabla 19: Prevención	123
Tabla 20: Capacitación	124
Tabla 21: Bodega.....	125
Tabla 22: Logística.....	126
Tabla 23: Matriz de Valoración	127
Tabla 24: Escala de Valoración	127
Tabla 25: Impacto Institucional	129
Tabla 26: Impacto Social	131
Tabla 27: Impacto Económico.....	133
Tabla 28: Impacto Educativo.....	134
Tabla 29: Impacto General del Proyecto.....	136

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Existencia de Plan Estratégico	15
Gráfico 2: Misión y Visión	16
Gráfico 3: Organigrama	17
Gráfico 4: Objetivos Institucionales.....	18
Gráfico 5: Establecimiento de funciones.....	19
Gráfico 6: Objetivos Estratégicos.....	20
Gráfico 7: Capacitaciones.....	21
Gráfico 8: Recursos	22
Gráfico 9: Personal Necesario	23
Gráfico 10: Comunicación en la Institución.....	24
Gráfico 11: Campañas de Prevención	25
Gráfico 12: Objetivos y Metas	26
Gráfico 13: Importancia de la Planificación Estratégica	27
Gráfico 14: Gestión Institucional	28
Gráfico 15: Valores	64
Gráfico 16: Mapa Estratégico.....	93
Gráfico 17: Ejes Estratégicos.....	95

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1 ANTECEDENTES

La historia de los Cuerpos de Bomberos debidamente organizados se remonta a los tiempo en que las antiguas ciudades de Grecia y Roma estaban en el apogeo de su esplendor, varios siglos antes de la era Cristiana. Lentamente estas organizaciones fueron desarrollándose, mejorándose en cuanto a organización, técnica y equipo se refiere, alcanzando un alto grado de eficiencia durante el primer siglo después de Cristo en la ciudad de Roma. Para ésta época la metrópoli Romana tenía un Cuerpo de Bomberos que contaba con cerca de siete mil miembros, que luchaban contra las llamas, usando métodos científicos y relativamente muy eficientes. Muy poco se sabe del Cuerpo de Bomberos durante el período de tiempo comprendido por los siglos tercero al décimo de la edad media. Como casi todas las ciencias y las artes, la ciencia de combatir incendios cayó en la obscuridad del olvido, poco después del colapso del Imperio romano, para resurgir de nuevo entre el esplendor del renacimiento, a mediados del siglo XIV. La historia del Cuerpo de Bomberos a nivel mundial tiene su comienzo bien en lo profundo de la historia de la humanidad.

En Ecuador el Benemérito Cuerpo de Bomberos se encuentra organizado en todas las provincias del país. Su origen se remonta al año de 1936, fecha en la que se estableció el Cuerpo de Bomberos en Quito, durante el Gobierno Provisional del Ing. Federico Páez. Desventajosamente duró muy poco tiempo por falta de fondos. El 1 de abril de 1944, fue fundado oficialmente el Cuerpo de Bomberos de Quito con dos Compañías: Pichincha y Guayas.

Por el afán de crecimiento organizativo en la ciudad de Otavalo se identificaron la falta de ciertos organismos que aporten al dinamismo social de la ciudadanía; entre ellos un Cuerpo de Bomberos. Motivos por los cuales a mediados de la década de los 60's, se planificó la implementación de estos servicios en la ciudad. Inicialmente, esta dependencia se ubicó en un local municipal en el sector de los Portales, en las calles Modesto Jaramillo y García Moreno. Con pocos equipos donados y con el proyecto de recibir un vehículo en comodato; se designó al señor Marco Tulio Tehanga Saa, como Primer Jefe; y en calidad de Comandante, al señor Luis Felipe Granda Paz. Los primeros bomberos oficiales de Otavalo fueron los señores: Hugo Castro, Manuel Villacreces, César Montalvo y Luis Chamorro.

Poco a poco, la demanda ciudadana en cuanto a seguridad y emergencias se ha elevado; y en función a eso, dando cumplimiento a la Ley de Defensa contra Incendios se ha incrementado el personal con valores muy altos de

profesionalismo; una infraestructura mejorada y un parque automotor que permite responder con celeridad el requerimiento ciudadano.

El Cuerpo de Bomberos de Otavalo busca brindar un servicio oportuno y de calidad a la colectividad ante cualquier tipo de emergencia o desastre que se pueda presentar y de esta manera otorgar seguridad y bienestar por medio de personal calificado que pueda dar respuesta a los requerimientos de la ciudadanía. La Institución está comprometida con la población por lo que considera ejes: político institucional, económico, ecológico ambiental y sociocultural.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 GENERAL

Realizar un Diagnóstico Situacional mediante la utilización de la matriz FODA, de manera que nos permita conocer la situación actual de la Institución.

1.2.2 ESPECÍFICOS

- Analizar cómo está estructurada organizacionalmente la Institución.
- Conocer los elementos administrativos del Cuerpo de Bomberos de Otavalo.
- Conocer el Proceso operativo del recurso humano del Cuerpo de Bomberos.
- Identificar las políticas y estrategias del Cuerpo de Bomberos de Otavalo.
- Conocer el servicio del cuerpo de Bomberos de Otavalo.

1.3 VARIABLES DIAGNÓSTICAS

Es necesario determinar las variables diagnosticas que permitan facilitar la investigación, las cuales son:

- ❖ Estructura Organizacional
- ❖ Aspectos Administrativos
- ❖ Talento Humano
- ❖ Políticas y Estrategias
- ❖ Servicio

1.4 INDICADORES

Estructura Organizacional

- Organigrama
- Infraestructura
- Normativa
- Ley de Defensa contra incendios

Aspectos Administrativos

- Planeación
- Organización
- Dirección
- Control

Talento Humano

- Funciones
- Competencias
- Capacitación

Políticas y estrategias

- Objetivos
- Políticas
- Factores de éxito

Servicio

- Recursos
- Actividades
- Comunicación

1.5 MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA

Tabla 1: Matriz de Relación Diagnóstica

Objetivos	VARIABLES	Indicadores	Fuentes de información	Técnicas e Instrumentos de medición	Sujeto o fuentes de consulta
Analizar cómo está estructurada organizacionalmente la Institución.	Estructura Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Organigrama • Infraestructura • Normativa 	Primaria	Entrevista Observación	Comandante Jefa del Cuerpo de Bomberos
Conocer los elementos administrativos del Cuerpo de Bomberos de Otavalo.	Aspectos administrativos	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación • Organización • Dirección • Control 	Primaria	Entrevista	Comandante Jefa del Cuerpo de Bomberos

Conocer el Proceso operativo del recurso humano del Cuerpo de Bomberos.	Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> • Funciones • Competencias • Capacitación 	Primaria	Entrevista/ Encuesta	Responsable de talento Humano Y personal
Identificar las políticas y estrategias del Cuerpo de Bomberos de Otavalo.	Políticas y Estrategias	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos • Políticas • Factores de éxito 	Primaria	Entrevista / encuesta personal	Jefa Comandante del Cuerpo de Bomberos
Conocer el servicio del cuerpo de Bomberos de Otavalo.	Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos • Actividades • Comunicación Institucional 	Primaria	Observación Entrevista	Jefa Comandante del Cuerpo de Bomberos y personal operativo

Fuente: Investigación
Elaborado por: La autora

1.6 IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLE DIAGNÓSTICAS

1.6.1 Estructura Organizacional

a) **Organigrama.-** Es el esquema y representación gráfica de cómo está estructurado el Cuerpo de Bomberos de Otavalo, donde se especifica los departamentos de los cuales está conformada la Institución, las funciones que deben cumplir los mismos y la relación que existe entre estos.

Establecer un organigrama es importante ya que se determinan las jerarquías y competencias del Cuerpo de Bomberos.

b) **Infraestructura.-** Para que una Institución o empresa funcione es necesario un conjunto de elementos como medios técnicos, servicios e instalaciones necesarias, de manera que la Institución pueda cumplir efectivamente las actividades. Es un factor importante que puede determinar el desarrollo y cambio social.

c) **Normativa.-** El Cuerpo de Bomberos de Otavalo se rige a determinadas Normas que guían el cumplimiento de diferentes actividades y el incumplimiento o la no observancia de estas la Institución puede ser sancionada, ya que el fin de la normativa es poder regular y controlar el funcionamiento y desempeño de quienes conforman la Institución para cumplir con las metas y propósitos.

- d) **Ley de defensa contra incendios.-** El cuerpo de Bomberos de Otavalo se rige y cumple con las disposiciones expuestas en la ley de defensa contra incendios, por lo que es importante que las actividades de la Institución estén encaminadas bajo el cumplimiento y control de las normas de esta ley.

1.6.2 Aspectos Administrativos

- a) **Planeación.-** Es la etapa inicial del proceso administrativo, en la cual se refleja lo que se quiere alcanzar, es decir permite crear el futuro desde el presente con una visión prospectiva. Es la determinación de actividades que sean necesarias para alcanzar resultados.

Por medio de la planeación se pretende establecer los mecanismos y estrategias adecuadas a seguir, que permita al Cuerpo de Bomberos de Otavalo alcanzar los objetivos planteados.

- b) **Organización.-** Es la manera de agrupar y coordinar las diferentes actividades por medio de la utilización de recursos humanos, materiales y financieros disponibles con el fin que den respuesta a los objetivos establecidos. Es necesario que la Institución tenga establecidas las tareas que se deben llevar a cabo y el responsable de cada actividad según la estructura definida del Cuerpo de Bomberos que garantice el cumplimiento de metas y facilite la toma de decisiones en la Institución.

c) Dirección.- Es el proceso mediante el cual se guía y orientan los esfuerzos de todos los miembros de la organización hacia un fin común. Es decir implica el logro de objetivos con la ayuda de todo el personal.

La jefa comandante debe explicar y comunicar las actividades que deben cumplirse en la Institución de la mejor manera, por lo que es necesario influir y motivar de una manera adecuada a las personas para la ejecución de los planes y el cumplimiento de metas institucionales.

d) Control.- Es la última etapa del proceso administrativo y a través de la cual se evalúa el desarrollo de las funciones de la Institución. Consiste en medir y corregir el desempeño individual y de la Institución con metas y planes.

Es necesario que Los directivos del Cuerpo de Bomberos verifiquen que las actividades que se desarrollan en la Institución se cumplen en base a lo planificado y organizado, para poder identificar errores que se hayan presentado y de esta manera poder corregirlos. Es necesario buscar una mejora continua.

1.6.3 Talento Humano

a) **Funciones.-** Es necesario que en la Institución se definan y especifiquen las tareas y actividades que debe cumplir cada persona en la Institución con el fin de ser más eficientes y efectivos en el desarrollo de las funciones del personal de la Institución.

b) **Competencias.-** Son las capacidades que permiten desarrollar de una mejor manera las funciones y tareas asignadas según los criterios de desempeño considerados más idóneos en el ámbito laboral.

Para que el Cuerpo de Bomberos de Otavalo pueda llevar a cabo las planificaciones realizadas es necesario que el personal sea capaz de ejecutar las actividades de una manera exitosa para obtener mejor resultados en la Institución.

c) **Capacitación.-** Es una herramienta que permite obtener conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que permitan mejorar el desempeño del personal en las actividades que realizan en sus diferentes puestos de trabajo. Por medio de la capacitación se pretende asegurar la formación permanente que beneficie al personal y a la Institución, obteniendo una mejora continua en el Cuerpo de Bomberos de Otavalo.

1.6.4 Políticas y estrategias

- a) **Objetivos Institucionales.-** Son aquellos propósitos que direccionan el accionar de la Institución. Mediante los mismos se busca coordinar las actividades y funciones que se llevan a cabo en el Cuerpo de Bomberos y son esenciales para una buena toma de decisiones basadas en el cumplimiento de los objetivos.

- b) **Políticas Institucionales.-** Son decisiones escritas que se establecen como guía para el personal de la Institución, ya que se establecen límites dentro de los cuales puede operar y tomar decisiones dentro de parámetros establecidos. Las políticas institucionales permiten a la Institución evaluar el desempeño de todos los miembros con el propósito de cumplir con los objetivos.

- c) **Factores claves de éxito.-** Son aquellos elementos que permiten alcanzar los objetivos planteados, es importante para la institución poder identificarlos ya que permiten una toma de decisiones efectiva por medio de la determinación de estrategias y diferentes acciones que contribuyan al cumplimiento de metas planteadas por el Cuerpo de Bomberos de Otavalo.

Por medio de la identificación de factores claves de éxito se busca obtener resultados satisfactorios.

1.6.5 Servicio

- a) **Recursos.-** Son necesarios para el desarrollo de la gestión administrativa ya que se busca en el Cuerpo de Bomberos de que se ejecuten las tareas de una manera eficiente y elevando la eficiencia en las operaciones.

- b) **Actividades.-** Son el conjunto de acciones y tareas que se desarrollan en la Institución de manera cotidiana con la finalidad de cumplir metas. Consiste en la ejecución de diferentes procesos y tareas según las funciones asignadas y que corresponden a la Institución.

- c) **Comunicación Institucional.-** Es una herramienta estratégica para la gestión y dirección, es un proceso dinámico a través del cual se intercambia e interpretan mensajes importantes. Representa un elemento de progreso para el Cuerpo de Bomberos ya que se busca la integración de algunos factores para una mejor difusión de la información.

1.7 MECÁNICA OPERATIVA

1.7.1 IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN

El Cuerpo de Bomberos de Otavalo provincia de Imbabura cuenta con un total de 32 personas encargados de cumplir las diferentes actividades de la Institución.

La investigación estará dirigida al personal administrativo y operativo que conforman el Cuerpo de Bomberos de Otavalo.

Tabla 2: Recurso Humano del Cuerpo de Bomberos de Otavalo

CARGO / PUESTO DE TRABAJO	NÚMERO DE TRABAJADORES
Jefatura del cuerpo de bomberos	1
Asesoría jurídica	1
Compras públicas	1
Asistente de gestión administrativa	2
Guardalmacén	1
Secretaria	1
Contadora	1
Tesorera	1
Talento Humano	1
Bomberos	22
TOTAL	32

1.7.2 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

a. Entrevista

Fue realizada a la Jefa Comandante del Cuerpo de Bomberos Otavalo con la finalidad de obtener más información sobre la situación actual y real de la Institución y conocer sobre la importancia de diseñar una planificación estratégica.

b. Encuesta

Fue formulada al personal administrativo y operativo de la Institución para considerar aspectos importantes y tomarlos en cuenta para fijar los objetivos y metas que se desean alcanzar.

c. Observación

En el desarrollo del proyecto se utilizó la técnica de observación para analizar y determinar cómo es la gestión y actividades que ejecuta la Institución al momento de atender las necesidades de la ciudadanía.

1.8 TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

1.8.1 Encuesta Dirigida al personal administrativo y operativo



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DE LA INSTITUCIÓN SOBRE LA ELABORACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DE OTAVALO.

OBJETIVO

Diagnosticar la situación actual de la Institución, para establecer la importancia de elaborar un Plan Estratégico.

INSTRUCCIONES: Para responder las preguntas de esta encuesta, por favor llenar con una (x) en la opción que elija, la información proporcionada será absolutamente confidencial y de mucha importancia para el mejoramiento de la misma.

1. ¿La Institución Cuenta con un Plan Estratégico?

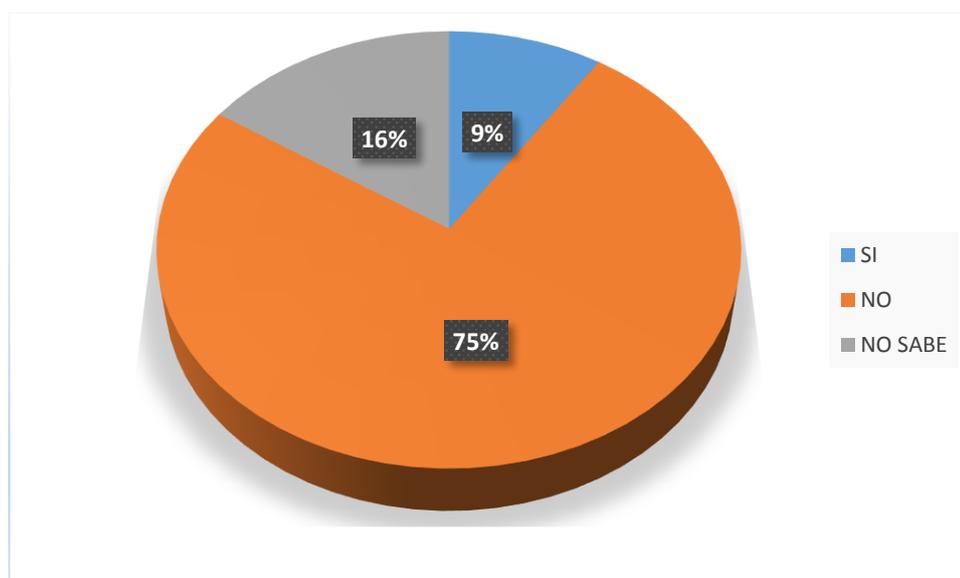
Tabla 3: Existencia de Plan Estratégico

DESCRIPCIÓN	F	%
Si	3	9,375
No	24	75,00
No sabe	5	15,63
TOTAL	32	100

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

Gráfico 1: Existencia de Plan Estratégico



Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

ANÁLISIS.- La mayoría de los encuestados afirma que el Cuerpo de Bomberos de Otavalo no cuenta con una Planificación estratégica donde se establezcan las estrategias enfocadas en el cumplimiento de objetivos según la misión y visión y de manera que le permita facilitar la gestión de la Institución.

2. ¿Considera importante reformular la misión y visión del Cuerpo de Bomberos?

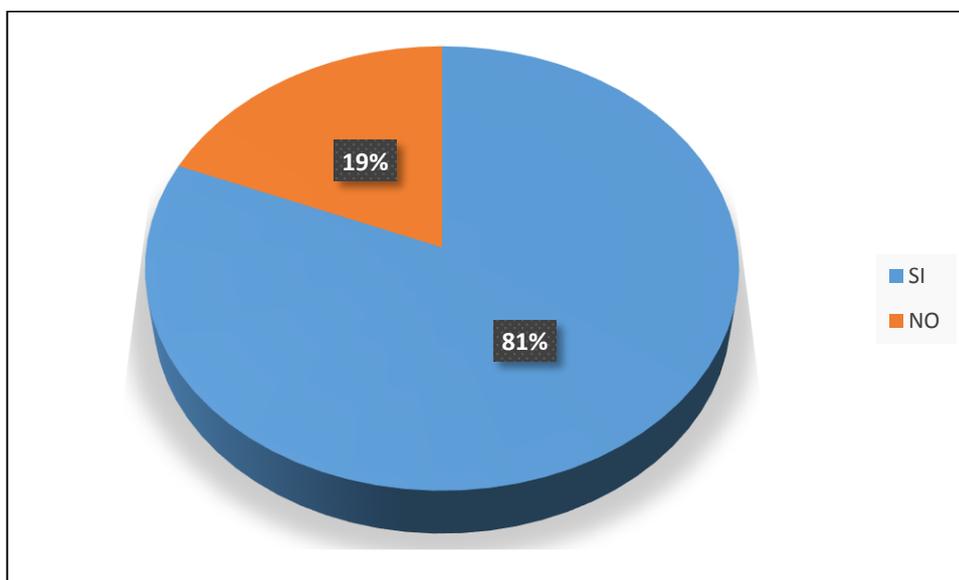
Tabla 4: Misión y Visión

DESCRIPCIÓN	F	%
SI	26	81,25
NO	6	18,75
TOTAL	32	100

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

Gráfico 2: Misión y Visión



Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

ANÁLISIS.- Casi la totalidad de los encuestados manifiestan que si sería importante reformular la misión y visión de la Institución, lo que puede representar una fortaleza para la Institución debido a que se tendría un enfoque claro del servicio que quiere brindar el Cuerpo de Bomberos de Otavalo tomando aspectos importantes de la actualidad.

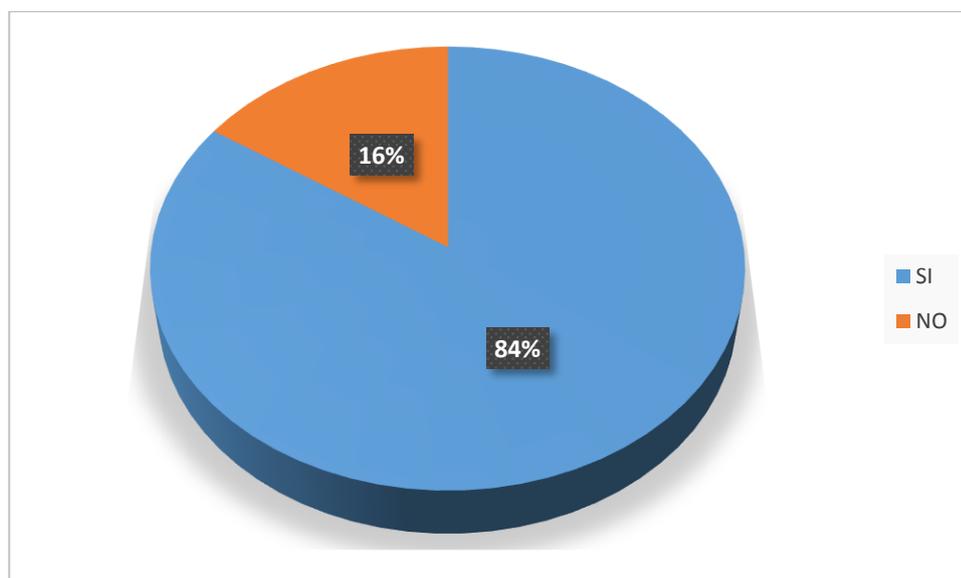
3. ¿Conoce si la Institución tiene establecido un Organigrama?

Tabla 5: Organigrama

DESCRIPCIÓN	F	%
SI	27	84,38
NO	5	15,63
TOTAL	32	100

*Fuente: Investigación
Elaborado por: La autora*

Gráfico 3: Organigrama



*Fuente: Investigación
Elaborado por: La autora*

ANÁLISIS.- La mayoría menciona que si conoce que existe un Organigrama establecido de la Institución, lo que facilita la toma de decisiones y es

importante que todo el personal conozca cómo está estructurada la Institución y las jerarquías determinadas en el organigrama, para un mejor desempeño de las actividades.

4. ¿Considera usted que las actividades que realiza el Cuerpo de Bomberos están encaminadas al cumplimiento de los Objetivos Institucionales?

