



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA TOMA DE DECISIONES EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN PUJILÍ.”

Proyecto Integrador presentado previo a la obtención del título de Licenciado en Gestión de la Información Gerencial

Autores:

Antony Gabriel Núñez Zambrano

Edison Fernando Toscano Llanos

Tutor:

Ing. Jorge Enrique Cañar Tercero

LATACUNGA – ECUADOR
Marzo 2025

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

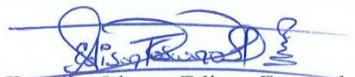
Nosotros, Núñez Zambrano Antony Gabriel, con cédula de ciudadanía No. 0503696890, Toscano Llanos Edison Fernando, con cédula de ciudadanía No. 0502770852 declaramos ser autores del presente **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: “GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA TOMA DE DECISIONES EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN PUJILÍ.”**, siendo el Ing. Cañar Tercero Jorge Enrique Mgs, Tutor del presente trabajo; y, eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Latacunga, febrero 19 del 2025



Núñez Zambrano Antony Gabriel
C.C: 0503696890



Toscano Llanos Edison Fernando
C.C: 0502770852

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA TOMA DE DECISIONES EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN PUJILI.”, de los postulantes , Núñez Zambrano Antony Gabriel, Toscano Llanos Edison Fernando, de Gestión de la Información Gerencial, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, 19 de febrero de 2025



Tutor

Ing. Cañar Tercero Jorge Enrique

CC. 0502608227

AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas; por cuanto, los postulantes: Núñez Zambrano Antony Gabriel y Toscano Llanos Edison Fernando, con el título de Proyecto de Investigación: **“GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA TOMA DE DECISIONES EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN PUJILÍ”**, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúnen los méritos suficientes para ser sometidos al acto de Sustentación del trabajo de titulación.

Por lo antes expuesto, se autoriza grabar los archivos correspondientes en un CD, según la normativa institucional.

Latacunga, 19 de febrero del
2025

Para constancia firman:

Ing. Diego Fernando Jácome Segovia Mgs.
C.I 0502554082

LECTOR 1 (PRESIDENTE)

Ing. Mónica Patricia Salazar Tapia MBA.
C.I 0502138191

LECTOR 2 (MIEMBRO)

Ing. Alexandra Lorena Alajo Anchatuña Mgs.
C.I 0502210644

LECTOR 3 (MIEMBRO)

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a Dios que me brindo la fe y sobre todo la esperanza para nunca abandonar mis estudios, a mi familia que siempre me apoyo y nunca dejo solo en ningún momento de mi vida, a mi esposa por siempre haberme apoyado en todo momento y darme ánimos para seguir adelante, a mis hijos que son el principal motor de mi vida para cada día seguir adelante, de todo corazón extendiendo mi más sentido agradecimiento a mi tutor Ing. Jorge Cañar que a pesar de todo siempre nos apoyó y nos alentó a seguir adelante quien fue mi guía y un pilar fundamental en todo este proceso.

Antony Gabriel Núñez Zambrano.

Gracias Dios, por brindarme la fuerza y la motivación necesarias para seguir adelante y no rendirme en ningún momento. A mi hermosa madre, mis queridas hermanas cuyo amor y apoyo incondicional han sido esenciales para mi crecimiento personal y profesional, siempre a mi lado, respaldándome en todo lo que he emprendido. A mi esposa, que, con su constante aliento y comprensión, me ha dado la energía para continuar con paso firme. A mis hijos, Martin y Renata la fuente de inspiración que me impulsa cada día a ser mejor. Finalmente, quiero agradecer profundamente a mi tutor, Ing. Jorge Cañar, por su guía, paciencia y apoyo constante, elementos clave que me han permitido alcanzar este logro.

Edison Fernando Toscano Llanos.

DEDICATORIA

Con mucho amor a mis padres Víctor Núñez y Nelly Zambrano quien con su amor, paciencia, con su apoyo incondicional tanto en mis metas profesionales como personales y con esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más en mi vida, a mis hermanas por su cariño y apoyo incondicional, a mi esposa por apoyarme en mis momentos difíciles, por sus consejos, tú paciencia y sobre todo tu amor, a mis hijos Jhojan y Dominick quienes con su cariño y locuras llenaron mi vida de felicidad y darme la fuerza para nunca decaer, a mi abuelita paterna que al igual que mis padres me ha apoyado en todo este camino, por ser mi consejera y enseñarme que debo luchar por los objetivos aun no alcanzados.

Antony Gabriel Núñez Zambrano.

Dedicado a mí mismo, como un logro personal que simboliza la perseverancia y el esfuerzo. Este proyecto refleja una meta que me propuse alcanzar y que hoy celebro. Dedicado a mi padre, Néstor Toscano, quien me mira desde el cielo. A mi madre, Lilia Llanos, por su amor incondicional y enseñanzas. A mis siete hermanos, gracias por su apoyo. A mi amada esposa, Carolina, y mis adorados hijos, Martín Alejandro y Renata Sophia, quienes son mi razón de ser y mi mayor inspiración. Finalmente, agradezco a todos los docentes de la carrera, cuyas enseñanzas y apoyo han sido esenciales en mi formación y en la realización de este proyecto.