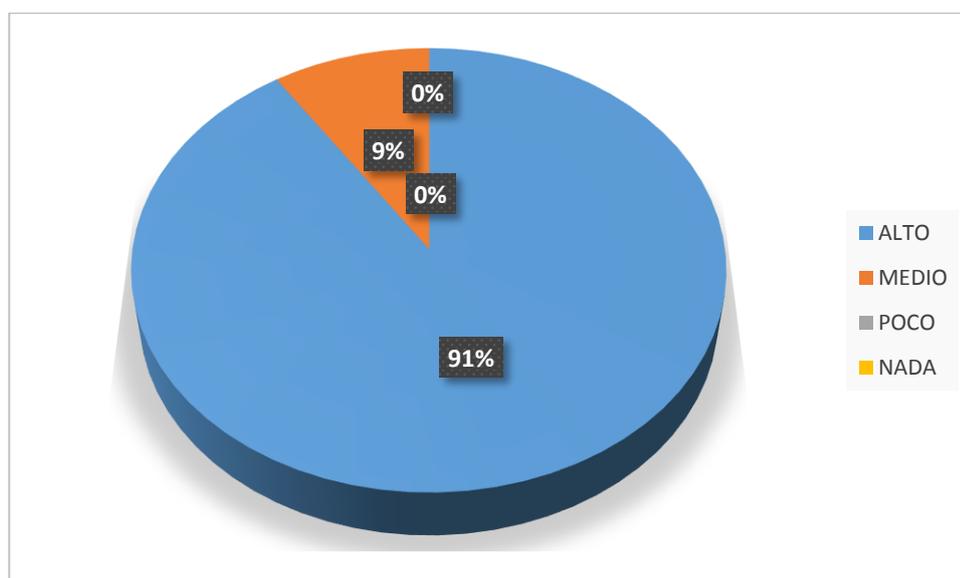
Tabla 6: Objetivos Institucionales

DESCRIPCIÓN	F	%
ALTO	29	90,63
MEDIO	3	9,38
POCO	0	0
NADA	0	0
TOTAL	32	100

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

Gráfico 4: Objetivos Institucionales



Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

ANÁLISIS.- Casi todo el personal considera que las actividades que realiza el Cuerpo de Bomberos están encaminadas altamente al cumplimiento de los objetivos institucionales, pero que de igual manera siempre se puede mejorar aún más.

5. ¿Tiene establecidas las funciones que debe cumplir en la Institución?

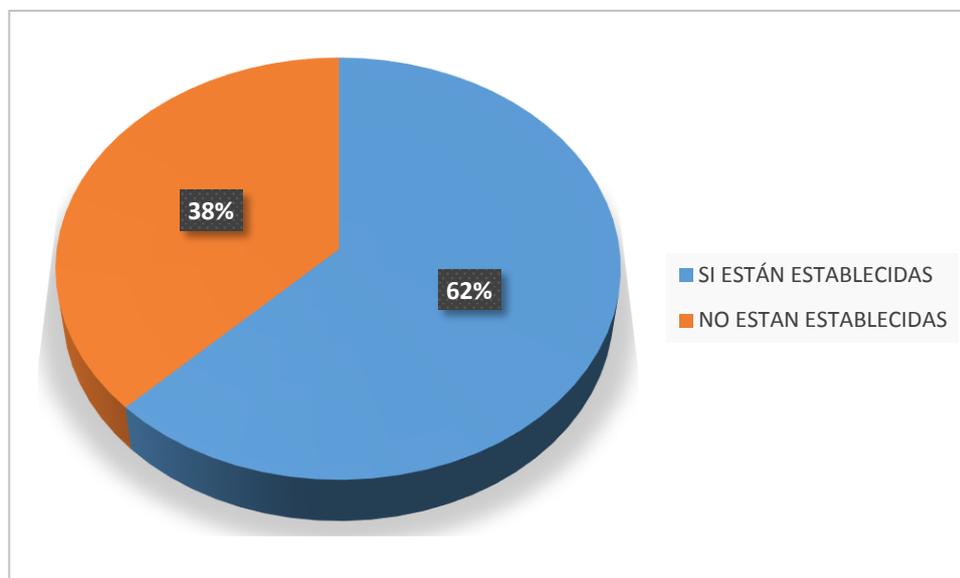
Tabla 7: Establecimiento de funciones

DESCRIPCIÓN	F	%
SI ESTÁN ESTABLECIDAS	20	62,5
NO ESTAN ESTABLECIDAS	12	37,5
TOTAL	32	100

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

Gráfico 5: Establecimiento de funciones



Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

ANÁLISIS.- Un porcentaje considerable de los encuestados señalan que si tienen establecidas las funciones que deben cumplir en la Institución, pero es importante considerar al porcentaje de encuestados que mencionan lo contrario, debido a que es necesario que todo el personal tenga establecidas y muy claras las funciones que deben cumplir en la Institución.

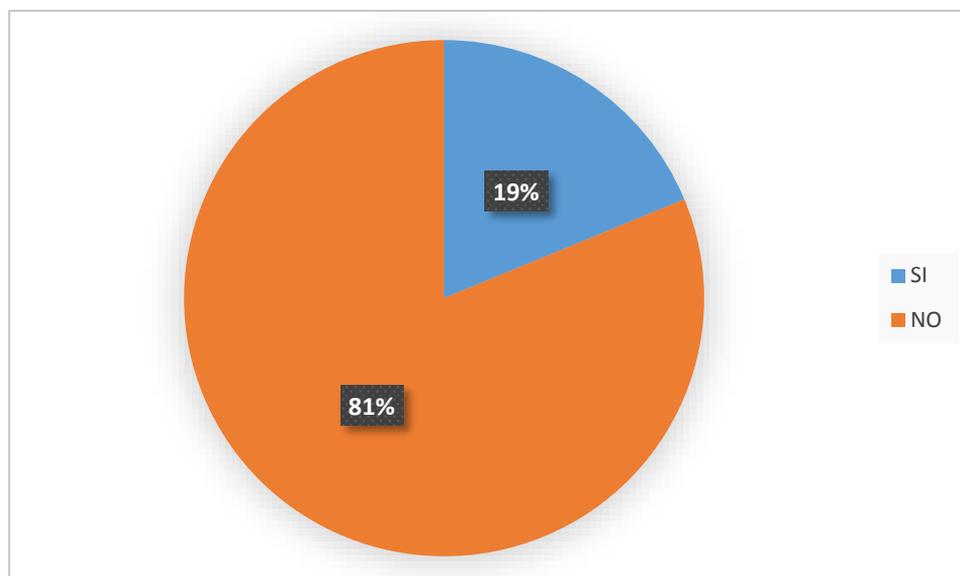
6. ¿La Institución tiene establecido objetivos estratégicos?

Tabla 8: Objetivos Estratégicos

DESCRIPCIÓN	F	%
SI	6	18,75
NO	26	81,25
TOTAL	32	100

Fuente: Investigación
Elaborado por: La autora

Gráfico 6: Objetivos Estratégicos



Fuente: Investigación
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS.- La mayoría de los encuestados señala que la Institución no cuenta con objetivos estratégicos definidos, por lo que sería importante

poder establecerlos, porque por medio de ellos se especifica cómo se pretende alcanzar metas que mejoren la gestión de la Institución y a través de los cuales se pueda reflejar el compromiso del Cuerpo de Bomberos con la ciudadanía por brindar un buen servicio.

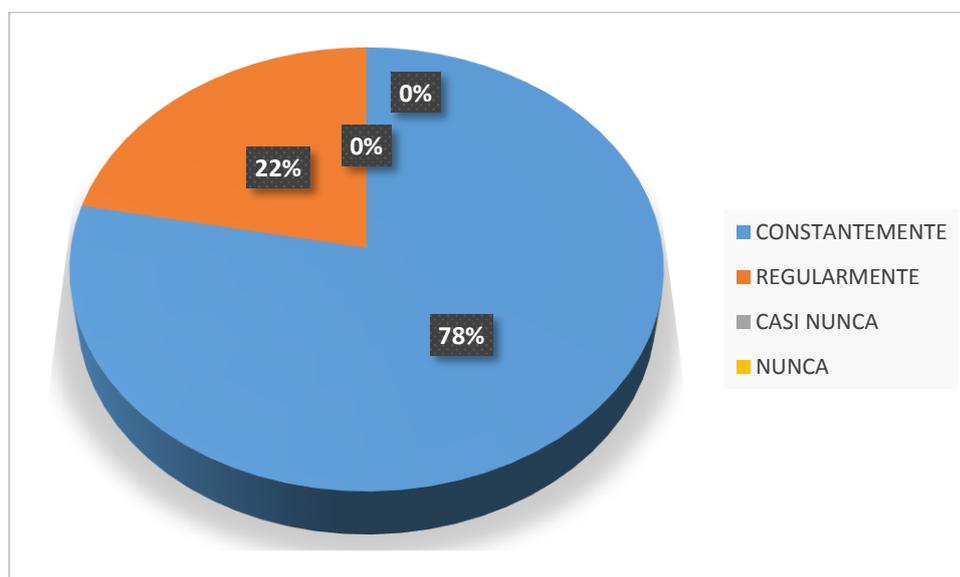
7. ¿Ha recibido capacitaciones por parte de la Institución?

Tabla 9: Capacitaciones

DESCRIPCIÓN	F	%
CONSTANTEMENTE	25	78,125
REGULARMENTE	7	21,875
CASI NUNCA	0	0
NUNCA	0	0
TOTAL	32	100

Fuente: Investigación
Elaborado por: La autora

Gráfico 7: Capacitaciones



Fuente: Investigación
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS.- La mayoría de los encuestados señalan que si reciben capacitaciones constantemente por parte de la Institución, lo que representa

una fortaleza para el Cuerpo de Bomberos de Otavalo, debido a que para el cumplimiento de objetivos planteados es importante contar con un personal netamente capacitado que brinde un mejor servicio y mayor seguridad a la ciudadanía, es decir un personal que pueda dar respuesta oportunamente ante cualquier situación o emergencia que se presente.

8. ¿Considera que la Institución cuenta con los recursos necesarios para cumplir sus funciones?

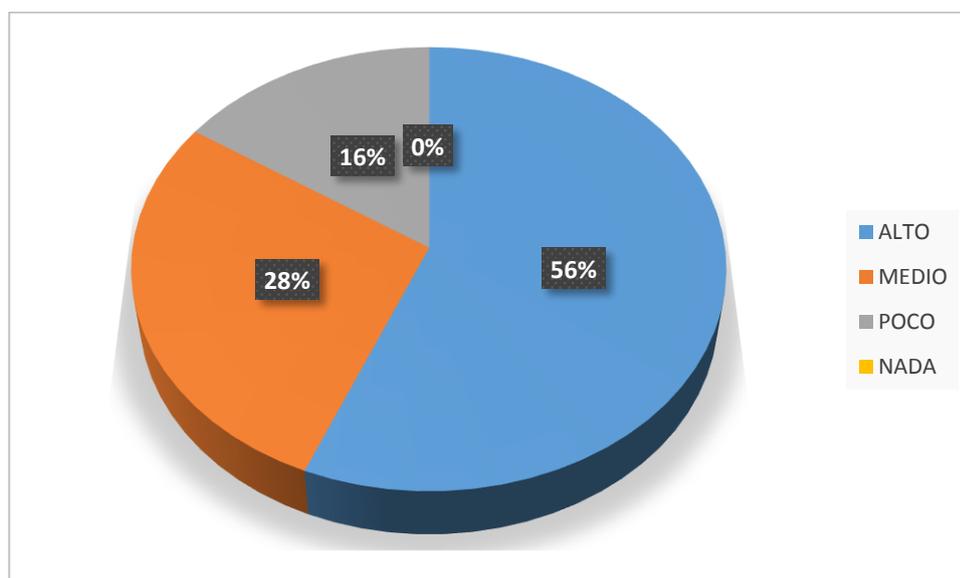
Tabla 10: Recursos

DESCRIPCIÓN	F	%
ALTO	18	56,25
MEDIO	9	28,13
POCO	5	15,63
NADA	0	0
TOTAL	32	100

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

Gráfico 8: Recursos



Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

ANÁLISIS.- Según los resultados obtenidos de las encuestas realizadas, la mayoría de los encuestados considera que la Institución si cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de las funciones, pero existe un porcentaje considerable que menciona que cuenta con recursos disponibles medianamente y poco.

9. ¿Considera que el Cuerpo de Bomberos cuenta con el personal suficiente para atender las necesidades que demande la ciudadanía?

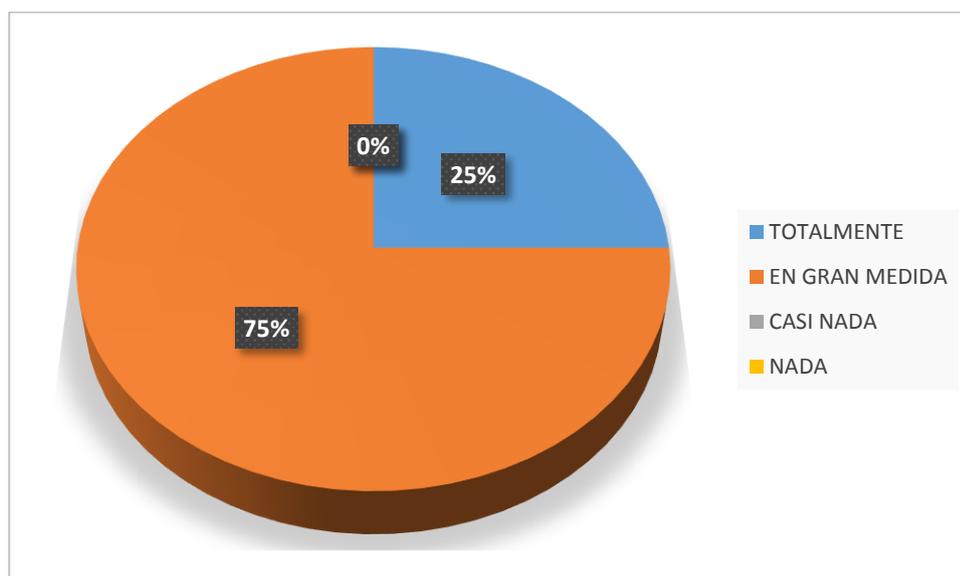
Tabla 11: Personal Necesario

DESCRIPCIÓN	F	%
TOTALMENTE	8	25
EN GRAN MEDIDA	24	75,00
CASI NADA	0	0,00
NADA	0	0
TOTAL	32	100

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

Gráfico 9: Personal Necesario



Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

ANÁLISIS.- La mayoría de los encuestados considera que si se cuenta con el personal suficiente para atender las necesidades de la ciudadanía en gran medida, pero no se cuenta con el personal necesario totalmente por lo que se debe analizar los diferentes factores a los que se debe que no se cubra con el personal que demande la Institución para cumplir con las necesidades de la ciudadanía.

10. ¿Cómo considera que es la comunicación en la Institución?

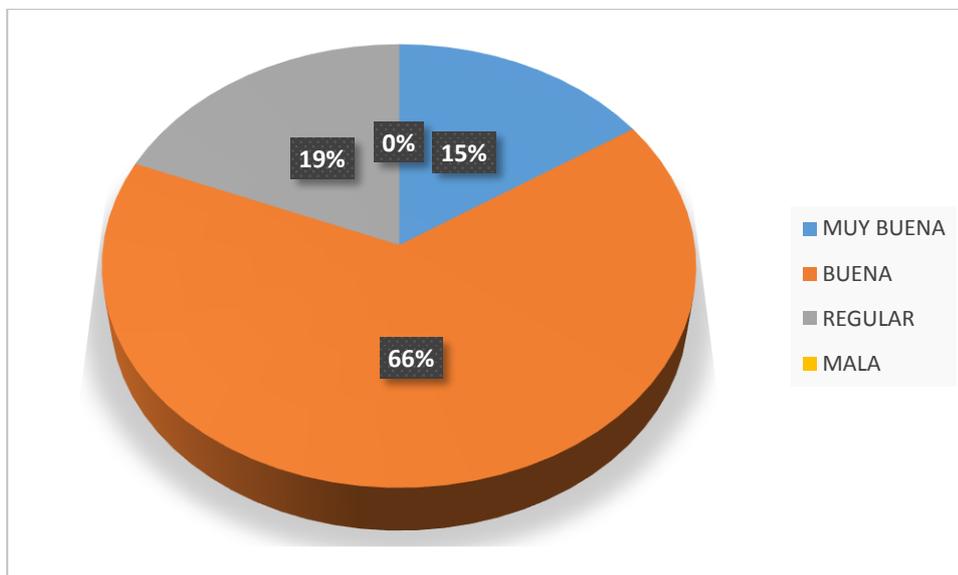
Tabla 12: Comunicación en la Institución

DESCRIPCIÓN	F	%
MUY BUENA	5	15,63
BUENA	21	65,63
REGULAR	6	18,75
MALA	0	0
TOTAL	32	100

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

Gráfico 10: Comunicación en la Institución



Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

ANÁLISIS.- La mayoría de los encuestados consideran que la comunicación en la Institución es buena, pero se debe considerar de igual manera el porcentaje de encuestados que menciona que es regular, dado que es necesario que se desarrolle una buena comunicación entre todos los miembros de la Institución para obtener mejores resultados y mejor desempeño en las funciones.

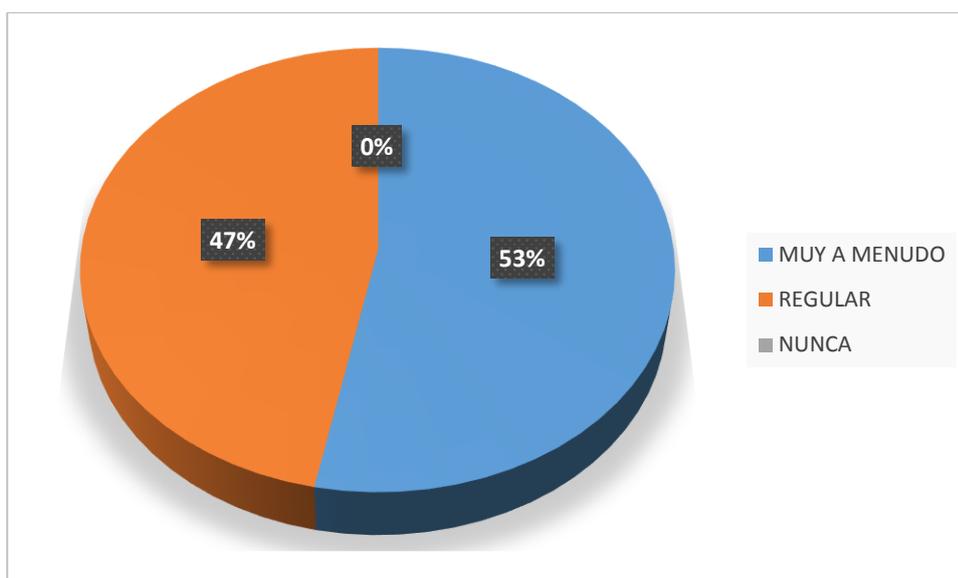
11. ¿Se han realizado campañas de prevención de riesgos?

Tabla 13: Campañas de Prevención

DESCRIPCIÓN	F	%
MUY A MENUDO	17	53,125
REGULAR	15	46,875
NUNCA	0	0
TOTAL	32	100

*Fuente: Investigación
Elaborado por: La autora*

Gráfico 11: Campañas de Prevención



*Fuente: Investigación
Elaborado por: La autora*

ANÁLISIS.- La mayoría de los encuestados indica que la Institución realiza muy a menudo campañas de prevención de riesgos y un porcentaje bastante considerable menciona que de forma regular, por lo que sería importante que exista una difusión sobre estos temas en todo el personal de la Institución.

12. ¿Considera que los objetivos y metas planteadas por los directivos de la Institución se ajustan a sus anhelos personales dentro del Cuerpo de Bomberos?

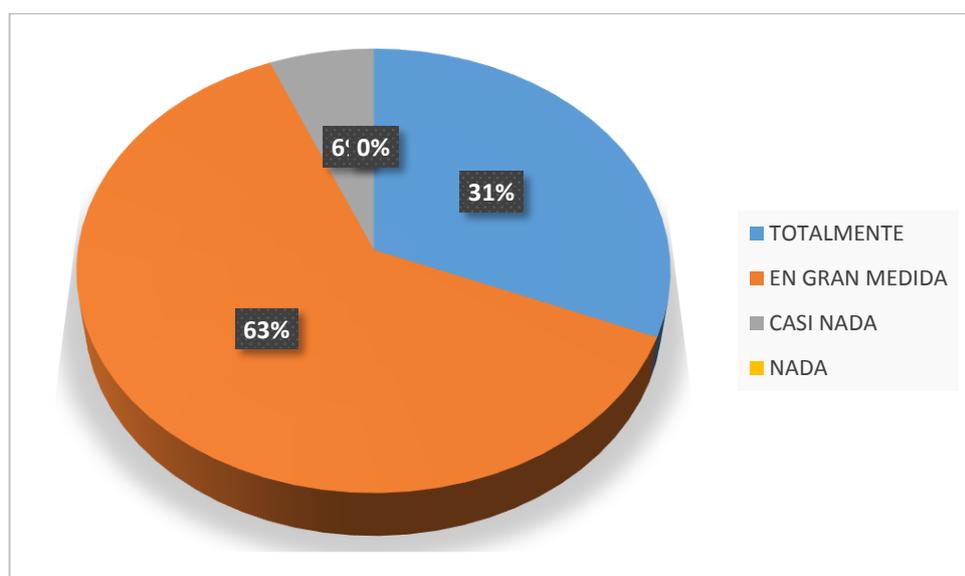
Tabla 14: Objetivos y Metas

DESCRIPCIÓN	F	%
TOTALMENTE	10	31,25
EN GRAN MEDIDA	20	62,5
CASI NADA	2	6,25
NADA	0	0
TOTAL	32	100

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

Gráfico 12: Objetivos y Metas



Fuente: Investigación
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS.- Casi todos los encuestados indican que las metas y objetivos planteados por los directivos de la Institución se ajustan en gran medida y totalmente a sus anhelos personales en el Cuerpo de Bomberos de Otavalo, pero se puede mejorar en la gestión de manera que todo el personal se sienta cómodo y motivado para cumplir con sus funciones y responsabilidades en la Institución.

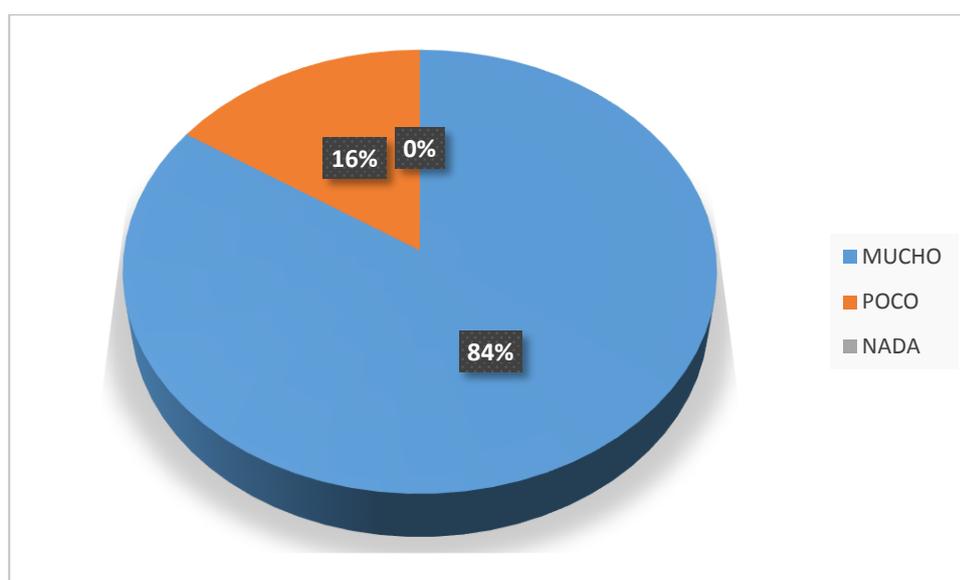
13. ¿Cree que es necesario aplicar una planificación estratégica en la Institución?

Tabla 15: Importancia de Planificación Estratégica

DESCRIPCIÓN	F	%
MUCHO	27	84,38
POCO	5	15,63
NADA	0	0
TOTAL	32	100,00

Fuente: Investigación
Elaborado por: La autora

Gráfico 13: Importancia de la Planificación Estratégica



Fuente: Investigación
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS.- La mayoría de los encuestados indican que es muy importante aplicar una planificación estratégica en la Institución, por lo que es necesario contar con una herramienta que facilite la gestión y siempre estar en una mejora continua en la Institución.

14. ¿En su opinión considera que se mejoraría la gestión de la Institución al contar con un plan estratégico?

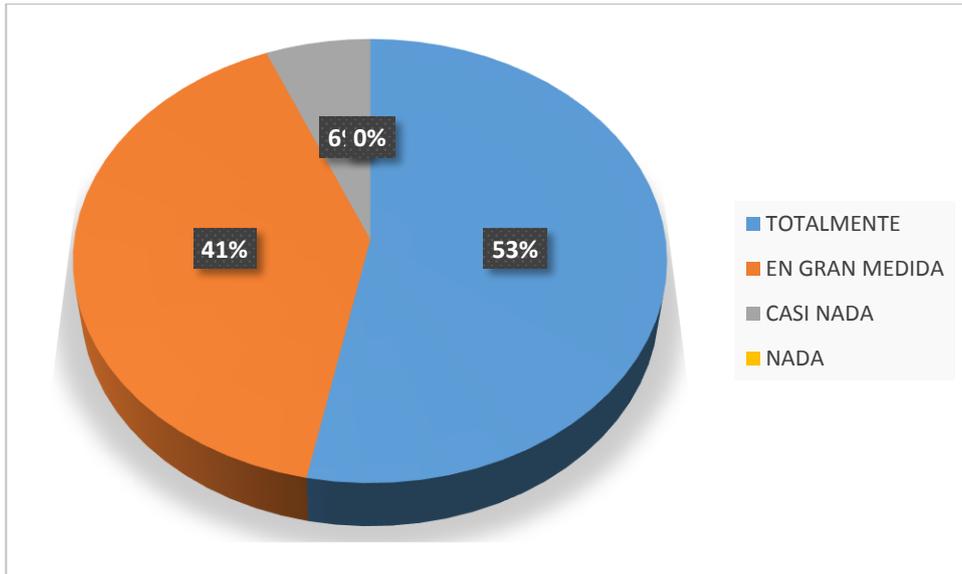
Tabla 16: Gestión Institucional

DESCRIPCIÓN	F	%
TOTALMENTE	17	53,13
EN GRAN MEDIDA	13	40,625
CASI NADA	2	6,25
NADA	0	0
TOTAL	32	100,00

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

Gráfico 14: Gestión Institucional



Fuente: Investigación
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS.- Del total de encuestados casi todos consideran que se mejoraría totalmente y en gran medida la gestión de la Institución al contar con un Plan estratégico.

1.8.2 Entrevista dirigida a la Jefa Comandante



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL

ENTREVISTA DIRIGIDA A LA JEFA COMANDANTE DEL CUERPO DE BOMBEROS DE OTAVALO SOBRE LA ELABORACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DE OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA.

Crnlta. Luisa Villalba

1. ¿La Institución cuenta con una estructura organizacional?

Si contamos con una estructura organizacional.

2. ¿Se ha cumplido con las políticas Institucionales en el Cuerpo de Bomberos?

Se trata a la medida de lo posible de todos los días trabajar en mira de lo que es la misión, visión y en el cumplimiento de políticas Institucionales para fortalecer a la Institución.

3. ¿Cuenta la Institución con un Plan estratégico establecido?

Actualmente la Institución no cuenta con una Planificación Estratégica pero cuenta con el Plan operativo anual, el plan de contratación.

4. ¿Considera que se ha cumplido el nivel de gestión planificado por la Institución?

Se podría decir que si se cumple el nivel de gestión planificado en un buen porcentaje, pero lamentablemente existen factores externos que interfieren en el cumplimiento del 100% como por ejemplo, contrataciones que se quedan pendiente por el mismo sistema de contratación pública, procesos que se caen, oferentes que no son cumplidos, perjudicando de cierta manera con esto la gestión de la Institución.

5. ¿Cuáles son las expectativas que se pretende lograr en la Institución?

Seguir siendo una Institución reconocida por la ciudadanía no por vanidad sino por el buen servicio que se presta, seguir cumpliendo con la misión, visión Institucional, servicio social, equipo técnico

calificado y preparado para poder responder a las emergencias de la ciudadanía y brindar un mejor servicio cada día mejorando en aspectos que sean necesarios.

6. ¿Se aplica un manual de funciones en el Cuerpo de Bomberos?

Antes no se aplicaba un manual de funciones ya que dependíamos del ente rector para su aprobación, pero actualmente ya se encuentra aprobado.

7. ¿Considera que existe el personal necesario para cumplir con las actividades competentes al Cuerpo de Bomberos?

Considero que ningún Cuerpo de Bomberos del País tiene hasta ahora el personal necesario ya que también depende de otros factores como el económico para poder tener la cantidad de personal que la Institución deseara, pero de igual manera hay temporadas en las que si se requiere de más personal tal como lo menciona la ley que se debe tener 1 bombero por cada 1000 habitantes pero lastimosamente eso no se puede cumplir en la actualidad.

8. ¿Cuenta la Institución con las herramientas necesarias para enfrentar las emergencias que se puedan presentar?

Si la Institución está totalmente equipada tanto en protección personal como herramientas de trabajo de alta tecnología para dar una mejor respuesta. Pero eso no quiere decir que se pueda seguir tratando de adquirir más herramientas.

9. ¿La Institución ha realizado campañas de prevención de riesgos?

Se realizan campañas de prevención durante todo el año pero de acuerdo a las épocas, pero existen instituciones de igual manera que tienen la función de realizar eso, como la secretaría de riesgos, el municipio y unidades de riesgo. Pero de igual manera existe un compromiso formal de la Institución por realizar prevención todo el tiempo.

10. ¿Considera que es importante generar una planificación estratégica en la Institución?

Si es muy importante ya que todos debemos estar alineados al Plan de Desarrollo Nacional y contar con ciertas estrategias que permitan mejorar la gestión, pero a pesar de ello la Institución trata de cubrir todos los ejes pero no se cuenta con una planificación estratégica.

11. ¿Cómo se toman las decisiones a corto y largo plazo, al no contar con una planificación estratégica en la Institución?

A través de las planificaciones anuales y presupuestos que se realizan, no contamos con la estructura del Plan de Desarrollo, pero las actividades van enmarcadas dentro de una planificación.

12. ¿De qué manera puede beneficiar al Cuerpo de Bomberos, el contar con una plan estratégico?

Siempre es importante y necesario contar con un extra que ayude a manejar de mejor manera la gestión de la Institución y que facilite el cumplimiento de objetivos contando con una planificación estratégica que este enmarcada en lo que es la función y trabajo de la Institución con el fin de mejorar la gestión y el servicio.

Análisis:

La Jefa Comandante del Cuerpo de Bomberos menciona que como Institución pública si tiene establecido una misión y visión que brinda un enfoque de lo que quiere cumplir la Institución, por lo que tratan a diario de cumplir con los objetivos y políticas establecidas, pero manifiesta que siempre se puede mejorar, por lo que considera que si es importante contar con una herramienta que facilite y ayude a mejorar la gestión de la Institución y encaminándose a lo que manifiesta el Plan Nacional de Desarrollo mediante la elaboración de una Planificación estratégica.

1.9 MATRIZ FODA

Tabla 17: Matriz Foda

FORTALEZAS
F1: Buena Imagen Institucional F2: Estructura Organizacional definida F3: Capacitación constante, lo que permite ir actualizándose en conocimientos al personal. F4: Infraestructura adecuada F5: Personal Preparado F6: Autoridad competente en prevención, atención de emergencias, gestión de riesgos, control y extinción de incendios.
DEBILIDADES
D1: Falta de una planificación estratégica en el Cuerpo de Bomberos. D2. No tiene establecido todo el personal las funciones que deben cumplir en la Institución. D3: Falta de un departamento de comunicación Institucional D4: Falta de comunicación interna D5: Falta de socialización de las disposiciones. D6: Estructura vertical sin participación de mandos medios. D7: Falta de socialización de las planificaciones a corto plazo realizadas, como el POA y el PAC. D8: Existen discrepancias en el personal.
OPORTUNIDADES

- O1: Crecimiento Institucional
- O2: Solicitar apoyo de otras Instituciones para obtener más capacitaciones para el personal.
- O3: Crear mejores relaciones con la ciudadanía
- O4: Obtener convenios Institucionales para realizar campañas y proyectos de prevención de incendios.
- O5: Acceder a nuevas tecnologías que faciliten las funciones del Cuerpo de Bomberos.
- O6: Brindar un mejor servicio a través de una planificación.
- O7: Posibilidad de crear ordenanzas a favor de la Institución.
- O8: Apoyo por medio de proyectos interinstitucionales por parte del Cuerpo de Bomberos del Ecuador.
- O9: Ciudadanos interesados en formar parte del Cuerpo de Bomberos.
- O10: Personal más capacitado y experimentado

AMENAZAS

- A1: Reforma no definitiva de la Ley de Defensa contra Incendios
- A2. Cambios en la naturaleza impredecibles.
- A3: Falta de prevención de la ciudadanía sobre los riesgos de eventos adversos de origen natural o antrópico.
- A4: Generación de nuevos riesgos debido al avance tecnológico.
- A5: Falsas alarmas de emergencias.
- A6: Proceso de transición al Municipio

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

	<p>ordenanzas a favor de la Institución.</p> <p>O8: Apoyo por medio de proyectos interinstitucionales por parte del Cuerpo de Bomberos del Ecuador.</p> <p>O9: Crear oportunidades de mejora para la Institución.</p> <p>O10: Ciudadanos interesados en formar parte del Cuerpo de Bomberos.</p> <p>O11: Personal más capacitado y experimentado</p>	
Fortalezas	FO	FA
<p>F1: Buena Imagen Institucional</p> <p>F2: Estructura Organizacional definida</p> <p>F3: Capacitación constante, lo que permite ir actualizándose en conocimientos al personal.</p>	<p>F1-O1-O2</p> <p>Al contar con una buena imagen institucional ante la ciudadanía se debe buscar un crecimiento institucional por medio de mayor número de capacitaciones al personal sobre distintos temas y por</p>	<p>F6-A3-A5</p> <p>Mediante la autoridad competente en prevención, control y extinción de incendios, se debe dar capacitaciones para crear conciencia y responsabilidad en la ciudadanía y tratar de reducir posibles siniestros y falsas alarmas de</p>

<p>F4: Infraestructura adecuada</p> <p>F5: Personal Preparado</p> <p>F6: Autoridad competente en prevención, atención de emergencias, gestión de riesgos, control y extinción de incendios.</p>	<p>ende mejorar el servicio que se brinda.</p> <p>F4-F5-03</p> <p>Aprovechando la infraestructura adecuada y el personal preparado, se debe buscar obtener convenios de cooperación con organismos del gobierno, entidades públicas y privadas que ayuden al cumplimiento de objetivos institucionales.</p>	<p>emergencia.</p> <p>F3-A2</p> <p>Por medio de la capacitación constante del personal es importante actualizar al personal de información y realizar capacitaciones sobre gestión de operaciones bomberiles para brindar un servicio más efectivo y dar una mejor respuesta ante los cambios que puede presentar la naturaleza.</p>
<p>DEBILIDADES</p>	<p>DO</p>	<p>DA</p>

<p>D1: Falta de una planificación estratégica en el Cuerpo de Bomberos.</p> <p>D2. No tiene establecido todo el personal las funciones que deben cumplir en la Institución.</p> <p>D3: Falta de un departamento de comunicación Institucional.</p> <p>D4: Falta de comunicación interna</p> <p>D5: Falta de socialización de las disposiciones.</p> <p>D6: Estructura vertical sin participación de mandos medios.</p> <p>D7: Falta de socialización de las planificaciones a corto plazo realizadas, como el POA y el PAC.</p> <p>D8: Existen discrepancias en el personal</p>	<p>D1-O1-O6</p> <p>Realizar una planificación estratégica que ayude a mejorar la gestión del Cuerpo de Bomberos y tener un crecimiento Institucional, brindando un mejor servicio alineado al Plan nacional de desarrollo.</p> <p>D4-O6</p> <p>Desarrollar estrategias que permitan mejorar la comunicación interna, teniendo en cuenta la estructura organizacional de la Institución.</p> <p>D5-D7-D8-O9</p> <p>Realizar talleres y reuniones con todos los miembros de la Institución para socializar disposiciones y conocer las diferentes opiniones para crear oportunidades de mejora en la Institución.</p> <p>D7-O3 Difundir y socializar las planificaciones a corto plazo con todo el personal y de igual manera facilitar la información a la ciudadanía para tener una mejor comunicación y compromiso con la ciudadanía y el personal.</p>	<p>D2-A1</p> <p>Establecer por escrito todas las funciones que debe cumplir el personal y dar información a todos sobre la ley de defensa contra incendios para brindar un servicio más eficiente.</p> <p>D7-A3</p> <p>Organizar más capacitaciones enfocadas a la ciudadanía y fomentar la responsabilidad social.</p> <p>D8-A1</p> <p>Realizar planificaciones cumpliendo la ley de defensa contra incendios actualizándose sobre los cambios que pueda presentar la misma y difundirla tanto en el personal administrativo como operativo.</p> <p>D6-A6</p> <p>Desarrollar un modelo de gestión, con la participación de mandos medios pensando en mejorar el trabajo coordinado con el Municipio de Otavalo y de manera que esto facilite el proceso de transición para bienestar de la Institución.</p>
---	--	--

1.11 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO

Luego de haber realizado el diagnóstico y analizar los resultados obtenidos se puede determinar que el Cuerpo de Bomberos de Otavalo no cuenta con una planificación estratégica que le permita mejorar la gestión de la Institución y el alcance de objetivos, por medio del diseño de estrategias enfocadas y dando cumplimiento al Plan Nacional de Desarrollo , ya que toda Institución debe conocer y planificar en función de los ejes que establece el PND.

En la Institución no se cuenta con un documento donde se plasme todos los objetivos estratégicos y se determine las acciones y mecanismos que sean necesarias para obtener mejores resultados. Las decisiones en el Cuerpo de Bomberos se toman en base a planificaciones a corto plazo, pero no existe una planificación Institucional a largo plazo que se involucre con el plan operativo anual de la Institución.

Razones por las cuales es importante elaborar una planificación estratégica para un periodo de 5 años, y se visualice objetivos mediante el establecimiento de acciones encaminadas a mejorar la gestión y con el fin de garantizar desarrollo en la Institución y obteniendo resultados positivos, como un mejor servicio y más organizado en beneficio de la ciudadanía

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Administración

“Consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir, la manera en la cual se trata de alcanzar las metas u objetivos con la ayuda de personas y de las cosas, mediante el desempeño de ciertas labores esenciales, como son la planeación, la organización, la dirección y el control.”
ANZOLA, Sérvulo, 2010, *Administración de pequeñas empresas*, McGraw-Hill, México.

La administración es la acción de gestionar diferentes actividades por medio de las cuales y con la implementación de diferentes herramientas de gestión se facilite la toma de decisiones y ayude a lograr eficacia y eficiencia en la organización. Es decir permite coordinar diferentes acciones importantes como son la planificación, organización, dirección y control de una mejor manera.

2.2. Gestión

“La dirección de las acciones que contribuyan a tomar decisiones orientadas a alcanzar los objetivos trazados, medir los resultados obtenidos, para finalmente, orientar la acción hacia la mejora permanente del sistema”. VALDA, J. 2012, *Definición y características de los indicadores de gestión. Gandes Pymes*. Recuperado de: <http://jcvalda.wordpress.com/2012/12/10/definicion-y-caracteristicas-de-losindicadores-de-gestion-empresarial/>

Gestión es la acción o conjunto de operaciones que se realizan para administrar u obtener algo deseado, es también el correcto uso que se de a los recursos de una organización.

2.3 Proceso Administrativo

“El proceso administrativo es el instrumento teórico básico que le permite al administrador profesional comprender la dinámica del funcionamiento de una empresa. Sirve para diseñarla, conceptualizarla, manejarla, mejorarla, etc. El proceso administrativo da la metodología de trabajo consistente para organizar una empresa y facilitar su dirección y control”. HERNÁNDEZ, Rodríguez & PALAFOX, Anda, 2012, Administración, Toría, Proceso, Áreas funcionales y Estrategias para la competitividad. McGraw-Hill, México.

El proceso administrativo es una secuencia de pasos y está conformado por 4 actividades importantes como son: planeación, organización, dirección y control, que se desarrollan y se relacionan entre sí con el fin de obtener resultados positivos y alcanzar objetivos planteados en la organización.

2.3.1 PLANIFICACIÓN

2.3.1.1 Definición de Planificación

“Planear es el elemento del proceso administrativo que consiste en el diseño del futuro mediante el establecimiento de una serie de acciones concatenadas a las que se les asigna tiempo y recursos para el logro de los que se desea ser, tener o hacer”. LERMA, A & BAICENA, S, 2012, Planeación estratégica por áreas funcionales, Alfaomega, México.

La planeación nos permite establecer las diferentes actividades que se deben cumplir enfocadas al cumplimiento de metas y objetivos, determinando tiempo, recursos y personal necesario para el cumplimiento de cada operación establecida y de esta manera alcanzar los resultados deseados por la organización.

2.3.2 Principios de la Planificación

Los principios son importantes para la organización porque permiten alinear los objetivos a la visión de la empresa, los cuales son los siguientes:

- **Principios de Unidad y Dirección.-** *Todo plan debe estar dirigido hacia objetivo en una misma dirección.*
- **Principio de delegación.-** *Todo plan debe involucrar a las unidades ejecutoras, dándoles poder suficientes en la toma de decisiones para la ejecución del plan.*
- **Principio de Flexibilidad.-** *Todo plan debe contemplar un grado de flexibilidad ante posibles imprevistos, sin incurrir en la impresión de tiempo, costos, alcance, riesgo y calidad.*
- **Principio de congruencia.-** *Todo plan debe estar inserto dentro de la misión de la empresa, con objetivos y metas claras.*
- **Principio de visión.-** *Todo plan debe estar alineado a la visión estratégica.*
- **Principio de Control.-** *Todo plan debe estar sujeto al control, por lo tanto, debe generar los parámetros para su evaluación y seguimiento de lo deseado. HERNÁNDEZ, S, 2011, Introducción a la Administración, McGraw-Hill, México.*

Todos los principios mencionados según el autor, son importantes y necesarios considerarlos al momento de realizar una planificación, ya que son una guía para el direccionamiento de la organización, alineando los objetivos con la visión de la Institución, para alcanzar éxito y el crecimiento de la misma.

2.3.3 Tipos De Planes

Existen diferentes planes tales como:

- ✓ **Procedimientos.-** *Secuencia de operaciones o métodos que se sigue rigurosamente para ejecutar los planes.*
- ✓ **Presupuestos.-** *Son los planes operacionales relacionados con el dinero manejado en un determinado periodo, ya sean por ingresos o gastos.*
- ✓ **Programas.-** *Fijación de tiempos requeridos, los métodos de programación pueden variar desde programas sencillos, hasta programas complejos.*
- ✓ **Normas o reglamentos.-** *Son planes relacionados con el comportamiento solicitado a las personas.* CHIAVENATO, I. 2011. Planeación estratégica: Fundamentos y aplicaciones, segunda edición, editorial McGraw -Hill.

Los diferentes tipos de planes sirven como referencia de alguna propuesta enfocada en alcanzar metas y objetivos planteados, por lo que es necesario que la organización identifique las diferentes ideas que se quieren plasmar de una manera organizada y coordinar para prever lo que se quiere alcanzar en un futuro.

2.3.4 Estrategia

“La Estrategia como un plan de que sigue a la administración para competir con éxito y obtener utilidades, a partir de un arsenal integrado de opciones”. THOMPSON, A., PETERAF, M., GAMBLE, J. 2012, Administración estratégica: Teoría y casos (18ª. Ed.), McGraw -Hill, México.

Una estrategia es una sucesión de diferentes actividades que se planifican encaminadas con un fin determinado.

2.3.4.1 Características de la estrategia

“Aportan un marco para la dirección unificada de la organización en función de sus metas principales. Orientan a los recursos y los concentran en el desarrollo de ventajas competitivas. Enmarcan las acciones futuras, considerando diversos y probables escenarios”.
FERMINI, L. A. 2014, Administración y Organización, Cengage Learning.

Es importante identificar cuáles son las características de una estrategia, ya que permitirá a la organización poder establecerlas y obtener mejores resultados en la aplicación de estas. Dentro de las principales características es que deben ser claras, comprensibles y al plantearlas deben tener coherencia con los principios y objetivos de la organización. Por medio de una estrategia se definen los medios necesarios que permitan alcanzar metas.