Edison Fernando Toscano Llanos.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

**TÍTULO: “GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA TOMA DE DECISIONES EN EL
ÁREA ADMINISTRATIVA DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN PUJILÍ”**

RESUMEN

La investigación trató sobre la gestión de los procesos en el área administrativa del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí. La falta de metodologías estructuradas y el uso limitado de herramientas tecnológicas han generado deficiencias en la planificación y ejecución de tareas administrativas. Para lo cual fue necesario plantearse un objetivo que permitió analizar la gestión de procesos en el área administrativa mediante técnicas de investigación para optimizar la toma de decisiones y el uso de recursos. Se utilizó una metodología bajo un enfoque cuantitativo y una investigación de campo, bibliográfica documental y descriptiva, aplicando encuestas debidamente validadas instrumento a través del coeficiente Alfa de Cronbach, un indicador comúnmente empleado para conocer la consistencia interna de los contenidos en un dispositivo de medición. Tras administrar el cuestionario a una población objetivo y llevar a cabo el análisis estadístico correspondiente, se lleva a cabo el análisis estadístico apropiado, se obtuvo *un coeficiente alfa de Cronbach de 0.757*, a 39 miembros del Cuerpo de Bomberos. La recopilación de datos se centró en evaluar la alineación de los procesos administrativos con los objetivos institucionales, el uso de tecnología y la percepción sobre la toma de decisiones. Los resultados revelaron que el 89.8% de los encuestados considera que las decisiones administrativas rara vez se basan en información confiable, mientras que el 94.9% indicó que no se utilizan herramientas tecnológicas adecuadas. Sin embargo, un 84.7% destacó la capacitación como un factor clave para mejorar la gestión administrativa. En conclusión, la implementación de BPM es viable y permitiría optimizar la toma de decisiones, siempre que se fortalezcan las capacidades del personal y se incorporen herramientas tecnológicas modernas. Se recomienda mejorar la planificación estratégica y establecer indicadores de desempeño para asegurar una administración más eficiente.

Palabras clave: Gestión de Procesos, Toma de Decisiones, Business Process Management (BPM), Tecnología Administrativa, Cuerpo de Bomberos.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI
ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES FACULTY

ABSTRACT

The research dealt with the management of processes in the administrative area of the Fire Department of Canton Pujilí. The lack of structured methodologies and the limited use of technological tools have generated deficiencies in the planning and execution of administrative tasks. For this, it was necessary to set an objective that allowed us to analyze the management of processes in the administrative area through research techniques to optimize decision making and the use of resources. A methodology was used under a quantitative approach and a bibliographic, documentary and descriptive field research, applying duly validated surveys instrument through the Cronbach Alpha coefficient, an indicator commonly used to know the internal consistency of the contents in a measurement device. After administering the questionnaire to a target population and carrying out the corresponding statistical analysis, the appropriate statistical analysis was carried out, a Cronbach alpha coefficient of 0.757 was obtained, to 39 members of the Fire Department. Data collection focused on evaluating the alignment of administrative processes with institutional objectives, the use of technology and perception about decision making. The results revealed that 89.8% of respondents consider that administrative decisions are rarely based on reliable information, while 94.9% indicated that adequate technological tools are not used. However, 84.7% highlighted training as a key factor to improve administrative management. In conclusion, the implementation of BPM is feasible and would allow optimizing decision making, provided that staff capabilities are strengthened and modern technological tools are incorporated. It is recommended to improve strategic planning and establish performance indicators to ensure more efficient administration.

Keywords: Process Management, Decision Making, Business Process Management (BPM), Administrative Technology, Fire Department

AVAL DE TRADUCCIÓN

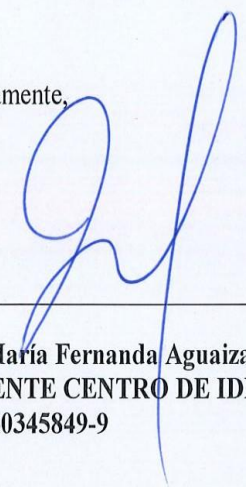
En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **“GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA TOMA DE DECISIONES EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN PUJILÍ”** presentado por: **Núñez Zambrano Antony Gabriel y Toscano Llanos Edison Fernando**, egresados de la Carrera de: **Gestión de la Información Gerencial**, perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a los peticionarios hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, 25 de Febrero de 2025

Atentamente,



Mg. María Fernanda Aguaiza
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC
CI: 050345849-9



ÍNDICE

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	i
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	viii
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	2
2.1. Justificación de la investigación.....	4
2.2. Formulación del problema de Investigación.	6
2.3. Objetivos.....	7
2.3.1. Objetivo General	7
2.3.2. Objetivos Específicos	7
2.3.3. Actividades.....	7
3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO.....	10
4. MARCO TEÓRICO.....	10