2.3.4.2 Formulación de Estrategias

“Una vez definida o ajustada la filosofía institucional o corporativa (misión, visión, valores y políticas), definidos los objetivos estratégicos para un determinado horizonte de tiempo, realizado el análisis del entorno o ambiente externo e interno de la organización identificando sus respectivas oportunidades (O), amenazas (A), fortalezas (F) y debilidades (D), el siguiente paso en la planeación estratégica es definir y formular las estrategias o guías de acción que se implementarán para el logro de los objetivos corporativos, que, a su vez, son el medio para el desarrollo de la misión y el

alcance de la visión organizacional”. AMARU, Antonio, 2011, Teoría general y proceso administrativo, Pearson Educación, México.

Es importante en una organización definir las estrategias adecuadas que puedan facilitar y apoyar la gestión de la Institución. Una correcta formulación de estrategias otorga una guía para actuar en busca del desarrollo organizacional, ya que se indica por medio de estas que hacer y cómo hacer para alcanzar objetivos planteados.

2.3.5 Planificación Estratégica

“Un proceso sistemático de construir el futuro de las organizaciones, fundamentado en un conocimiento riguroso de su entorno externo e interno, para formular los objetivos y las estrategias que le permiten a cada organización diferenciarse en el logro de los objetivos y ser más competitivas”. BERNAL, C & SIERRA, H. 2013, Proceso Administrativo para las Organizaciones del siglo XXI, Pearson, Colombia.

La planificación estratégica es una herramienta de gestión que ayuda en la toma de decisiones de una organización, por medio del establecimiento de objetivos y metas que se pretenden alcanzar y a través del diseño de varias estrategias que faciliten el logro de resultados.

2.3.5.1 Importancia de un plan estratégico

“Permite que una organización sea más proactiva que reactiva en lo que se refiere a dar forma a su futuro; permite que una empresa inicie e influya las actividades (en vez de solo responder a ellas) y, de esta manera, ejercer control sobre su propio destino” FRED, David. 2013, Conceptos de administración estratégica, Pearson Educación, México.

Es importante la elaboración de una planificación estratégica en una organización ya que es utilizada como una herramienta de medición y de direccionamiento de la misma de lo que se pretende lograr. Es decir es necesaria para el desarrollo y éxito de una organización.

2.3.6 Misión

“Es una declaración escrita en la que se concreta la razón de ser o propósito de una organización”. HERNÁNDEZ, S & PULIDO, M. 2011, Fundamentos de la Gestión Empresarial, McGraw-Hill, México.

La misión es la razón de ser de una entidad, es decir el motivo por el que fue iniciada la actividad de la organización. Es necesario que siempre la organización tenga clara cuál es su misión, para que no se desvíe del propósito de la empresa por el cual realizan las diferentes actividades día a día.

2.3.7 Visión

“La visión apunta hacia el futuro, ofrece una perspectiva del punto al que se dirige la organización y de lo que puede llegar a ser”. HOFFMAN, D & BATESON, J. 2012, Marketing de Servicios, Conceptos, Estrategias y Casos.

La visión son las aspiraciones de hacia dónde quiere llegar y que quiere lograr obtener la organización a largo plazo, son las expectativas de obtener éxito en un futuro.

2.3.8 Objetivos

“Resultados deseados y altamente probables para ser alcanzados. Su función es alcanzar lo que la misión establece y busca”. LERMA, A, & BAICENA, S. 2012, Planeación estratégica por áreas funcionales. Alfaomega, México.

Son el enfoque o fin de las metas que se pretende obtener en un determinado periodo de tiempo y a través de diferentes medios que faciliten lograrlo.

2.3.8.1 Objetivos estratégicos institucionales

“Definen los resultados deseados para toda la empresa en el largo plazo; abarcan áreas de desempeño como posición en el mercado, volumen de negocios, innovación, responsabilidad social e imagen en la comunidad, competencias de los recursos humanos, valor y eficiencia de los recursos físicos, inversiones y resultados financieros globales, entre otros”. LERMA, A, & BAICENA, S. 2012, Planeación estratégica por áreas funcionales. Alfaomega, México.

Los objetivos estratégicos permiten obtener resultados en diferentes aspectos relacionados a una organización, ayudan y facilitan a cumplir metas establecidas.

2.3.9 Políticas

“Las políticas son normas o patrones de conducta y producción que deben de seguirse dentro de la organización”. LERMA, A. & BAICENA, S. 2012, Planeación estratégica por áreas funcionales. Alfaomega, México.

Es importante que existan políticas establecidas en la Institución ya que estas guiarán el accionar y comportamiento adecuado del personal en la Institución, pero encaminadas al cumplimiento de objetivos.

2.3.10 Valores

“Los valores son aquellos principios que representan el sentir de la organización, sus objetivos y prioridades estratégicas”. ALLES, M, A. 2012. Diccionario de comportamientos: La trilogía Tomo II. Granica.

Los valores son ciertas normas por las cuales se orienta el comportamiento de las personas y de una organización en general.

2.3.11 Análisis Foda

“La exploración de los factores positivos y negativos, internos y externos que tienen efectos sobre la institución permitirá elaborar un estudio estratégico en el que se identifiquen las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la entidad”. GUÍA METODOLÓGICA DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL, 2011, elaborada por la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, Quito.

2.3.11.1 Fortalezas

Son los aspectos positivos que tiene una organización es decir son los puntos fuertes que se analizan internamente y representan una ventaja para la organización.

2.3.11.2 Oportunidades

Son diferentes aspectos positivos que se presentan para una organización en un ambiente externo y que es necesario que sean identificadas para aprovechar de mejor manera las oportunidades.

2.3.11.3 Debilidades

Son aspectos internos negativos que generan una desventaja para la organización y que de igual manera es importante identificar las debilidades para poder eliminarlas a través del establecimiento de estrategias adecuadas.

2.3.11.4 Amenazas

Son factores externos a la organización pero que puede llegar afectar a la misma, ya que una amenaza puede complicar el cumplimiento de objetivos de la organización.

2.3.12 Diseño De Programas Y Proyectos

“Las intervenciones (programas y proyectos) que se definan serán una respuesta a las causas del problema identificado, y cuando se ejecuten en el territorio deberán responder a las características y particularidades del mismo”. *GUÍA METODOLÓGICA DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL, 2011, elaborada por la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, Quito.*

El diseño de programas y proyectos deber dar una solución a diferentes problemas identificados dentro de la organización, por medio de ellos se busca responder a las necesidades.

2.3.13 Plan Operativo Anual

“El plan operativo es la minimización del detalle de un plan estratégico y de un plan director”. ORTIZ, Argomedo, R. 5 de Septiembre de 2012. Slideshare. Obtenido de <http://www.slideshare.net/MariaRoOosa/plan-operativo-14173006>

El plan operativo anual es un documento en el cual se detallan las cosas que se quieren alcanzar y a los responsables que facilitarán lograr lo planteado según lo establecido en el plan estratégico, tomando en cuenta la razón de ser de la organización.

2.4 ORGANIZACIÓN

“Organizar es agrupar y ordenar las actividades necesarias para alcanzar los fines establecidos creando unidades administrativas, asignando en su caso funciones, autoridad, responsabilidad y jerarquía, estableciendo las relaciones que entre dichas unidades debe existir.” VALENCIA, E. S. 2010, Gestión Administrativa, McGraw-Hill, México.

Uno de los elementos de la administración es la organización que permite ordenar las diferentes actividades que realiza la organización con el fin de obtener resultados positivos, utilizando mecanismos adecuados que faciliten el cumplimiento de objetivos y a través de los medios necesarios.

2.4.1 Estructura Organizativa

“La estructura organizacional es la forma como se agrupan los trabajos y se definen las relaciones de autoridad y responsabilidad en una organización o empresa”. BERNAL, César & SIERRA,

Hernán. 2013, Proceso Administrativo para las Organizaciones del siglo XXI, Perason, Colombia.

Una estructura organizativa es muy importante en una organización, ya que por medio de esta se establece como va a funcionar la empresa según las jerarquías y autoridades que se identifiquen, de manera que exista un orden en la organización.

Existe una estructura organizacional formal y otra informal, normalmente se utilizan organigrama como forma de representar gráficamente las áreas funcionales, los niveles jerárquicos y las relaciones de autoridad. En cambio la estructura informal es la relación entre colaboradores que realizan procesos de trabajo dentro de la organización.

2.4.2 Manuales

“Los manuales son elementos básicos de referencia y de auxilio en la empresa para obtener el control deseado de los esfuerzos del personal. Por medio de estos manuales pueden proporcionarse al personal sus deberes y responsabilidades, los reglamentos de trabajo, políticas y objetivos de la empresa, en una forma sencilla, directa y autorizada”. GÓMEZ, W.D. 2012, Prácticas Empresariales, Ecoe Ediciones, Bogotá.

Los manuales son libros organizados para promover un mejor entendimiento de políticas, prácticas y procedimientos administrativos; su propósito es el de suministrar un pronunciamiento actualizado, conciso y claro de la función exacta de cada fase de la empresa.

Representan documentos donde se determinan e identifican las responsabilidades que deben cumplir cada miembro de la organización y

todo lo referente a la misma como por ejemplo las políticas, reglamentos etc., es decir documento en el cual se especifican ciertos aspectos de gran importancia pero de una manera más clara y comprensible para el personal.

2.4.3 Manual De Funciones

“Es un documento donde deben existir las especificaciones de las tareas inherentes a cada uno de los cargos y/o unidades administrativas forman parte de la estructura orgánica, y deben cumplir con las atribuciones de la organización”.

Se deben tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- 1. Que los títulos de las unidades correspondan a los utilizados en la estructura orgánica.*
 - 2. Que sigan el orden establecido en la estructura.*
 - 3. Que la redacción se inicie con el verbo en tiempo infinitivo.*
- ROJAS, L, D. 2012. Sistemas de Control de Gestión. Bogotá.

En una organización es de gran importancia y necesario que exista un manual de funciones ya que permite un control de las funciones del personal estableciendo límites de actuación según el puesto de trabajo, esto permite que exista una mejor coordinación y organización en la empresa y obtener mejores resultados.

2.4.4 Delimitación De Responsabilidades

“Una de las funciones del departamento de Recursos Humanos es delimitar las responsabilidades de cada puesto para que cada trabajador tenga muy claro que obligaciones y que competencias tiene que cumplir a lo largo de la jornada”. NICUESA, M. 26 de Junio

de 2012. Empresarios. Obtenido de <http://www.empresariados.com/>:
<http://empresariados.com/delimitar-lasfunciones-de-cada-puesto/>

Es muy importante en una organización establecer y delimitar cuáles serán las responsabilidades y competencias que tienen que cumplir cada persona dentro de la organización y de esta manera facilitar el desarrollo de actividades siendo más eficientes y optimizando el tiempo.

2.4.5 Organigramas

“Son la representación gráfica de la estructura de una organización, es donde se pone de manifiesto la relación formal existente entre las diversas unidades que la integran, sus principales funciones, los canales de supervisión y la autoridad relativa de cada cargo. PAEZ, José. 2012. La Gestión de la Administración, McGraw –Hill, México.

Los organigramas son esquemas gráficos que representan la estructura jerárquica de una organización, es mediante el cual se especifican las distintas áreas y departamentos que la conforman. Es decir un organigrama brinda datos, características e información general de cómo está conformada la organización.

2.5 DIRECCIÓN

“Proceso que tiene relación con la motivación y el liderazgo de las personas y los equipos de trabajo en la compañía, la estrategia de comunicación, la resolución de conflictos, el manejo del cambio, etc., con el propósito de conducir a las personas al logro de los objetivos propuestos en la planeación.” BERNAL, César & SIERRA, Hernán. 2013, Proceso Administrativo para las Organizaciones del siglo XXI, Perason, Colombia.

El autor menciona que la dirección es saber coordinar todos los componentes de la organización en busca de alcanzar metas y objetivos de acuerdo a la planificación y estructura de la organización.

2.5.1 Toma de decisiones

“La toma de decisión es un proceso durante el cual la persona debe escoger la mejor opción entre muchas otras”. Todos y cada uno de nosotros pasamos los días y las horas de nuestra vida teniendo que tomar decisiones. Algunas decisiones tienen una importancia relativa en el desarrollo de nuestra vida, mientras que otras son gravitantes en ella. TORRES, M. 25 de Enero de 2012. Conduce tu empresa. Obtenido de <http://blog.conducetuempresa.com/2012/01/proceso-de-toma-de-decisiones.html#.VInv9jGUdq>

La toma de decisiones es una gran responsabilidad ya que se debe realizar una elección entre varias alternativas, con la finalidad de resolver de la mejor manera cualquier situación que se pueda presentar en la organización.

2.5.2 Comunicación

La comunicación es el proceso de transmitir información y comprensión entre dos personas, es la manera de relacionarse con otras personas a través de datos, ideas, pensamientos y valores. Ésta une a las personas a partir de sentimientos y conocimiento.

2.5.3 Capacitación

Es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos al

proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno.

2.6 CONTROL

“El control es un proceso mediante el cual la administración se cerciora si lo que ocurre concuerda con lo que supuestamente debiera ocurrir, de lo contrario, será necesario que se hagan los ajustes o correcciones necesarios.” SCANLAN, K. 2011. Control Administrativo. McGraw- Hill, México.

El control es la última etapa del proceso administrativo y es la actividad por medio de la cual se evalúa y comprueba que se esté dando cumplimiento a lo que se planifica y propone en la organización para lograr cumplir metas y de esta manera evitar que el enfoque se desvíe de los objetivos previamente establecidos.

2.7 Factores claves de éxito

Son los elementos en los cuales se puede obtener resultados muy positivos, debido a que facilitan el alcance de metas y aseguran un funcionamiento competitivo y exitoso para la organización.

2.8 Indicadores

“Se define como indicador la relación entre variables cuantitativas o cualitativas que permite observar la situación y tendencia de cambios generados en el objeto o fenómeno observado, en relación

con los objetivos y metas previstas y los impactos esperados”.
BERNAL, César & SIERRA, Hernán. 2013, Proceso Administrativo para las Organizaciones del siglo XXI, Perason, Colombia.

Los indicadores permiten medir los avances que se han realizado de las diferentes actividades en un cierto tiempo establecido. Permiten analizar la realidad de una organización en cuanto a lo planificado y lo que en realidad se está cumpliendo en cuanto a los objetivos establecidos.

2.9 Retroalimentación

“Se lleva a cabo sobre actividades o procesos ya efectuados, informa sobre la eficacia de los resultados obtenidos respecto de lo previsto y es fundamental para retroalimentar sobre resultados”.
BERNAL, César & SIERRA, Hernán. 2013, Proceso Administrativo para las Organizaciones del siglo XXI, Perason, Colombia.

La retroalimentación es el proceso que brinda resultados de las diferentes actividades aplicadas y según la información que se obtenga determinar en qué aspectos se necesitar hacer cambios para mejorar los resultados obtenidos. La retroalimentación permite eliminar o reducir errores producidos y buscar una mejora continua.

2.10 Cuerpo de Bomberos de Otavalo

El Cuerpo de Bomberos de Otavalo es una Institución Pública comprometida con la ciudadanía y que está conformada por un grupo de personas con la misión de brindar seguridad y un servicio oportuno y de calidad a la ciudadanía ante cualquier emergencia o desastre que se pueda presentar,

sembrando una cultura de prevención y alerta temprana para seguridad y bienestar de la sociedad.

2.11 Ley de Defensa Contra Incendios

La estructura ministerial establecida en el Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva, el Ministerio de Trabajo y Recursos Humanos y el Ministerio de Bienestar Social, son dos ministerios independientes.

Art. 1.- El Servicio de Defensa contra Incendios lo hará el Ministerio de Bienestar Social a través de los cuerpos de bomberos, de acuerdo con esta Ley y su Reglamento General.

Art. 2.- Corresponde al Ministro de Bienestar Social:

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

6. Solicitar en cualquier tiempo, a la Contraloría General del Estado; la práctica de auditorías a los cuerpos de bomberos; y,

7. Las demás funciones y atribuciones que determinen la ley y los reglamentos. Ley de Defensa Contra Incendios, 2014.

La Ley de defensa contra incendios es un herramienta de apoyo legal para los diferentes Cuerpos de Bomberos, ya que sirve para normar y controlar las diferentes actividades que se desarrollen en estas Instituciones, por medio de esta ley se establecen los lineamientos y límites dentro de los cuales se puede desenvolver la organización, a que normas se debe regir y dar cumplimiento el personal. La ley de defensa contra incendios también es un instrumento de apoyo para la toma de decisiones en las Instituciones.

2.12 Normativa

“Es la agrupación de normas que son plausibles de ser aplicadas a instancias de una determinada actividad o asunto. En tanto, una norma es aquel precepto 59 que demanda un cumplimiento ineludible por parte de los individuos, es decir, no solamente deberemos cumplir las normas sino que la no observación de una supondrá un concreto castigo que puede acarrear el cumplimiento de una pena ya sea económica o penal.” PONCE, Manuel. 2011, DEFINICION ABC. México.

Normativa es un conjunto de reglas o leyes que se aplican a una determinada actividad para regular y organizar por medio de dichas disposiciones a una organización.

2.13 Plan Nacional del Buen Vivir

“Es la hoja de ruta de la actuación pública para construir los derechos de las personas. El Plan Nacional para el Buen Vivir está acompañado por un sistema de monitoreo y evaluación que hará posible conocer los impactos de la gestión pública y generar alertas oportunas para la toma de decisiones. Este sistema está basado en la lógica de comparar lo programado frente a lo realizado, tomando como base la planificación nacional y la formulación realista de indicadores y metas.” Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013, Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017.

En su objetivo N°10 acerca de Impulsar la transformación de la matriz productiva, dentro de su política 10.3. Acerca de diversificar y generar mayor valor agregado en los sectores prioritarios que proveen servicios se encuentran los lineamientos estratégicos que promueven:

- a. Fortalecer el sector servicios, para la creación y fomento de empleo inclusivo.
- b. Fomentar la generación de capacidades técnicas y de gestión en los servicios, para mejorar su prestación y contribuir a la transformación productiva.
- c. Articular la gestión de infraestructura de soporte para el fomento a la competitividad sistémica, en los servicios de logística y transporte aéreo, terrestre y marítimo, como ejes para potenciar el sector servicios.
- d. Promover espacios de desarrollo de las actividades de servicios ambientales, bajo esquemas de competitividad y productividad en su prestación, para la generación de mayor valor agregado.
- f. Fortalecer el marco institucional y regulatorio que permita una gestión de calidad y de control de poder de mercado en la prestación de servicios, para garantizar los derechos de los proveedores y de los consumidores.

El Plan Nacional para el Buen Vivir es una propuesta del gobierno nacional creado y modificado por períodos de tiempo que contiene un conjunto de objetivos que buscan el desarrollo económico y social del país explotando sustentable y sosteniblemente los mejores recursos de cada territorio.

2.14 Incendio

“Un incendio es una ocurrencia de fuego no controlada que puede abrasar algo que no está destinado a quemarse. Puede afectar a estructuras y a seres vivos”. CANFORA, Luciano, 2008, Prevención de riesgos, México: Trea Gijón.

Es una situación sin control de fuego que se presenta que puede afectar o acabar estructuras y con seres vivos.

2.15 Riesgo

“Es la vulnerabilidad ante esto un posible potencial de perjuicio o daño para las unidades o personas, organizaciones o entidades. Cuanto mayor es la vulnerabilidad mayor es el riesgo, pero cuanto más factible es el perjuicio o daño, mayor es el peligro”. CANFORA, Luciano. 2008. Prevención de riesgos, México: Trea Gijón.

Riesgo es la posibilidad de que ocurra alguna eventualidad que puede causar daño de diferente manera.

2.16 Siniestro

“Prevención de riesgos Manifiesta: “Un siniestro es, en la terminología de empresas de seguros, la ocurrencia de un suceso amparado en la póliza de seguros, comenzando las obligaciones a

cargo del asegurado”. CANFORA, Luciano. 2008. Prevención de riesgos, México: Trea Gijón.

Un siniestro es aquel que genera daños pero que se encuentran asegurados.

2.17 Servicio

“Son acciones que usted hace para motivar a un cliente. El servicio es un intangible que solo se conoce en su real valor cuando se utiliza”. PRIETO, Herrera, J. E. 2011, Gerencia del Servicio, Ecoe Ediciones, Bogotá.

El servicio es un conjunto de actividades que se realizan con el fin de satisfacer alguna necesidad.

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA

3.1 INTRODUCCIÓN

Luego de haber realizado el diagnóstico situacional del Cuerpo de Bomberos de Otavalo, por medio de la utilización de diferentes técnicas e instrumentos de recopilación de información y según el análisis de aspectos internos y externos a través de la matriz FODA, se determina que es importante y necesario elaborar la propuesta de una planificación estratégica para el Cuerpo de Bomberos de Otavalo, la misma que servirá de soporte para la Institución y mediante la cual se propone mejorar la gestión y garantizar la eficiencia y eficacia del servicio que brinda a la población.

La Institución está consciente de la necesidad de elaborar el plan estratégico que ayude a mejorar el servicio y dar una mejor respuesta a las necesidades de la ciudadanía y por medio de ello fortalecer la gestión del Cuerpo de Bomberos de Otavalo, considerando y respetando las Leyes que norman y rigen a la Institución como la Ley de defensa contra incendios y de esta manera lograr resultados positivos para la Institución y la comunidad.

3.2 BASE LEGAL

Las Instituciones del Estado como entes públicos regularizan su gestión, basadas en la normativa legal vigente tales como:

- Constitución de la República del Ecuador
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.
- Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas
- Ley Orgánica del Servicio Público
- Normas de Control Interno para el sector Público
- Ley de defensa contra Incendios
- Plan Nacional del Buen Vivir

3.3 OBJETIVOS

3.3.1 Objetivo General

Diseñar la propuesta de una planificación estratégica para el Cuerpo de Bomberos de Otavalo, que permita mejorar su gestión y el cumplimiento de metas y objetivos.

3.3.2 Objetivos Específicos

- Establecer los objetivos estratégicos para la Institución, según la misión y visión del Cuerpo de Bomberos.

- Elaborar las matrices del plan estratégico del Cuerpo de Bomberos de Otavalo.
- Verificar la estructura organizativa y funcional de la Institución.

3.4 VALORES

Los valores institucionales son el conjunto de creencias y reglas que regulan la gestión institucional. Estos valores son:

Gráfico 15: Valores



Fuente: Investigación
Elaborado por: La autora

3.4.1 Transparencia

Para el Cuerpo de Bomberos de Otavalo, en calidad de servidores públicos, la transparencia es uno de los valores éticos que se debe aplicar en el día a día tanto en lo operativo como en lo administrativo, y se fiscaliza en la práctica con el derecho a la información, el acceso a la información y la rendición de cuentas, como factor determinante de credibilidad y eficiencia.

3.4.2 Calidad de Servicio

La Institución tiene la firme convicción de servicio traducido como el deseo y convicción de ayudar a los demás en la solución de un problema o en la satisfacción de una necesidad. Estamos conscientes de que el éxito de las relaciones institucionales y con la ciudadanía depende de las actitudes y conductas que observen en la atención de las demandas ciudadanas

3.4.3 Responsabilidad

En el Cuerpo de Bomberos de Otavalo la responsabilidad es un valor que está en la conciencia de la persona y permite reflexionar, administrar, orientar y cualificar los actos propios en el plano de la moral.

3.4.4 Respeto

Para el Cuerpo de Bomberos de Otavalo significa valorar a los demás, acatar la autoridad de cada instancia y considerar su dignidad. Cuando hay respeto hay verdad; no se tolera bajo ninguna circunstancia la mentira, no se acepta la calumnia y el engaño. Expresamos respeto siendo amables con nuestra gente porque estamos seguros que es la base de toda relación humana y sobre todo porque el respeto es garantía de transparentar nuestro accionar cotidiano.

3.4.5 Solidaridad

En el Cuerpo de Bomberos de Otavalo estamos conscientes de que la solidaridad es un valor de mucha importancia para la humanidad, porque gracias a ella se han desarrollado en el mundo entero altos niveles de sensibilidad y apoyo a los demás, sobre todo a quienes atraviesan situaciones adversas antrópicas o causadas por la naturaleza.

3.4.6 Calidez Humana

Quienes integramos el Cuerpo de Bomberos de Otavalo estamos convencidos de que la calidez es sinónimo de cordialidad y contribuir de la mejor manera a la ciudadanía y a la sociedad en general.

3.4.7 Abnegación y Disciplina

La abnegación implica disciplina y supone el control de los deseos, sentimientos, pasiones y pensamientos. Por lo que en el Cuerpo de Bomberos de Otavalo siempre mantenemos la prioridad del servicio al que nos debemos, olvidándonos de nosotros mismos para vigilar el bien de los demás.

3.5 MISIÓN

Ser una Institución técnica y humana, para salvar vidas a través de la atención efectiva de Emergencias y Gestión de Riesgos, sembrando una cultura de prevención y alerta temprana para seguridad y bienestar de la sociedad, con personal altamente calificado, eficiente y eficaz; con una

infraestructura y equipos necesarios para brindar a la ciudadanía un servicio oportuno y de calidad.

3.6 VISIÓN

El Cuerpo de Bomberos de Otavalo en el año 2021 será una Institución reconocida como un organismo líder en atención de emergencias y Gestión de Riesgos a nivel local, regional y nacional, por su servicio efectivo con un alto índice de calidad y calidez, vinculando a la comunidad, en un ambiente profesional y ético contribuyendo al desarrollo sustentable y pertinente de la sociedad.

3.7 PRINCIPIOS

Son el conjunto de reglas y normas que orientarán y regularán las acciones de la Institución, los mismos que son los siguientes.

- Excelente atención
- Compromiso con la colectividad
- Protección al medio ambiente
- Seguridad individual o social
- Amparo en peligro de dificultades

3.8 OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- Describir de manera ordenada y sistemática los principales procedimientos que el personal de las áreas administrativa y operativa debe cumplir.
- Establecer políticas, directrices, normas, actividades y responsabilidades, para generar un sistema de control a través de procesos documentados
- Brindar respuesta inmediata y oportuna a las demandas y requerimientos presentados por la ciudadanía del cantón Otavalo.
- Acercar a la población los servicios del Cuerpo de Bomberos de Otavalo, buscando la reducción de riesgos y el fortalecimiento de capacidades de la comunidad.
- Defender a las personas y sus propiedades contra el fuego, socorrer en catástrofes y siniestros y efectuar acciones de salvamento, ya que los cuerpos de bomberos son organismos eminentemente técnicos al servicio de la comunidad.
- Mantener altos niveles de satisfacción de la comunidad en base a la calidad de los servicios brindados.
- Despertar en la sociedad a la que sirve; concientización acerca de los peligros que representan los incendios y sus consecuencias.

- Dar cabal cumplimiento a los aspectos legales de la Ley de Defensa Contra Incendios, mediante normas de prevención y protección para las vidas y los bienes de los ciudadanos en todo el territorio nacional.

3.9 POLÍTICAS

Para orientar las acciones pertinentes en el cumplimiento de la misión institucional se practicarán las siguientes políticas:

- ✓ Trabajo prioritario en la prevención de riesgos y en la respuesta inmediata en el control del fuego u otro evento adverso.
- ✓ Trabajo con estándares y normas nacionales e internacionales para garantizar la excelencia en el servicio.
- ✓ Capacitación continua a la comunidad en la prevención contra el fuego u otro evento adverso, desarrollando e implementando sistemas de alerta y atención temprana.
- ✓ Establecimiento de alianzas estratégicas con organismos afines tanto a nivel nacional como internacional.
- ✓ Aplicación de avances tecnológicos para el mejoramiento del servicio brindado y actualización de la información.
- ✓ Gestión del uso adecuado de recursos para mantener la excelencia en la atención a la comunidad.
- ✓ Respeto a la práctica de los valores institucionales.

- ✓ Establecimiento de la rendición de cuentas como norma institucional de transparencia e información de las actividades institucionales.

3.10 ESTRUCTURA ORGÁNICA Y FUNCIONAL DEL CUERPO DE BOMBEROS DE OTAVALO

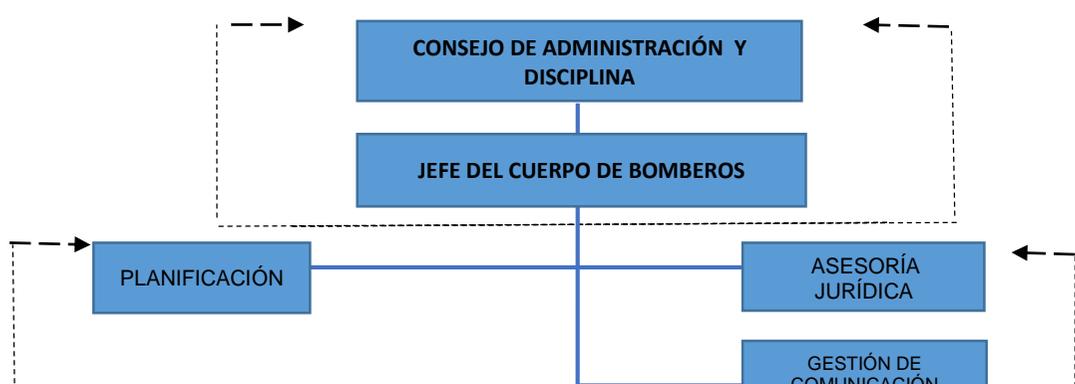
3.10.1 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

PROCESOS GOBERNANTES

PROCESOS DE ASESORÍA

PROCESOS DE APOYO

PROCESOS AGREGADORES DE VALOR





El organigrama estructural muestra la estructura organizativa del Cuerpo de Bomberos de Otavalo, desempeña un papel informativo sobre las relaciones jerárquicas y competencias de vigor de la Institución.

3.10.2 ORGÁNICO FUNCIONAL

De acuerdo a la jerarquía que se determina en el organigrama estructural del Cuerpo de Bomberos de Otavalo se determinan los siguientes procesos:

- a) PROCESOS GOBERNANTES
- b) PROCESOS DE ASESORÍA
- c) PROCESOS DE APOYO
- d) PROCESOS AGRADORES DE VALOR

3.10.2.1 PROCESOS GOBERNANTES

Consejo de Administración y Disciplina
<p>Misión: Emitir directrices y resoluciones para el desarrollo institucional conforme a lo establecido en la Ley de Defensa Contra Incendios y sus Reglamentos.</p>
<p>Atribuciones y Competencias</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Velar por la correcta aplicación de la Ley de Defensa Contra Incendios y sus reglamentos.➤ Vigilar la gestión administrativa y económica de la Institución.➤ Elaborar los proyectos de presupuesto y darles el trámite legal➤ Resolver los casos de jubilación, montepío y más beneficios sociales para quienes no fueren afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, y de los 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, la respectiva normativa de la Ley Contratación Pública;

- Conceder licencia por más de treinta días a los miembros representantes que no formen parte del cuerpo de bomberos; y,
- Los demás que determinen la ley y los reglamentos.

Jefa/e del Cuerpo de Bomberos de Otavalo

Misión: Representar al Cuerpo de Bomberos de Otavalo con dignidad, eficiencia, calidad, profesionalismo, y solidaridad con el fin de optimizar y garantizar el servicio público a la ciudadanía.

Atribuciones y Deberes

- Cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y demás disposiciones expedidas de acuerdo con la ley.
- Dirigir el Cuerpo de Bomberos de manera que brinde una eficiente atención al público.
- Disponer la tecnificación del personal, mediante la estructuración y cumplimiento del plan de desarrollo profesional de los servidores del Cuerpo de Bomberos de Otavalo.
- Gestionar oportunamente de los organismos de recaudación de impuestos y tasas que beneficien al Cuerpo de Bomberos de Otavalo la entrega oportuna de los recursos correspondientes.
- Rendir la caución al posesionarse como Jefa/e y la declaración de bienes.
- Presidir las sesiones del Consejo de Administración y Disciplina, y ordenar las convocatorias de la misma.
- Vigilar el cumplimiento de las disposiciones emanadas por la Secretaría de Gestión del Riesgos y los demás organismos de control relacionados con el ámbito de acción del Cuerpo de Bomberos de Otavalo.
- Aprobar la Orden General en la que se publicaran los movimientos de altas, bajas, incorporaciones, licencias, pases, ascensos, comisiones, premios, recompensas, órdenes superiores y demás.

- Gestionar oportunamente a la superioridad respecto de las necesidades apremiantes del Cuerpo de Bomberos de Otavalo, con el fin de solucionarlas en el menor tiempo posible.
- Gestionar recursos de autogestión para el mejoramiento de la Institución.
- Gestionar relaciones técnicas y de trabajo con otros servicios nacionales y extranjeros.
- Presidir cursos, congresos, seminarios, comisiones técnicas, entre otros.
- Dirigir a sus subalternos en los actos del servicio.
- Dirigir las operaciones en un siniestro.
- Aprobar convenios, contratos y adquisiciones con la autorización del Consejo de Administración y Disciplina cuando el procedimiento lo amerite o establezca.
- Autorizar el pago de obligaciones económicas de la Institución.
- Gestionar a las autoridades competentes la clausura de locales que no cumplan con las normas de seguridad contra incendios.
- Autorizar los nombramientos para el personal operativo, administrativo, técnico, y de servicio; y,
- Las demás que determine el ordenamiento jurídico vigente.

3.10.2.2 PROCESOS DE ASESORÍA

Gestión de Asesoría Jurídica.
Misión: Asesorar a los diferentes niveles de la Institución en los aspectos legales y jurídicos que requieran para su gestión interna; ajustar las actuaciones de la Institución al marco jurídico vigente, defender judicial y extrajudicialmente los intereses del Cuerpo de Bomberos de Otavalo.
Atribuciones y Competencias: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaborar y analizar los proyectos de reglamentos, acuerdos, resoluciones, contratos, convenios, instructivos, normas, matrices y otros instrumentos jurídicos en coordinación con el Consejo de

Administración y Disciplina y la/el Jefe del Cuerpo de Bomberos.

- Asesorar y brindar acompañamiento a las autoridades y niveles directivos de la institución en materia de ámbito jurídico legal.
- Emitir, previo el estudio respectivo, criterios, pronunciamientos y dictámenes de carácter jurídico legal sobre asuntos sometidos a su competencia.
- Formular las bases y documentos contractuales en los procesos de contratación objeto de su intervención.
- Formular y emitir informes respecto a la aplicación de la Ley Orgánica del Sistema de Nacional de Contratación Pública y al cumplimiento de convenios y contratos.
- Representar y defender los intereses institucionales en aspectos de orden jurídico y legal en relación a las funciones y actividades de su competencia.
- Establecer 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.
- 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.
- Asesorar jurídicamente en la elaboración de circulares, resoluciones, contratos, convenios, actas, bases de coordinación, acuerdos y llevar el registro de éstos así como de los documentos y disposiciones internas que regulen la actividad jurídica.

Gestión de Planificación.

Misión: Impulsar el desarrollo integral del Cuerpo de Bomberos de Otavalo a través de la elaboración de planes estratégicos alineados con los planes nacionales y sectoriales, a fin de reducir el nivel de riesgo ante incendios y otros eventos adversos y mejorar la seguridad ciudadana.

Atribuciones y Competencias:

- Coordinar, implementar 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 de Otavalo.

- Establecer reglamentos y procedimientos, para la gestión del sector Bomberil y mantenerlos debidamente actualizados.
- Diseñar los lineamientos y mecanismos de colaboración mutua con otros organismos comprometidos en la seguridad de la ciudadanía en materia de bomberos.
- Establecer y coordinar la articulación de los procesos de formulación de la política sectorial con la planificación operativa institucional.
- Establecer estándares que fomenten la calidad con la agilidad y oportunidad en el servicio.
- Supervisar 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 esta competencia de bomberos.
- Establecer elementos técnicos e información de calidad que faciliten a la autoridad la toma de decisiones en los Cuerpos de Bomberos de Otavalo.
- Supervisar el cumplimiento de los planes de desarrollo y operativos de la institución
- Coordinar la estructuración de la proforma institucional.
- Asesorar a las diferentes unidades en la elaboración de planes, programas y proyectos para el fortalecimiento institucional.
- Generar la información estadística relevante para apoyar el proceso de mejoramiento continuo.
- Coordinar la elaboración de informes de seguimiento a la planificación institucional y proponer las medidas correctivas cuando sea pertinente.
- Cumplir con lo establecido en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información LOTAIP
- Mantener actualizada la página web institucional con los formatos de la LOTAIP
- Desarrollar los informes de participación ciudadana solicitados por el Concejo de Participación Ciudadana y Control Social

- Generar un banco de indicadores de gestión y operativos para la toma de decisiones de la máxima autoridad y niveles directivos.
- Desarrollar e implementar una eficiente Gestión por Procesos en la institución.
- Las demás que le asignare el Jefe y las establecidas en leyes y normas pertinentes.

Gestión de Comunicación Social

Misión: Gestionar y llevar a cabo las estrategias y el Plan de Comunicación y Difusión enmarcadas en las directrices que permitan posicionar positivamente a la gestión del Cuerpo de Bomberos de Otavalo; socializar su ejecución mediante productos digitales, impresos y demás herramientas comunicacionales carteleras al interior de la institución; así como difundir y promocionar la imagen y capacidad de gestión a nivel local, cantonal y provincial.

Atribuciones y Competencias:

- Implantar, coordinar y evaluar el Plan Estratégico de Comunicación que responda al marco conceptual de la gestión preventiva de riesgos de incendios y apoyo a la atención de emergencias
- Planificar, coordinar y controlar las actividades de difusión y/o promoción internas y externas, a través de medios tradicionales y alternativos de comunicación;
- Informar y/o difundir políticas institucionales, procedimientos, planes y demás mensajes al interior de la organización, en coordinación con los procesos institucionales;
- Informar a través de coberturas periodísticas, eventos, medios de comunicación y productos comunicacionales los servicios y la gestión del Cuerpo de Bomberos de Otavalo;
- Administrar y actualizar el contenido de la página web del Cuerpo de Bomberos de Otavalo en coordinación con los procesos institucionales;
- Analizar y proponer acciones para el mejoramiento del desempeño, orientados a alcanzar estándares de calidad;
- Ejecutar acciones para el cumplimiento de las metas estratégicas y operativas e indicadores, que permitan determinar la productividad y

la generación periódica de reportes;

- Vigilar el uso adecuado de la información generada, así como de los emblemas y logotipos institucionales.
- Actualizar de manera permanente el material informativo y comunicacional.
- Preparar la documentación e informe periódico de rendición de cuentas.
- Emitir informes requeridos por la máxima autoridad
- Las demás que sean asignadas por la máxima autoridad

3.10.2.3 PROCESOS DE APOYO

Gestión de Talento Humano

Misión: Ejecutar las políticas, estrategias, normas, programas y proyectos que permitan administrar el sistema de gestión del talento humano y remuneraciones de la institución, como apoyo al cumplimiento de la misión institucional.

Atribuciones y Responsabilidades:

- Diseñar planes, programas, proyectos y otros instrumentos, referentes a la administración del sistema de gestión del desarrollo del talento humano.
- Diseñar e implementar indicadores de gestión.
- Actualizar de acuerdo con las normas reglamentarias pertinentes los escalafones de personal de oficiales, tropa, de prevención, administración.
- Emitir diagnósticos de recursos humanos, funcionamiento de la estructura organizacional y de la planificación estratégica interna.
- Establecer e implementar estudios técnicos para diseño o rediseño de procesos institucionales.
- Emitir informes técnicos legales para movimientos de personal.

- Implementar un riguroso proceso de selección y valoración de personal.
- Diseñar y supervisar los planes de capacitación institucional.
- Establecer, supervisar y evaluar el sistema de asistencia del personal y el sistema de conformación de los turnos rotativos para cubrimientos de las guardias.
- Establecer el plan de evaluación de desempeño, y emisión de informe del mismo.
- Desarrollar los manuales y herramientas para la inducción del nuevo personal.
- Analizar técnicamente la supresión o creación de puestos, para el trámite correspondiente de acuerdo a la ley.
- Emitir informes sustentados para ejecución de sanciones laborales, o bajas del personal de bomberos.
- Establecer los cuadros anuales de vacaciones y sus reemplazos para no afectar la operatividad de la Institución.
- Gestionar la elaboración y aprobación del reglamento interno y de seguridad y salud ocupacional, así como la implementación de estrategias y acciones encaminadas a la prevención de riesgos laborales, establecidas en la normativa legal ecuatoriana.
- Los demás que la Ley y la máxima autoridad en el ámbito de su competencia así lo disponga.

Gestión Financiera

La Gestión Financiera comprende los siguientes procesos:

- Tesorería y presupuesto
- Recaudación
- Contabilidad

Tesorería y Presupuesto

Misión: Ejecutar los recursos financieros de acuerdo a la normativa legal vigente y al sistema informático financiero, procediendo con el correcto manejo y registro de los movimientos económicos presupuestarios de manera que permita la toma de decisiones adecuadas y el fortalecimiento de la gestión financiera de la institución.

Atribuciones y responsabilidades:

- Formular reformas presupuestarias que sean necesarias dentro de su ejecución, para aprobación del Consejo de Administración y Disciplina y/o la máxima autoridad.
- Elaborar, consolidar y ejecutar el presupuesto institucional de conformidad a los objetivos y metas establecidos en el Plan Operativo Anual
- Emitir certificaciones presupuestarias previas a los procesos a ejecutarse
- Verificar el control previo y realizar el pago de los valores debidamente autorizados a los beneficiarios, terceros, proveedores, contratistas y otros a través del sistema de pagos interbancarios del BCE
- Presentar informes mensuales de la ejecución presupuestaria a la Máxima Autoridad
- Efectuar retenciones de los valores y conceptos establecidos en las disposiciones legales emitidas por el SRI mediante el sistema de comprobantes electrónicos
- Mantener en custodia las garantías y otros valores fiduciaros que sean entregados a favor de la institución y devolver previa orden escrita de la Autoridad competente.
- Elaboración del cuadro comparativo de los procesos de contratación pública.
- Las demás que la ley y la máxima autoridad en el ámbito de su competencia así lo disponga.

Recaudación

Atribuciones y Responsabilidades:

- Verificar los documentos habilitantes para establecer el monto a pagar por concepto de permisos de funcionamiento de acuerdo a la normativa vigente.
- Recaudar los recursos públicos por concepto de emisión de permisos de funcionamiento.
- Realizar el balance, reporte diario de los depósitos de valores recaudados.
- Realizar los anexos transaccionales contables.
- Elaborar las estadísticas de los permisos de funcionamiento y revisión de pagos.
- Dar seguimiento y notificar a los usuarios sobre los valores pendientes de pago por concepto de permisos de funcionamiento.
- Archivar y custodiar la documentación por concepto de permisos de funcionamiento.
- Demás actividades que disponga la máxima autoridad.

Contabilidad

Misión: Analizar y registrar los hechos económicos que representen derechos a percibir recursos monetarios o que constituyan obligaciones a entregar recursos monetarios, de acuerdo a las normas técnicas establecidas a través de la ley con el propósito de generar información confiable para la toma de decisiones.

Atribuciones y Responsabilidades:

- Analizar y elaborar los hechos económicos de la Institución
- Revisar la documentación como parte del control previo y sobre la legalidad, veracidad y exactitud de los procesos para su registro.
- Elaborar informes financieros
- Analizar las cuentas contables para demostrar la razonabilidad de los saldos y la situación económica que permita detectar diferencias y explicarlas efectuando ajustes o regularizaciones cuando sean necesarias

- Determinar valores y elaborar los formularios de declaraciones mensuales sobre retención de impuesto a la renta e impuesto al valor agregado
- Comprobar los saldos de registros contables con informes de existencias de bienes de consumo corriente para determinar su existencia física.
- Verificar los reportes diarios por recaudación de permisos de funcionamiento
- Designar al responsable del arqueo de fondo de caja chica
- Custodiar y controlar el archivo de los comprobantes de pago.
- Las demás que la ley y la máxima autoridad en el ámbito de su competencia así lo disponga

Gestión Administrativa se encuentra compuesta por los siguientes procesos:

- Secretaría y Servicios Institucionales.
- Responsable de Compras Públicas
- Asistente de Gestión administrativa

Secretaría y Servicios Institucionales

Misión: Administrar y custodiar la documentación institucional y del área de secretaría; así como elaborar y supervisar los requerimientos de bienes y servicios institucionales.

Atribuciones y Responsabilidades:

- Elaborar actas, convocatorias y resoluciones consejo de administración y disciplina.
- Elaborar y supervisar los requerimientos institucionales de bienes y servicios de jefatura, secretaría y área operativa
- Solicitar pagos de servicios institucionales
- Recibir, registrar, codificar, dar seguimiento y archivar la documentación institucional interna y externa
- Coordinar y programar las capacitaciones institucionales a la comunidad

- Manejar el archivo físico y digital de la documentación institucional.
- Elaborar el formulario de rendición de cuentas anual de la institución en el sistema del consejo de participación ciudadana
- Administrar los contratos de servicios generales institucionales
- Informar oportunamente a los departamentos operacionales sobre las comunicaciones en relación al requerimiento de los documentos receptados.
- Las demás que que la ley y la máxima autoridad en el ámbito de su competencia así lo disponga

Compras Públicas

Misión: Ejecutar los procesos de adquisición de bienes y servicios utilizando mecanismos y relaciones orientadas al planeamiento, programación presupuestos y control de las contrataciones, desde la etapa preparatoria, precontractual y contractual.

Atribuciones y Responsabilidades:

- Elaborar y dar seguimiento al cumplimiento del plan anual de contratación de la institución y emitir informes mensuales sobre su cumplimiento.
- Ejecutar los procesos de contratación institucionales.
- Manejar el portal de compras públicas de la institución para la adquisición de bienes y/o prestación de servicios y los demás que determina la Ley.
- Elaborar los pliegos, y notificar la designación de la comisión técnica.
- Elaborar el informe trimestral por procesos de Ínfima Cuantía
- Revisar y verificar estudios de mercado, especificaciones técnicas, términos de referencia, como parte de la fase preparatoria de la contratación pública.
- Apoyar a la comisión técnica en la etapa de recepción, apertura, convalidación de errores, verificación y calificación de ofertas.
- Integrar la comisión de recepción de bienes.
- Las demás que la ley y la máxima autoridad en el ámbito de su

competencia así lo disponga

Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Misión: Plantear y ejecutar proyectos y procesos de tecnologías de la información y comunicaciones para la aplicación de políticas públicas y mejora de la gestión institucional y de los servicios a la ciudadanía, así como gestionar la seguridad informática, brindar soporte técnico en herramientas, aplicaciones, sistemas, y servicios informáticos de la institución.

Atribuciones y Responsabilidades:

- Formular y ejecutar los planes estratégicos y operativos de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones TIC, alineados al Plan Estratégico Institucional y a las directrices nacionales establecidas en el tema.
- Dirigir, coordinar y controlar los procesos y proyectos de TIC, así como los recursos humanos, físicos de infraestructura tecnológica.
- Proponer, implementar y controlar la aplicación de políticas y normativas para el uso de las TIC alineadas a las políticas que dicte la Secretaría Nacional de la Administración Pública en esta materia.
- Gestionar el ciclo de vida de las aplicaciones y sistemas informáticos para automatizar y mejorar procesos institucionales y trámites a los ciudadanos.
- Asegurar el soporte técnico, capacidad, disponibilidad y continuidad de los aplicativos, sistemas, servicios informáticos y de comunicaciones, así como de los recursos físicos, hardware, software, y humanos suficientes para el funcionamiento de la unidad.
- Establecer y monitorear indicadores de gestión de TIC
- Elaborar informes de gestión y rendición de cuentas respecto de las actividades del área.
- Desarrollar estrategias para garantizar la operatividad de los sistemas de comunicación y tecnologías de la información institucionales.
- Elaborar el boletín de prensa institucional.
- Manejo, administración y publicación de contenidos en el sitio web y cuentas de redes sociales de la Institución.

- Mantener archivo histórico fotográfico de los eventos internos y externos de la institución.
- Manejo de equipos audiovisuales y de amplificación.

3.10.2.4 PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

Gestión de Sistematizaciones Bomberiles y Operaciones

Misión: Coordinar las operaciones técnicas Bomberiles, atender, resolver los siniestros, generar información y conocimiento sobre los posibles riesgos de eventos adversos causados por el hombre y/o desastres naturales que amenacen la vida y la propiedad privada, de manera que se brinden los servicios en la comunidad a través de la aplicación de políticas, normas y estrategias que permitan lograr el cumplimiento de la misión institucional. Así como también incentivar la participación e involucrar a la comunidad en los servicios de prevención de incendios y atención de emergencias.

Atribuciones y Responsabilidades:

- Subrogar en sus funciones al Comandante en su ausencia.
- Asesorar al Comandante sobre temas técnicos y operativos.
- Actuar por delegación de la comandancia en los distintos actos administrativos.
- Solicitar a sus subordinados la información necesaria para mantener informada a la Comandancia.
- Planificar, organizar, dirigir y controlar la ejecución de las actividades operativas de la Gestión de Sistematizaciones Bomberiles y Operaciones del Cuerpo de Bomberos de Otavalo.
- Dirigir y supervisar la elaboración de los Planes Estratégicos y Operativos Anuales en el ámbito de sus competencias
- Elaborar informes de seguimiento de la gestión de sistematizaciones bomberiles y operaciones.
- Proponer y desarrollar programas, planes y proyectos de fortalecimiento operativo del Cuerpo de Bomberos de Otavalo.
- Dirigir las actividades preventivas en la jurisdicción ante siniestros,

permitiendo generar en la comunidad una cultura de prevención.

- Planificar, elaborar y ejecutar programas capacitación permanente de prevención de riesgos, de defensa contra incendios forestales y estructurales, industriales, de control y manejo de inundaciones, desastres naturales, manejo de materiales químicos peligrosos, accidentes de tránsito y circunstancias similares, para el personal operativo de la institución.
- Planificar, elaborar, organizar, dirigir y supervisar las acciones, procedimientos y protocolos a llevarse a cabo en la atención de emergencias.
- Actualizar, orientar y guiar al personal operativo en la práctica de los procedimientos de atención de emergencias y/o siniestros.
- Evaluar el nivel de desempeño del personal operativo de la institución.
- Las demás funciones que la máxima autoridad y la ley determinen en el ámbito de su competencia.

La Gestión de Sistematizaciones Bomberiles y Operaciones: está compuesta de los siguientes subprocesos:

- Operaciones Bomberiles.
- Prevención de Incendios.
- Atención de Emergencias.
- Vinculación con la Comunidad.

Operaciones Bomberiles

Misión: Dirigir y ejecutar las operaciones técnicas bomberiles, brindando servicios efectivos y de calidad, mediante la aplicación de políticas, normas, protocolos y estrategias, con la finalidad de contribuir al logro de los objetivos Institucionales.

Atribuciones y Responsabilidades:

- Organizar, y controlar la ejecución de las actividades operativas del Proceso de Gestión de Operaciones Bomberiles.
- Supervisar el orden y la disciplina de los integrantes de su equipo de trabajo.

- Controlar el uso adecuado del equipo de protección personal en la atención de siniestros.
- Supervisar el cumplimiento de procedimientos y protocolos técnicos de operaciones.
- Mantener actualizados los procedimientos y protocolos técnicos de operaciones.
- Recopilar y registrar las actividades realizadas por los integrantes de su equipo de trabajo.
- Reportar las novedades presentadas en la ejecución de actividades de su equipo de trabajo.
- Coordinar el desarrollo de las actividades planificadas y la atención de siniestros con su equipo de trabajo.
- Efectuar prácticas, adiestramientos, simulaciones y actividad física con su equipo de trabajo.
- Determinar los requerimientos de recursos humanos y materiales que permitan la disminución de riesgo del personal operativo, así como el buen desempeño en la ejecución de atención de siniestros.
- Identificar y establecer las necesidades de capacitación, evaluación y certificación del personal.
- Elaborar y preparar informes e indicadores sobre eficiencia en el servicio de atención de siniestros.
- Las demás que determinen las leyes, reglamentos, protocolos, ordenanzas, normas conexas y la máxima autoridad en el ámbito de su competencia.

Prevención de Incendios

Misión: Brindar servicios enfocados a la prevención y mitigación de incendios, mediante la implementación y aplicación de normas técnicas que permitan una afectiva gestión de regulación y control, con la finalidad de cumplir con las normas, estándares de seguridad y disposiciones legales, en el ámbito de su competencia.

Atribuciones y Responsabilidades:

- Coordinar, dirigir y controlar el desarrollo adecuado de inspecciones para la entrega de permisos de funcionamiento.
- Elaborar instructivos, procedimientos y reglamentos de prevención y mitigación de incendios.
- Coordinar la capacitación interna y externa en temas relacionados con prevención de incendios.
- Proporcionar asistencia técnica en el proceso de concesión de permisos de funcionamiento,
- Elaborar un informe a la máxima autoridad en caso de que, una vez realizada la inspección los establecimientos no cumplan con los requerimientos de prevención y seguridad.
- Cumplir y hacer cumplir el reglamento de Normas de Prevención de Incendios.
- Coordinar la difusión de la información de prevención contra incendios en la comunidad.
- Identificar y establecer las necesidades de capacitación, evaluación y certificación del personal.
- 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.

Atención de Emergencias

Misión: Supervisar y asistir en las actividades referentes a la emisión de respuesta a los usuarios que demandaren la atención y prestación de servicios, cuya integridad y/o bienes estén en peligro, por efecto de accidentes, violencia o enfermedad, a fin de brindar una atención oportuna y de calidad.

Atribuciones y Responsabilidades:

- Actualizar la normativa, protocolos y procedimientos de atención de emergencias.
- Identificar y establecer las necesidades de capacitación, evaluación y certificación del personal.
- Supervisar y ejecutar acciones, procedimientos y protocolos para enfrentar las emergencias.

- Supervisar la ejecución de las actividades técnicas del departamento.
- Orientar y guiar al personal operativo en la práctica de los procedimientos de atención de emergencias y/o siniestros.
- Controlar la implementación de acciones para mejorar la seguridad integral en la atención de emergencias
- Consolidar reportes e informes de las actividades que permitan coordinar con los diferentes procesos de la Institución.
- Elaborar las estadísticas sobre la incidencia de atención de emergencias ocurridas en la jurisdicción.
- Procesar información estadística de las emergencias y/o siniestros atendidos.
- Las demás que determinen las leyes, reglamentos, protocolos, normas conexas y la máxima autoridad

Gestión de Vinculación Comunitaria

Misión: Promover e involucrar la participación de la comunidad en los servicios y procedimientos de prevención, mitigación y atención de siniestros de su competencia, con la finalidad de minimizar las condiciones de vulnerabilidad y generar una cultura de concientización.

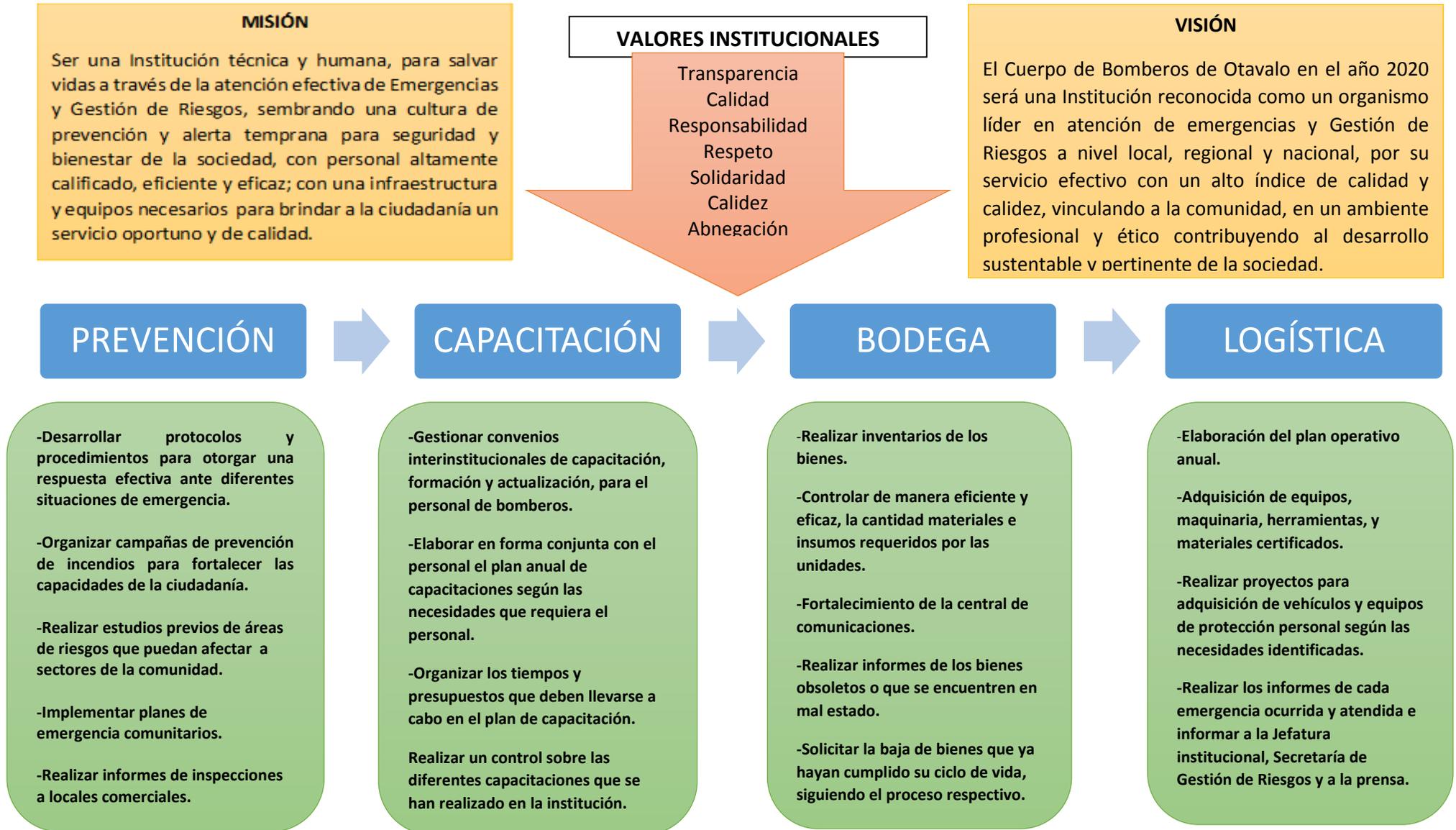
Atribuciones y Responsabilidades:

- Difundir información de prevención contra siniestros en la comunidad.
- Aplicar políticas y normas para el desarrollo del voluntariado dentro de la comunidad.
- Planificar, ejecutar y supervisar programas y campañas de prevención de riesgos, a la comunidad.
- Vincular a la comunidad en los diferentes servicios del Cuerpo de Bomberos de Otavalo.
- Identificar y establecer las necesidades de capacitación, evaluación y certificación del personal.
- Desarrollar programas de entrenamiento ciudadano en temas de prevención, primeros auxilios, evacuación, etc.

- Realizar informe de las actividades ejecutadas con su equipo de trabajo.
- Las demás que determinen las leyes, reglamentos, protocolos, normas conexas y la máxima autoridad.

3.11 MAPA ESTRATÉGICO

Gráfico 16: Mapa Estratégico



3.12 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Otorgar servicios a la ciudadanía en temas relacionados a la prevención y mitigación de incendios, a través de la implementación de mecanismos que faciliten una efectiva gestión y controles adecuados, según los estándares de seguridad.

- Brindar un servicio oportuno, eficiente y eficaz satisfaciendo la demanda de la población y promover la participación de la ciudadanía mediante la capacitación, asesoramiento en los servicios y procedimientos de prevención, mitigación y atención de siniestros y emergencias naturales y antrópicas.

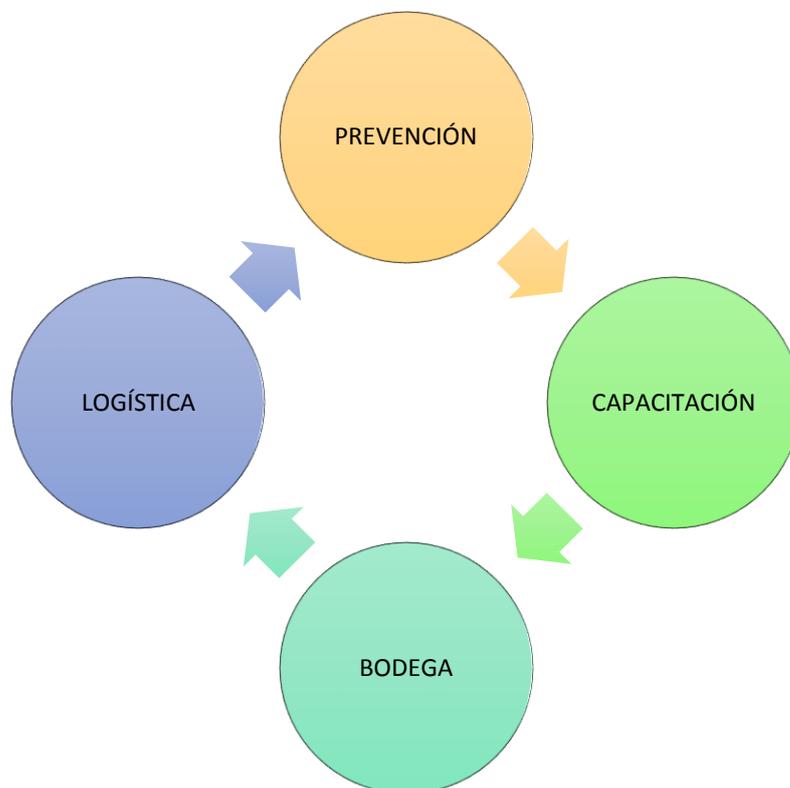
- Establecer políticas y normas para gestionar los recursos materiales, los servicios y los procesos para satisfacer las necesidades de los usuarios y actualizar los procesos de comunicación e información de la Institución.

- Gestionar y ejecutar el buen uso y desempeño del parque automotor institucional, promoviendo la optimización y buen mantenimiento de los mismos, para cubrir con todos los servicios hacia la comunidad.

3.13 EJES ESTRATÉGICOS

Para lograr los objetivos propuestos es importante establecer una orientación de manera que permita que cada actividad que desarrolla la Institución estén correlacionadas para obtener mayor efectividad en los propósitos planteados. Razón por la cual es necesario identificar los ejes estratégicos para la ejecución del plan.

Gráfico 17: Ejes Estratégicos



Fuente: Investigación
Elaborado por: La autora

3.14 PROYECTOS, ESTRATEGIAS, INDICADORES DE GESTIÓN

Considerando lo que establece el Plan Nacional del Buen Vivir y según las necesidades del Cuerpo de Bomberos de Otavalo se formulan los objetivos estratégicos en función de 4 ejes que permita el mejoramiento continuo, mediante este plan de determinan los proyectos, estrategias, indicadores y metas.

3.14.1 Departamento de Prevención

3.14.1.1 Objetivo Estratégico 1

Otorgar servicios a la ciudadanía en temas relacionados a la prevención y mitigación de riesgos de incendios, a través de la implementación de mecanismos que faciliten una efectiva gestión y controles adecuados, según los estándares de seguridad

3.14.1.2 Proyecto

Plan de prevención y respuesta oportuna.

3.14.1.3 Estrategias

- Desarrollar protocolos y procedimientos para otorgar una respuesta efectiva ante diferentes situaciones de emergencia.
- Organizar campañas de prevención de incendios para fortalecer las capacidades de la ciudadanía.

- Realizar estudios previos de áreas de riesgos que puedan afectar a sectores de la comunidad.
- Implementar planes de emergencia comunitarios.
- Realizar informes de inspecciones a locales comerciales.

3.14.1.4 Indicadores

- Número de protocolos y procedimientos internos aprobados
- Número de campañas de prevención realizadas.
- Número de estudios e informes de causas de incendios y mapas de riesgos.
- Numero de planes de emergencia comunitarios
- Número de Informes de inspecciones y labores inherentes a su misión

3.14.1.5 Metas

- Elaborar 2 protocolos de acción e intervención por cada año hasta el año 2021.
- Al finalizar el año 2021 se habrá realizado al menos 50 campañas de prevención de incendios, con la finalidad de crear conciencia en la población y reducir posibles riesgos.
- Determinar las causas que ocasionan incendios y reducir el 15% de incendios que se presenten cada año.

- Al finalizar el año 2021, la Institución contará con 20 planes de emergencia comunitarios los mismos que para una mayor efectividad serán socializados para prevenir y mitigar los riesgos.
- Realizar 1000 inspecciones por año.

ESTRATEGIA 2.- Organizar campañas de prevención de incendios para fortalecer las capacidades de la ciudadanía.																	
META2.- Al finalizar el año 2021 se habrá realizado al menos 50 campañas de prevención de incendios, con la finalidad de crear conciencia en la población y reducir posibles riesgos.																	
DESCRIPCIÓN	CAMPAÑAS	PRESUPUESTO	CRONOGRAMA												DEPARTAMENTO RESPONSABLE	DEPARTAMENTO COLABORADOR	
			2017														
			Ene	Feb	Mar	Abril	May	Jun	Jul	Agos	Sep	Oct	Nov	Dic			
Se planifica organizar 1 campaña por mes y se realizará dentro de los últimos días de cada mes, o cuando sea de mayor necesidad establecerlas según la temporada en la cual exista mayor exponencia de riesgos y a los grupos mas vulnerables. Se coordinará con la Secretaría de Gestión de Riesgos (SGR), Ministerios del Ambiente y Educación. Sistema Integrado ECU 911, Cuerpos de Bomberos de la provincia de Imbabura,	Cuidemos nuestros bosques, Campaña de prevención de incendios forestales ,	1000	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	PLANIFICACIÓN	FINANCIERO, JEFATURA
Difusión de la prevención por los diversos medios de comunicación (afiches, volantes informativos, trípticos, mensajes radiales, televisivos, internet, etc.).		600	x		x		x		x		x		x		PREVENCIÓN	INSTITUCIÓN, FINANCIERO	

Fuente: Investigación
Elaborado por: La autora

ESTRATEGIA 3.- Realizar estudios previos de áreas de riesgos que puedan afectar a sectores de la comunidad.																
META3.- Determinar las causas que ocasionan incendios y reducir el 15% de incendios que se presenten cada año.																
DESCRIPCIÓN	PRESUPUESTO	CRONOGRAMA												DEPARTAMENTO RESPONSABLE	DEPARTAMENTO COLABORADOR	
		2017														
		Ene	Feb	Mar	Abril	May	Jun	Jul	Agos	Sep	Oct	Nov	Dic			
Se realizarán las visitas a los sectores determinados para levantar la información y reportes. De igual manera se tomará las medidas adecuadas según los datos encontrados para mitigar las causas y reducir posibles incendios. Se logrará verificar si existe una disminución por medio de la comparación de cifras registradas en una base de datos años tras año.	2000					x		x							PLANIFICACIÓN, PREVENCIÓN	FINANCIERO, JEFATURA

Fuente: Investigación
Elaborado por: La autora

ESTRATEGIA 4.- Implementar planes de emergencia comunitarios.																
META 4.- Al finalizar el año 2021, la Institución contará con 20 planes de emergencia comunitarios los mismos que para una mayor efectividad serán socializados para prevenir y mitigar los riesgos.																
DESCRIPCIÓN	PRESUPUESTO	CRONOGRAMA												DEPARTAMENTO RESPONSABLE	DEPARTAMENTO COLABORADOR	
		2017														
		Ene	Feb	Mar	Abril	May	Jun	Jul	Agos	Sep	Oct	Nov	Dic			
Los Planes serán elaborados por los mismos ciudadanos, quienes hayan adquirido conocimientos y dominando los conceptos básicos. Para lo cual se organizará y estructurará el comité, se elaborarán los escenarios de riesgo, mapa de amenazas y recursos y se establecerán las rutas de evacuación. Se planificará los talleres específicos de socialización.	800		1		1			1				1			PLANIFICACIÓN, PREVENCIÓN	FINANCIERO, JEFATURA
Todo esto con la planificación de 4 talleres de trabajo, que se coordinan con los líderes y se ejecutan con la participación de las personas de la comunidad.	200			x			x			x				x		

Fuente: Investigación
Elaborado por: La autora

ESTRATEGIA 5.- Realizar informes de inspecciones a locales comerciales.																
META 5.- Realizar 1000 inspecciones por año.																
DESCRIPCIÓN	PRESUPUESTO	CRONOGRAMA												DEPARTAMENTO RESPONSABLE	DEPARTAMENTO COLABORADOR	
		2017														
		Ene	Feb	Mar	Abril	May	Jun	Jul	Agos	Sep	Oct	Nov	Dic			
1. Para realizar las inspecciones la ciudadanía primero deberá realizar una solicitud verbal y registro de dirección del establecimiento, en el CBO.	300														TALENTO HUMANO, PERSONAL OPERATIVO	INSTITUCIÓN
2. Verificación del cumplimiento de las medidas de seguridad contra incendios del local, realizada por personal del CBO.		90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90			
3. Si cumple con las medidas de seguridad contra incendios conforme a la actividad económica y las características del establecimiento, el inspector entregará al momento el informe general con el que debe presentarse en las oficinas del CBO, para tramitar el permiso de funcionamiento.		90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90			

Fuente: Investigación
Elaborado por: La autora

3.14.2 Departamento de Capacitación

3.14.2.1 Objetivo Estratégico 2

Brindar un servicio oportuno, eficiente y eficaz satisfaciendo la demanda de la población y promover la participación de la ciudadanía mediante la capacitación, asesoramiento en los servicios y procedimientos de prevención, mitigación y atención de siniestros y emergencias naturales y antrópicas.

3.14.2.2 Proyecto

Diseñar y aplicar un plan de participación ciudadana.

3.14.2.3 Estrategias

- Gestionar convenios interinstitucionales de capacitación, formación y actualización, para el personal de bomberos.

- Elaborar en forma conjunta con el personal el plan anual de capacitaciones según las necesidades que requiera el personal.

- Organizar los tiempos y presupuestos que deben llevarse a cabo en el plan de capacitación.

- Realizar un control sobre las diferentes capacitaciones que se han realizado en la institución.

3.14.2.4 Indicadores

- Personal capacitado y número de convenios interinstitucionales.
- Plan Anual de Capacitación
- Plan anual de trabajo
- Informes y registros de capacitaciones recibidas y realizadas.

3.14.2.5 Metas

- Capacitar al 100% del personal por lo menos con 3 capacitaciones al año.
- Establecer y cumplir con el plan anual de capacitación al término de cada periodo fiscal hasta el año 2021, buscando crear conciencia en la ciudadanía para minimizar riesgos y vulnerabilidades.
- Cumplir con el 90% de capacitaciones en los tiempos establecidos según el plan anual de capacitaciones y determinar el presupuesto necesario para cumplir con efectividad lo planificado.
- Brindar 12 capacitaciones dentro de un año hasta el año 2021 con la finalidad de contar con la mayoría de grupos de interés capacitados.

CAPACITACIÓN

ESTRATEGIA 1.- Gestionar convenios interinstitucionales de capacitación, formación y actualización, para el personal de bomberos.																
META 1.- Capacitar al 100% del personal por lo menos con 3 capacitaciones al año.																
DESCRIPCIÓN	CURSOS	PRESUPUESTO	CRONOGRAMA												DEPARTAMENTO RESPONSABLE	DEPARTAMENTO COLABORADOR
			2017													
			Ene	Feb	Mar	Abril	May	Jun	Jul	Agos	Sep	Oct	Nov	Dic		
Con la finalidad de promover la constante capacitación del personal operativo y administrativo se realizarán capacitaciones que aporten en gran medida a la formación del personal de la Institución.	curso de inducción del personal administrativo	300	x												TALENTO HUMANO, CAPACITACIÓN	FINANCIERO, JEFATURA
	cursos en salud y seguridad ocupacional	400					x									
	curso en administración de bienes	250								x						
	cursos sobre el sistema de compras públicas	400											x			

Fuente: Investigación
Elaborado por: La autora

ESTRATEGIA 2.- Elaborar en forma conjunta con el personal el plan anual de capacitaciones según las necesidades que requiera el personal.

META 2.- Establecer y cumplir con el plan anual de capacitación al término de cada periodo fiscal hasta el año 2021, buscando crear conciencia en la ciudadanía para minimizar riesgos y vulnerabilidades.

DESCRIPCIÓN	PRESUPUESTO	CRONOGRAMA												DEPARTAMENTO RESPONSABLE	DEPARTAMENTO COLABORADOR		
		2017															
		Ene	Feb	Mar	Abril	May	Jun	Jul	Agos	Sep	Oct	Nov	Dic				
Se determinará un plan de capacitaciones conforme a las necesidades mas importantes que se logre determinar entre todo el personal. Se lo aplicará una vez que haya sido aprobado por la jefatura y el departamento y se llevará un registro para dar seguimiento al cumplimiento del mismo.	6000	X														TALENTO HUMANO, CAPACITACIÓN	FINANCIERO, JEFATURA

ESTRATEGIA 3.- Organizar los tiempos y presupuestos que deben llevarse a cabo en el plan de capacitación.

META 3.- Cumplir con el 90% de capacitaciones en los tiempos establecidos según el plan anual de capacitaciones y determinar el presupuesto necesario para cumplir con efectividad lo planificado.

DESCRIPCIÓN	CRONOGRAMA												DEPARTAMENTO RESPONSABLE	DEPARTAMENTO COLABORADOR			
	2017																
	Ene	Feb	Mar	Abril	May	Jun	Jul	Agos	Sep	Oct	Nov	Dic					
Planificar y elaborar un cronograma en el cual deben ejecutarse las capacitaciones que hayan sido planificadas	x															PLANIFICACIÓN, TALENTO HUMANO	JEFATURA

ESTRATEGIA 4.- Realizar un control sobre las diferentes capacitaciones que se deben brindar a la ciudadanía en temas de mayor interés.

META 4.- Brindar 12 capacitaciones dentro de un año con la finalidad de contar con la mayoría de grupos de interés capacitados.

DESCRIPCIÓN	CURSOS	PRESUPUESTO	CRONOGRAMA												DEPARTAMENTO RESPONSABLE	DEPARTAMENTO COLABORADOR
			2017													
			Ene	Feb	Mar	Abril	May	Jun	Jul	Agos	Sep	Oct	Nov	Dic		
Se determinará los temas de mayor importancia que deben ser socializados con la ciudadanía. Y se llevará un registro de control de la correcta ejecución de las mismas según el cronograma que se planifique.	cursos sobre prevención de incendios	400		x				x						x	PLANIFICACIÓN, CAPACITACIÓN	FINANCIERO, JEFATURA
	cursos de operación de emergencias	200		x			x						x			
	cursos de salud y seguridad ocupacional	400			x			x				x				
	cursos de atención prehospitalaria	300			x			x				x				

Fuente: Investigación
Elaborado por: La autora

3.14.3 Departamento de Bodega

3.14.3.1 Objetivo Estratégico 3

Establecer políticas y normas para gestionar los recursos materiales, los servicios y los procesos para satisfacer las necesidades de los usuarios y actualizar los procesos de comunicación e información de la Institución.

3.14.3.2 Proyecto

Fortalecimiento de la gestión de recursos y procesos para aumentar la capacidad de respuesta.

3.14.3.3 Estrategias

- Realizar inventarios de los bienes.
- Controlar de manera eficiente y eficaz, la cantidad materiales e insumos requeridos por las unidades.
- Fortalecimiento de la central de comunicaciones del Cuerpo de Bomberos de Otavalo.
- Realizar informes de los bienes obsoletos o que se encuentren en mal estado.
- Solicitar la baja de bienes que ya hayan cumplido su ciclo de vida, siguiendo el proceso respectivo.

3.14.3.4 Indicadores

- Inventario de bienes muebles, inmuebles y otros que corresponda: y bienes sujetos a control administrativo, existentes y faltantes.
- Plan anual de adquisiciones y contrataciones

- Herramientas tecnológicas
- Informes entregados
- Actas de baja e informes técnicos

3.14.3.5 Metas

- Tener un inventario de los bienes de la Institución para garantizar la existencia necesaria de bienes durante todo el año.
- Tener el plan anual desde el 2017 y lograr eficiencia en el uso de los recursos.
- Aumentar la capacidad de respuesta ante emergencias.
- Llevar un control de los bienes próximos a dar de baja por medio de un informe anual
- Inexistencia de bienes en desuso.

BODEGA

ESTRATEGIA 1.-Realizar inventarios de los bienes.																
META 1.- Tener un inventario de los bienes de la Institución para garantizar la existencia necesaria de bienes durante todo el año.																
DESCRIPCIÓN	PRESUPUESTO	CRONOGRAMA												DEPARTAMENTO RESPONSABLE	DEPARTAMENTO COLABORADOR	
		2017														
		Ene	Feb	Mar	Abril	May	Jun	Jul	Agos	Sep	Oct	Nov	Dic			
a) Se realiza la constatación de los bienes que el departamento de adquisiciones entrega a bodega verificando su cantidad y estado.	200		X												GUARDA ALMACÉN	BODEGA
b) Se redacta el acta de entrega a bodega y se la firma conjuntamente con la orden de ingreso.			X													
c) Se realiza el registro en el sistema de los bienes que se estén ingresando para mantener los inventarios.				X												
d) Se realiza los inventarios anuales de los bienes de la institución realizando una constatación física y consolidándolos con los diferentes documentos de ingreso y egreso de los mismos.													X			

Fuente: Investigación
Elaborado por: La autora

ESTRATEGIA 2.- Controlar de manera eficiente y eficaz, la cantidad de materiales e insumos requeridos por las unidades.																	
META 2.- Tener el plan anual desde el 2017 y lograr eficiencia en el uso de los recursos.																	
DESCRIPCIÓN	INVENTARIOS	PRESUPUESTO	CRONOGRAMA												DEPARTAMENTO RESPONSABLE	DEPARTAMENTO COLABORADOR	
			2017														
			Ene	Feb	Mar	Abril	May	Jun	Jul	Agos	Sep	Oct	Nov	Dic			
Para llevar un mejor control de los bienes de la Institución se realizará un inventario inicial al inicio de cada año para saber con los bienes que dispone la Institución , se realizarán de igual manera inventarios periódicos para garantizar el uso adecuado según el PAC y también se realizará un inventario final cada año para poder hacer una comparación .	inventario inicial	400	X													GUARDA ALMACÉN	JEFATURA, BODEGA
	inventario periódico																
	inventario final						X				X						

Fuente: Investigación
Elaborado por: La autora

ESTRATEGIA 3.- Fortalecimiento de la central de comunicaciones del cuerpo de Bomberos de Otavalo.																	
META 3.- Aumentar la capacidad de respuesta ante emergencias.																	
DESCRIPCIÓN	ACTIVIDADES	PRESUPUESTO	CRONOGRAMA												DEPARTAMENTO RESPONSABLE	DEPARTAMENTO COLABORADOR	
			2017														
			Ene	Feb	Mar	Abril	May	Jun	Jul	Agos	Sep	Oct	Nov	Dic			
Mantener la gestión operativa de los servicios, mediante el fortalecimiento de las herramientas tecnológicas y comunicacionales del personal operativo de la Institución bomberil.	Adquisición de radios portátiles para cada empleado operativo	5000			X											JEFATURA	INSTITUCIÓN, FINANCIERO
	Herramientas y equipos para el combate de incendios	4500				X										PLANIFICACIÓN, BODEGA	FINANCIERO, JEFATURA
	Capacitación al personal operativo en ramas bomberiles	1000					X					X				CAPACITACIÓN	JEFATURA

Fuente: Investigación
Elaborado por: La autora

ESTRATEGIA 4.- Realizar informes de los bienes obsoletos o que se encuentren en mal estado.																	
META 4.- Llevar un control de los bienes próximos a dar de baja por medio de un informe anual																	
DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD	CRONOGRAMA												DEPARTAMENTO RESPONSABLE	DEPARTAMENTO COLABORADOR		
		2017															
		Ene	Feb	Mar	Abril	May	Jun	Jul	Agos	Sep	Oct	Nov	Dic				
Los bienes que ya hayan cumplido con su vida útil se los consolida para solicitar a la primera autoridad se lo de de baja siguiendo los procedimientos establecidos	Realizar registros de la inspección de los bienes													x		BODEGA	JEFATURA

ESTRATEGIA 5.- Solicitar la baja de bienes que ya hayan cumplido su ciclo de vida, siguiendo el proceso respectivo.																	
META 5.- Inexistencia de bienes en desuso.																	
DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD	CRONOGRAMA												DEPARTAMENTO RESPONSABLE	DEPARTAMENTO COLABORADOR		
		2017															
		Ene	Feb	Mar	Abril	May	Jun	Jul	Agos	Sep	Oct	Nov	Dic				
Los bienes que ya hayan cumplido con su vida útil se los consolida para solicitar a la primera autoridad se lo de de baja siguiendo los procedimientos establecidos	presentar acta de validación y anexos de bienes que deban ser dados de baja													x		BODEGA	JEFATURA

3.14.4 Departamento de Logística

3.14.4.1 Objetivo estratégico 4

Gestionar y ejecutar el buen uso y desempeño del parque automotor institucional, promoviendo la optimización y buen mantenimiento de los mismos, para cubrir con todos los servicios hacia la comunidad.

3.14.4.2 Proyecto

Equipamiento de la Institución

3.14.4.3 Estrategias

- Elaboración del plan operativo anual.
- Adquisición de equipos, maquinaria, herramientas, y materiales certificados.
- Realizar proyectos para adquisición de vehículos y equipos de protección personal según las necesidades identificadas.
- Realizar los informes de cada emergencia ocurrida y atendida e informar a la Jefatura institucional, Secretaría de Gestión de Riesgos y a la prensa.
- Determinar oportunidades de mejora en la Institución.

3.14.4.4 Indicadores

- Plan operativo anual
- Inventarios de la Institución
- Número de Proyectos de necesidad de adquisición

- Informes emitidos a la Jefatura
- Planes, informes de oportunidades identificadas por los departamentos.

3.14.4.5 Metas

- Contar al término del periodo fiscal con una herramienta que ayude a identificar las necesidades de la institución.
- Actualizar cada trimestre los inventarios de la Institución para estar preparados constantemente para dar respuesta oportuna a cualquier emergencia.
- Brindar un servicio más oportuno y efectivo a la ciudadanía y proteger 100% al personal de Institución.
- Llevar un control del servicio que se otorga para disminuir al año 2017 un 30% de las cifras de emergencias atendidas en el año 2016.
- Socializar cada semestre los planes establecidos y otorgar un servicio de calidad y calidez

LOGÍSTICA

ESTRATEGIA 1.- Elaboración del plan operativo anual.															
META 1.- Contar al término del periodo fiscal con una herramienta que ayude a identificar las necesidades de la institución.															
DESCRIPCIÓN	CRONOGRAMA												DEPARTAMENTO RESPONSABLE	DEPARTAMENTO COLABORADOR	
	2017														
	Ene	Feb	Mar	Abril	May	Jun	Jul	Agos	Sep	Oct	Nov	Dic			
Se elaborará el Plan operativo anual en concordancia con las asignaciones presupuestarias aprobadas.	X													ADMINISTRATIVO, FINANCIERO	JEFATURA

Fuente: Investigación
Elaborado por: La autora

ESTRATEGIA 2.- Adquisición de equipos, maquinaria, herramientas, y materiales certificados.

META 2.- Actualizar cada trimestre los inventarios de la Institución para estar preparados constantemente para dar respuesta oportuna a cualquier emergencia.

DESCRIPCIÓN	PRESUPUESTO	CRONOGRAMA												DEPARTAMENTO RESPONSABLE	DEPARTAMENTO COLABORADOR	
		2017														
		Ene	Feb	Mar	Abril	May	Jun	Jul	Agos	Sep	Oct	Nov	Dic			
Mantener la gestión operativa de los servicios, mediante el fortalecimiento de las herramientas tecnológicas	15000					X									ADMINISTRATIVO, FINANCIERO	JEFATURA

Fuente: Investigación
Elaborado por: La autor

ESTRATEGIA 3.- Realizar proyectos para adquisición de vehículos y equipos de protección personal según las necesidades identificadas.

META 3.- Brindar un servicio más oportuno y efectivo a la ciudadanía y proteger 100% al personal de Institución.

DESCRIPCIÓN	DETALLE	PRESUPUESTO	CRONOGRAMA												DEPARTAMENTO RESPONSABLE	DEPARTAMENTO COLABORADOR
			2017													
			Ene	Feb	Mar	Abril	May	Jun	Jul	Agos	Sep	Oct	Nov	Dic		
Aumentar la capacidad operativa en las operaciones bomberiles a nivel local y provincial	Trajes completos de uso diario	3000			x										TALENTO HUMANO, FINANCIERO	JEFATURA
	Equipo de protección personal	5000					x								LOGÍSTICA	FINANCIERO, JEFATURA
	1 unidad móvil equipada	40000													FINANCIERO, LOGÍSTICA	JEFATURA

Fuente: Investigación
Elaborado por: La autor

ESTRATEGIA 4.- Realizar los informes de cada emergencia ocurrida y atendida e informar a la Jefatura institucional, Secretaría de Gestión de Riesgos y a la prensa.

META 4.- Llevar un control del servicio que se otorga para disminuir al año 2017 un 30% de las cifras de emergencias atendidas en el año 2016.

DESCRIPCIÓN	PRESUPUESTO	CRONOGRAMA												DEPARTAMENTO RESPONSABLE	DEPARTAMENTO COLABORADOR	
		2017														
		Ene	Feb	Mar	Abril	May	Jun	Jul	Agos	Sep	Oct	Nov	Dic			
Se realizarán informes de seguimiento de gestión	200												X		LOGÍSTICA, OPERACIONES BOMBERILES	JEFATURA

ESTRATEGIA 5.- Determinar oportunidades de mejora en la Institución.

META 5.- Socializar cada semestre los planes establecidos y otorgar un servicio de calidad y calidez.

DESCRIPCIÓN	CRONOGRAMA												DEPARTAMENTO RESPONSABLE	DEPARTAMENTO COLABORADOR		
	2017															
	Ene	Feb	Mar	Abril	May	Jun	Jul	Agos	Sep	Oct	Nov	Dic				
Se realizará reuniones entre todo el personal de la Institución para determinar oportunidades de mejora de cada departamento.					X								X		TALENTO HUMANO	JEFATURA

3.15 DEFINICIÓN DE LA MATRIZ DEL PLAN ESTRATÉGICO DEL CUERPO DE BOMBEROS DE OTAVALO

En la siguiente matriz se resume todo lo especificado anteriormente, el esquema contiene algunos campos que son:

3.15.1 Objetivo Estratégico

Es aquel que se pretende lograr en el tiempo establecido.

3.15.2 Proyecto

Es la descripción en general del conjunto de actividades que se encuentran coordinadas para alcanzar un objetivo.

3.15.3 Estrategias

Son el conjunto de actividades que se plantean para facilitar el cumplimiento de metas.

3.15.4 Indicador

Es la fuente de medición de los objetivos planteados y permite medir el avance de los mismos.

3.15.5 Meta

Hace referencia a lo que se pretende lograr en un tiempo establecido, son los resultados esperados por la Institución.

3.15.6 Plazo de Ejecución

Es la planificación de los periodos de tiempo en los cuales se pretende lograr los objetivos establecidos, es una estimación del tiempo que será necesario para cumplir lo planteado.

3.15.7 Programación Plurianual

Es el detalle del tiempo clasificado en casilleros anuales hasta el año 2020.

3.15.8 Presupuesto

Hace referencia a la fuente de financiamiento y los rubros con los cuales se pretende cumplir con los objetivos planteados en el tiempo establecido. En el cual se definirá como ESTADO a la designación de presupuesto que le corresponde al Cuerpo de Bomberos de Otavalo según la Ley y se definirá como OTROS en el caso de que la fuente de financiamiento sea de fuente interno o externo privado (autogestión).

3.15.9 Responsables

Determina al departamento que será encargado de la ejecución y cumplimiento del proyecto.

MATRIZ DEL PLAN ESTRATÉGICO DEL CUERPO DE BOMBEROS DE OTAVALO

3.16.2 DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN

Tabla 20: Capacitación

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2. Brindar un servicio oportuno, eficiente y eficaz satisfaciendo la demanda de la población y promover la participación de la ciudadanía mediante la capacitación, asesoramiento en los servicios y procedimientos de prevención, mitigación y atención de siniestros y emergencias naturales y antrópicas.																					
Proyecto	Estrategias	Indicador	Meta	Plazo	Período de Cumplimiento															Presupuesto	Responsables
					2017			2018			2019			2020			2021				
					1c	2c	3c	1c	2c	3c	1c	2c	3c	1c	2c	3c	1c	2c	3c		
Diseñar y aplicar un plan de participación ciudadana.	Gestionar convenios interinstitucionales de capacitación, formación y actualización, para el personal de bomberos.	Personal capacitado y número de convenios interinstitucionales.	Capacitar al 100% del personal por lo menos con 3 capacitaciones al año.	2 Años		x													Estado	Departamento de Capacitación y Cuerpo de Bomberos de Otavalo	
	Elaborar en forma conjunta con el personal el plan anual de capacitaciones según las necesidades que requiera el personal.	Plan Anual de Capacitación	Establecer y cumplir con el plan anual de capacitación al término de cada periodo fiscal hasta el año 2021, buscando crear conciencia en la ciudadanía para minimizar riesgos y vulnerabilidades.	5 Años			x												Otros	Departamento de Capacitación y Cuerpo de Bomberos de Otavalo	
	Organizar los tiempos y presupuestos que deben llevarse a cabo en el plan de capacitación.	Plan anual de trabajo	Cumplir con el 90% de capacitaciones en los tiempos establecidos según el plan anual de capacitaciones y determinar el presupuesto necesario para cumplir con efectividad lo planificado.	2 Años			x												Otros	Departamento de Capacitación y Cuerpo de Bomberos de Otavalo	
	Realizar un control sobre las diferentes capacitaciones que se deben brindar a la ciudadanía en temas de mayor interés.	Informes y registros de capacitaciones realizadas.	Brindar 12 capacitaciones dentro de un año con la finalidad de contar con la mayoría de grupos de interés capacitados.	2 Años				x											Estado	Departamento de Capacitación y Cuerpo de Bomberos de Otavalo	

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

MATRIZ DEL PLAN ESTRATÉGICO DEL CUERPO DE BOMBEROS DE OTAVALO
3.16.3 DEPARTAMENTO DE BODEGA

Tabla 21: Bodega

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3. Establecer políticas y normas para gestionar los recursos materiales, los servicios y los procesos para satisfacer las necesidades de los usuarios y actualizar los procesos de comunicación e información de la Institución.																					
Proyecto	Estrategias	Indicador	Meta	Plazo	Programación Plurianual												Presupuesto	Responsables			
					2017			2018			2019			2020					2021		
					1c	2c	3c	1c	2c	3c	1c	2c	3c	1c	2c	3c			1c	2c	3c
Fortalecimiento de la gestión de recursos y procesos para aumentar la capacidad de respuesta.	Realizar inventarios de los bienes.	Inventario de bienes muebles, inmuebles y otros que corresponda: y bienes sujetos a control administrativo, existentes y faltantes.	Tener un inventario de los bienes de la Institución para garantizar la existencia necesaria de bienes durante todo el año.	2 Años	x						x									Estado	Departamento de Bodega y Cuerpo de Bomberos de Otavalo
	Controlar de manera eficiente y eficaz, la cantidad de materiales e insumos requeridos por las unidades.	Plan anual de adquisiciones y contrataciones	Tener el plan anual desde el 2017 y lograr eficiencia en el uso de los recursos.	5 Años	x						x						x			Estado	Departamento de Bodega y Cuerpo de Bomberos de Otavalo
	Fortalecimiento de la central de comunicaciones del cuerpo de Bomberos de Otavalo.	Herramientas tecnológicas	Aumentar la capacidad de respuesta ante emergencias.	2 Años		x	x	x	x											Estado	Departamento de Bodega y Cuerpo de Bomberos de Otavalo
	Realizar informes de los bienes obsoletos o que se encuentren en mal estado.	Informes entregados	Llevar un control de los bienes próximos a dar de baja por medio de un informe anual	4 Años			x						x						x	Otros	Departamento de Bodega y Cuerpo de Bomberos de Otavalo
	Solicitar la baja de bienes que ya hayan cumplido su ciclo de vida, siguiendo el proceso respectivo.	Actas de baja e informes técnicos	Inexistencia de bienes en desuso.	4 Años			x										X			Otros	Departamento de Bodega y Cuerpo de Bomberos de Otavalo

Fuente: Investigación
Elaborado por: La autora

MATRIZ DEL PLAN ESTRATÉGICO DEL CUERPO DE BOMBEROS DE OTAVALO
3.16.4 DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA

Tabla 22: Logística

OBJETIVO ESTRATÉGICO 4. Gestionar y ejecutar el buen uso y desempeño del parque automotor institucional, promoviendo la optimización y buen mantenimiento de los mismos, para cubrir con todos los servicios hacia la comunidad.																					
Proyecto	Estrategias	Indicador	Meta	Plazo	Programación Plurianual															Presupuesto	Responsables
					2017			2018			2019			2020			2021				
					1c	2c	3c	1c	2c	3c	1c	2c	3c	1c	2c	3c	1c	2c	3c		
Equipamiento de la Institución	Elaboración del plan operativo anual.	Plan operativo anual	Contar al término del periodo fiscal con una herramienta que ayude a identificar las necesidades de la institución.	5 Años	X			x			x			x			x			Estado	Departamento de Logística y Cuerpo de Bomberos de Otavalo
	Adquisición de equipos, maquinaria, herramientas, y materiales certificados.	Inventarios de la Institución	Actualizar cada trimestre los inventarios de la Institución para estar preparados constantemente para dar respuesta oportuna a cualquier emergencia.	2 Años		x			x											Estado	Departamento de Logística y Cuerpo de Bomberos de Otavalo
	Realizar proyectos para adquisición de vehículos y equipos de protección personal según las necesidades identificadas.	Número de Proyectos de necesidad de adquisición	Brindar un servicio más oportuno y efectivo a la ciudadanía y proteger 100% al personal de Institución.	2 Años	X				x											Estado	Departamento de Logística y Cuerpo de Bomberos de Otavalo
	Realizar los informes de cada emergencia ocurrida y atendida e informar a la Jefatura institucional, Secretaría de Gestión de Riesgos y a la prensa.	Informes emitidos a la Jefatura	Llevar un control del servicio que se otorga para disminuir al año 2017 un 30% de las cifras de emergencias atendidas en el año 2016.	5 Años			x			x			X			x			X	Otros	Departamento de Logística y Cuerpo de Bomberos de Otavalo
	Determinar oportunidades de mejora.	Planes, informes	Socializar cada semestre los planes establecidos y otorgar un servicio de calidad y calidez.	3 Años		x			x			x								Otros	Departamento de Logística y Cuerpo de Bomberos de Otavalo

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

CAPÍTULO IV

4. IMPACTOS

En el siguiente capítulo se analizarán los impactos más relevantes que originará la elaboración de la planificación estratégica para el Cuerpo de Bomberos de Otavalo, para lo cual se establece en base a una matriz de priorización que permitirá establecer el alcance de los mismos.

Para su valoración comenzaremos identificando los principales impactos con sus indicadores respectivos, para lo cual fijaremos parámetros de valoración cuantitativa y cualitativa.

4.1. MATRIZ DE VALORACIÓN

Tabla 23: Matriz de Valoración

VARIABLE	NIVEL DE IMPACTO						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
TOTAL							

4.2 ESCALA DE VALORACIÓN

Tabla 24: Escala de Valoración

VALORACIÓN CUANTITATIVA	VALORACIÓN CUALITATIVA
3	Impacto positivo alto
2	Impacto positivo medio
1	Impacto positivo bajo
0	Nulo
-1	Impacto negativo bajo
-2	Impacto negativo medio
-3	Impacto negativo alto

Luego de valorar estos rangos definidos para cada variable del aspecto general de análisis se realiza una sumatoria y el valor obtenido se divide para el número de variables determinadas, obteniendo de esta forma el impacto que la ejecución del proyecto dejara.

Fórmula:

$$NI = \frac{\Sigma}{n}$$

NI = Nivel de Impacto

Σ = Sumatoria de la valoración cuantitativa

n = Número de Indicadores

4.3 IDENTIFICACIÓN DE IMPACTOS

- Impacto Institucional
- Impacto Social
- Impacto Económico
- Impacto Educativo

4.3.1 IMPACTO INSTITUCIONAL

No	VARIABLE	NIVEL DE IMPACTO							TOTAL
		-3	-2	-1	0	1	2	3	
1	Mejorar la gestión administrativa						X		
2	Más capacidad para planificar a largo plazo							X	
3	Cumplimiento de objetivos institucionales y estratégicos							X	
4	Mayor organización							X	
5	Toma de decisiones positivas						X		
	TOTAL						4	9	13

Tabla 25: Impacto Institucional

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

Nivel del impacto = \sum / n

NI = $13 / 5 = 2.6$

Nivel del Impacto: Impacto Positivo Medio

ANÁLISIS:

En la variable mejorar la gestión administrativa se obtiene un nivel de impacto 2 positivo, debido a que se contará con planificaciones a corto y largo plazo lo que facilita la toma de decisiones en la Institución, existirá un mejor control de los recursos por medio de inventarios inicial, periódico y final.

En la capacidad para planificar a largo plazo se obtendrá un impacto 3 positivo debido a que la Institución contará con una planificación

estratégica y existirá socialización en todo el personal tanto administrativo como operativo de la Institución.

Existe un impacto 3 positivo en la variable de cumplimiento de objetivos institucionales y estratégicos, debido a que existe un documento guía que facilitará el desarrollo de actividades según la filosofía Institucional y de una manera más ordenada.

En la variable mayor organización existe un impacto 3 positivo, ya que por medio del proyecto se socializará las responsabilidades y funciones que deben cumplir todo el personal en la Institución al igual que se dará a conocer los planes y objetivos que se pretenden alcanzar según los cronogramas establecidos, para que exista mejor coordinación entre todos los departamentos.

La planificación estratégica es importante para la Institución en la toma de decisiones ya que permite obtener un impacto 2 positivo, porque facilita la identificación de oportunidades buscando dar continuidad y cumplimiento a los objetivos planteados permitiendo brindar una respuesta oportuna a las necesidades de la sociedad ante cualquier emergencia o desastre.

4.3.2 IMPACTO SOCIAL

Tabla 26: Impacto Social

No	VARIABLE	NIVEL DE IMPACTO						TOTAL	
		-3	-2	-1	0	1	2		3
1	Mayor satisfacción de la ciudadanía							x	
2	Calidad de vida						x		
3	Mayor seguridad para la población							x	
4	Responsabilidad social						x		
5	Integración Social							x	
	TOTAL						4	9	13

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

Nivel del impacto = \sum / n

NI = $13 / 5 = 2.6$

Nivel del Impacto: Impacto Positivo Alto

ANÁLISIS:

En la variable mayor satisfacción de la ciudadanía se obtiene un impacto 3 positivo porque el Cuerpo de Bomberos de Otavalo por medio de las planificaciones buscará brindar un servicio más oportuno que cumpla con la demanda de la ciudadanía.

Existe un impacto 2 positivo en la calidad de vida, se facilita el logro de las metas personales, profesionales, y de la Institución, el personal se siente mucho más comprometido con los objetivos y políticas de la Institución, por lo que es más consecuente su logro. Y de igual manera

por medio de los talleres y capacitaciones a la ciudadanía se buscara contribuir a cumplir con el Plan Nacional del Buen Vivir.

En la variable seguridad para la población se obtiene un impacto 3 positivo, por medio de la planeación estratégica se fomentará capacitaciones de conocimientos e información a los ciudadanos para actuar mejor frente a cualquier emergencia, mejorando las capacidades y potencialidades de la población.

En la variable responsabilidad Social tiene un impacto 2 positivo, porque por medio de las campañas y charlas que se difundirán en la ciudadanía están enfocadas en crear conciencia y una cultura de prevención e información.

Con el presente proyecto en la variable de integración social se tiene un impacto 3 positivo, se fomentará la participación de la ciudadanía por medio de campañas dirigidas a la ciudadanía.

4.3.3 IMPACTO ECONÓMICO

Tabla 27: Impacto Económico

No	VARIABLE	NIVEL DE IMPACTO							TOTAL
		-3	-2	-1	0	1	2	3	
1	Optimización de recursos						X		
2	Provoca efecto multiplicador							X	
3	Mayor cobertura						X		
	TOTAL						4	3	7

*Fuente: Investigación
Elaborado por: La autora*

Nivel del impacto = \sum / n

NI = $7 / 3 = 2.33$

Nivel del Impacto: Impacto Positivo Medio

ANÁLISIS:

En la variable optimización de recursos

En el aspecto económico se generará un impacto positivo dado que una Institución bien organizada crecerá corporativamente, con las actividades enfocadas a cumplir con los objetivos se mejorará el desarrollo de su trabajo y contribuirá al cumplimiento de acciones más efectivas, de manera que exista menos errores y pérdidas en algún desastre o emergencia que se presente y así optimizar recursos según los lineamientos establecidos por la ley contra incendios.

4.3.4 IMPACTO EDUCATIVO

Tabla 28: Impacto Educativo

No	VARIABLE	NIVEL DE IMPACTO							TOTAL
		-3	-2	-1	0	1	2	3	
1	Capacitación constante del personal							X	
2	Reducción de incendios						X		
3	Ciudadanos con mayores conocimientos en prevención de incendios							X	
4	Mejorar el nivel de cultura						X		
	TOTAL						4	6	10

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

Nivel del impacto = \sum / n

NI = $10 / 4 = 2.5$

Nivel del Impacto: Impacto Positivo Alto

ANÁLISIS:

En la variable capacitación constante al personal se obtiene un impacto 3 positivo, por medio de la planificación estratégica se pretende incrementar los conocimientos del personal de la Institución con temas que se impartirán tales como: inducción del personal administrativo, cursos en administración de bienes, compras públicas, salud y seguridad ocupacional, entre otros.

En la variable reducción de incendios tiene un impacto 2 positivo, porque por medio del establecimiento de estrategias como entregar folletos, trípticos, cursos sobre prevención de incendios, campañas de cuidemos nuestros bosques, campaña de prevención de incendios forestales, difusión de información por medio de radio, televisión, redes sociales.

En la variable ciudadanos con mayores conocimientos en prevención de incendios tiene un impacto 3 positivo, por medio de estrategias se contribuirá al mejoramiento continuo en cuanto a la difusión de medidas de prevención de incendios y alcanzar resultados esperados.

En la variable mejorar el nivel de cultura se obtiene un impacto 2 positivo, porque con la presente propuesta se fomentará concientización en la población y se buscará crear responsabilidad social con charlas dirigidas a niños jóvenes y adultos.

4.4 IMPACTO GENERAL DEL PROYECTO

Tabla 29: Impacto General del Proyecto

No	VARIABLE	NIVEL DE IMPACTO							TOTAL
		-3	-2	-1	0	1	2	3	
1	Impacto Institucional							X	
2	Impacto Social							X	
3	Impacto Económico						X		
4	Impacto Educativo							X	
	TOTAL						2	9	11

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

Nivel del impacto = \sum / n

NI = $11 / 4 = 2.75$

Nivel del Impacto: Impacto Positivo Alto

ANÁLISIS:

La elaboración de la planificación estratégica para el Cuerpo de Bomberos de Otavalo tendrá un efecto positivo alto en los aspectos Institucional, social, económico y educativo, por lo que la Institución podrá desempeñar sus actividades de una manera más organizada y responder a las necesidades de la ciudadanía de una manera más oportuna y eficiente.

CONCLUSIONES

- Según el diagnóstico situacional realizado del Cuerpo de Bomberos de Otavalo, se pueden determinar que la principal debilidad de la Institución es no contar con una planificación estratégica que brinde un enfoque a largo plazo definido.
- Los aspectos teóricos permiten sustentar de manera técnica los temas abordados en todo el desarrollo del trabajo, permitiendo una mayor comprensión.
- La inexistencia de una planificación estratégica en el Cuerpo de Bomberos evita que se puedan establecer las estrategias correctas que faciliten la toma de decisiones.
- Se determinó que es importante que todos conozcan las funciones y responsabilidades que deben cumplir en la Institución, para un mejor desarrollo de actividades y cumplimiento de objetivos.
- Debe existir una socialización adecuada en todo el personal para determinar oportunidades de mejora para beneficio de la Institución.

- El análisis de los impactos que genera la propuesta de una planificación estratégica son positivos sobre todo en el aspecto Institucional, ya que se logra beneficios importantes.

RECOMENDACIONES

- Elaborar una Planificación Estratégica para el Cuerpo de Bomberos Otavalo con el propósito de mejorar la gestión de la Institución y de esta manera contar con una misión, visión, objetivos, políticas, valores y metas claramente definidos y escritos en un documento que ayuden a otorgar un mejor servicio.
- Actualizarse y capacitarse en nuevas tendencias administrativas según los nuevos conceptos teóricos procurando brindar un mejor servicio de calidad.
- Implementar el Plan Estratégico propuesto, ya que por medio de este se verán reflejados los resultados esperados a través del cumplimiento de los objetivos determinados y toma de decisiones.
- Actualizar cuando sea necesario las funciones y responsabilidades del personal y socializar las mismas para que exista mejores relaciones y comunicación en la Institución.
- Incentivar a través de charlas lo que se pretende lograr en la Institución y lograr contar con el compromiso del personal para lograr

los objetivos planteados. Coordinar capacitaciones y talleres para la ciudadanía de manera que fomenten la responsabilidad social según la filosofía Institucional.

- Considerar los impactos positivos que se generan con la implementación del plan estratégico y dar seguimiento al cumplimiento del mismo, tratando de dar continuidad a lo planificado y obtener mejores resultados para la gestión de la Institución.

BIBLIOGRAFÍA

ALLES, M, A. 2012. Diccionario de comportamientos: La trilogía Tomo II. Granica.

AMARU, Antonio César Primera edición, 2010, Teoría general y proceso administrativo, editorial Pearson Educación de México S.A.

ANZOLA, Sérvulo 2010, Administración de pequeñas empresas, McGrawhill, México.

BERNAL, César & SIERRA, Hernán. 2013, Proceso Administrativo para las Organizaciones del siglo XXI, Perason, Colombia.

CANFORA, Luciano. 2008. Prevención de riesgos, México: Trea Gijón.

CHIAVENATO, I. 2011. Planeación estratégica: Fundamentos y aplicaciones, segunda edición, editorial McGraw – Hill.

FERMINI, L. A. 2014, Administración y Organización, Cengage Learning.

FRED, David. 2013. Conceptos de administración estratégica, Pearson Educación, México.

GÓMEZ, W.D. 2012, Prácticas Empresariales, Ecoe Ediciones, Bogotá.

GUÍA METODOLÓGICA DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL, 2011, elaborada por la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, Quito.

HERNÁNDEZ, Rodríguez & PALAFOX, Anda, 2012, Administración, Teoría, Proceso, Áreas funcionales y Estrategias para la competitividad. McGraw-Hill, México.

HERNÁNDEZ, S & PULIDO, M. 2011, Fundamentos de la Gestión Empresarial, McGraw-Hill, México.

HERNÁNDEZ, S, 2011, Introducción a la Administración, McGraw-Hill, México.

HOFFMAN, D & BATESON, J. 2012, Marketing de Servicios, Conceptos, Estrategias y Casos.

LERMA, A & BAICENA, S, 2012, Planeación estratégica por áreas funcionales, Alfaomega, México.

Ley de Defensa Contra Incendios, 2014.

PAEZ, José. 2012. La Gestión de la Administración, McGraw –Hill, México.

PONCE, Manuel. 2011, DEFINICION ABC. México.

PRIETO, Herrera, J. E. 2011, Gerencia del Servicio, Ecoe Ediciones, Bogotá.

ROJAS, L, D. 2012. Sistemas de Control de Gestión. Bogotá.

SCANLAN, Burt, K. 2011. Control Administrativo. McGraw- Hill, México.

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013, Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017.

THOMPSON, A., PETERAF, M., GAMBLE, J. 2012, Administración estratégica: Teoría y casos (18ª. Ed.), McGraw -Hill, México.

VALENCIA, E. S. 2010, Gestión Administrativa, McGraw-Hill, México.

LINKOGRAFÍA

NICUESA, M. 26 de Junio de 2012. Empresarios. Obtenido de <http://www.empresariados.com/>:<http://empresariados.com/delimitar-lasfunciones-de-cada-puesto/>

ORTIZ, Argomedo, R. 5 de Septiembre de 2012. Slideshare. Obtenido de <http://www.slideshare.net/MariaRoOosa/plan-operativo-14173006>

TORRES, M. 25 de Enero de 2012. Conduce tu empresa. Obtenido de <http://blog.conducetuempresa.com/2012/01/proceso-de-toma-de-decisiones.html#.VInv9jGUdq>

VALDA, J. 2012, Definición y características de los indicadores de gestión. Gandes Pymes. Recuperado de: <http://jcvalda.wordpress.com/2012/12/10/definicion-y-caracteristicas-de-losindicadores-de-gestion-empresarial/>

ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL

**ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO
DE LA INSTITUCIÓN SOBRE LA ELABORACIÓN DE UN PLAN
ESTRATÉGICO PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DE OTAVALO.**

OBJETIVO

Diagnosticar la situación actual de la Institución, para establecer la importancia de elaborar un Plan Estratégico.

INSTRUCCIONES: Para responder las preguntas de esta encuesta, por favor llenar con una (x) en la opción que elija, la información proporcionada será absolutamente confidencial y de mucha importancia para el mejoramiento de la misma.

1. ¿La Institución Cuenta con un Plan Estratégico?

- a. Si ()
- b. No ()
- c. No sabe ()

2. ¿Considera importante reformular la misión y visión del Cuerpo de Bomberos?

- a. Si ()
- b. No ()

3. ¿Conoce si la Institución tiene establecido un Organigrama Organizacional?

- a. Si ()
- b. No ()

4. ¿Considera usted que las actividades que realiza el Cuerpo de Bomberos están encaminadas al cumplimiento de los Objetivos Institucionales?

- a. Alto ()
- b. Medio ()
- c. Poco ()
- d. Nada ()

5. ¿Existe un instrumento en el cual se transparente la gestión del Cuerpo de Bomberos?

- a. Si ()
- b. No ()

6. ¿Tiene establecidas todas las funciones que debe cumplir en la Institución?

- a. Si están establecidas ()
- b. No están establecidas ()

7. ¿Ha recibido capacitaciones por parte de la Institución?

- a. Constantemente ()
- b. Regularmente ()
- c. Casi nunca ()
- d. Nunca ()

8. ¿Considera que la Institución cuenta con los recursos necesarios para cumplir sus funciones?

- a. Alto ()
- b. Medio ()
- c. Poco ()

d. Nada ()

9. ¿Considera que el Cuerpo de Bomberos cuenta con el personal suficiente para atender las necesidades que demande la ciudadanía?

- a. Totalmente ()
- b. En gran medida ()
- c. Casi nada ()
- d. Nada ()

10. ¿Se han realizado campañas de prevención de riesgos?

- a. Muy a menudo ()
- b. Regular ()
- c. Nunca ()

Gracias por su Colaboración



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL

ENTREVISTA DIRIGIDA A LA JEFA COMANDANTE DEL CUERPO DE BOMBEROS DE OTAVALO SOBRE LA ELABORACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DE OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA.

Carnal. Luisa Villalba

Objetivo: Conocer aspectos administrativos y operacionales

1. ¿La Institución cuenta con una estructura organizacional?
2. ¿Se ha cumplido con las políticas Institucionales en el Cuerpo de Bomberos?
3. ¿Cómo se aplica el proceso administrativo en el Cuerpo de Bomberos?
4. ¿Cuenta la Institución con un Plan estratégico establecido?
5. ¿Considera que se ha cumplido el nivel de gestión planificado por la Institución?
6. ¿Cuáles son las expectativas que se pretende lograr en la Institución?
7. ¿Se aplica un manual de funciones en el Cuerpo de Bomberos?
8. ¿Cómo se determina el presupuesto para el Cuerpo de Bomberos de Otavalo?
9. ¿Cuál es la programación para la ejecución del presupuesto de la Institución?
10. ¿Considera que existe el personal necesario para cumplir con las actividades competentes al Cuerpo de Bomberos?

11. ¿Cuenta la Institución con las herramientas necesarias para enfrentar las emergencias que se puedan presentar?

12. ¿La Institución ha realizado campañas de prevención de riesgos?