4.1.	Antecedentes Investigativos	10
4.2.	Bases Teóricas	12
4.3.	Fundamentación Teórica	17
5.	FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA	20
5.1.	Características de un proceso	21
5.2.	Técnicas y herramientas de modelado de procesos	22
5.3.	Indicadores clave de rendimiento (KPIs) en la Gestión de Procesos	22
5.4.	Relación entre la gestión de procesos y la mejora continua	22
5.5.	Toma de decisiones	23
5.6.	Características de la toma de decisiones.....	24
5.7.	Herramientas para la toma de decisiones	24
6.	METODOLOGÍA.....	26
6.1	Enfoque metodológico	27
6.1.1.	Método cuantitativo.....	27
6.2.	Tipos de investigación	28
6.2.1.	Investigación bibliográfica	28
6.2.2.	Investigación Descriptiva.....	28
6.2.3.	Investigación de Campo	29
6.2.4.	Diseño de investigación no experimental.....	30
6.3.	Técnicas e instrumentos.....	30

6.4.	Validación del instrumento.....	31
6.5.	Población	32
6.6.	Población y Muestra	32
7.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	33
7.1.	Análisis de los resultados	33
7.2.	Discusión de los resultados.....	58
8.	PROPUESTA.....	60
8.1.	Simbología de Bizagi.....	70
9.	PRESUPUESTO.....	136
10.	IMPACTOS.	137
11.	CONCLUSIONES	140
12.	RECOMENDACIONES.....	141
13.	ANEXOS	142
13.1.	Encuesta.....	142
13.2.	Validación.....	146
14.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	152

INDICES DE TABLAS

Tabla 1. <i>Cronograma de Actividades en relación con los objetivos</i>	7
Tabla 2. <i>Beneficiarios</i>	10
Tabla 3. <i>Técnicas e Instrumentos a ser utilizados</i>	31
Tabla 4. <i>Población del Cuerpo de Bomberos de Pujilí</i>	32
Tabla 5. <i>Fiabilidad del instrumento</i>	33
Tabla 6. <i>Dimensión 1: Los objetivos de la gestión de procesos en el área administrativa.</i>	35
Tabla 7. <i>Dimensión 2: La planificación en la gestión de procesos en el área administrativa.</i> ...	36
Tabla 8. <i>Dimensión 3: La capacitación del personal administrativo.</i>	38
Tabla 9. <i>Dimensión 4: Se utilizan herramientas tecnológicas adecuadas.</i>	40
Tabla 10. <i>Dimensión 5: La documentación de la gestión de procesos.</i>	41
Tabla 11. <i>Dimensión 6: Existen indicadores que permiten evaluar la efectividad de la gestión.</i> 43	
Tabla 12. <i>Dimensión 7: La gestión de los procesos en el área administrativos son revisados.</i> ... 44	
Tabla 13. <i>Dimensión 8: Los responsables de la toma de decisiones consideran las opiniones.</i> .. 46	
Tabla 14. <i>Dimensión 9: La toma de decisiones en el área administrativa.</i>	47
Tabla 15. <i>Dimensión 10: La toma de decisiones en el área administrativa es oportuna.</i>	49
Tabla 16. <i>Dimensión 11: La eficiencia en la gestión de procesos impacta positivamente.</i>	51
Tabla 17. <i>Dimensión 12: Los resultados de las decisiones tomadas.</i>	53
Tabla 18. <i>Dimensión 13: Se aplica normas técnicas internacionales en la gestión de procesos.</i> 54	
Tabla 19. <i>Dimensión 14: Los manuales de procedimientos incluyen guías claras.</i>	56

Tabla 20. <i>Dimensión 15: La simbología utilizada en la gestión de procesos.</i>	57
Tabla 21. <i>Simbología y descripción de los elementos de Bizagi</i>	70
Tabla 22. <i>Gestión de los Procesos en el Área de Asesoría Jurídica.</i>	73
Tabla 23. <i>Análisis de valor del área de asesoría jurídica</i>	74
Tabla 24. <i>Proceso de Auxiliar de Servicios.</i>	79
Tabla 25. <i>Análisis de valor del área de auxiliar de servicio</i>	80
Tabla 24. <i>Proceso de Secretaría.</i>	85
Tabla 25. <i>Análisis de valor del área de secretaria</i>	86
Tabla 26. <i>Proceso de Gestión Contable en el Cuerpo de Bomberos de Pujilí</i>	91
Tabla 27. <i>Análisis de valor en el área contable</i>	92
Tabla 28. <i>Gestión de los Procesos de Compras Públicas.</i>	96
Tabla 29. <i>Análisis de valor en los procesos de compras publicas</i>	97
Tabla 30. <i>Gestión de Proceso de Recaudación.</i>	101
Tabla 31. <i>Análisis de valor en la gestión de los Procesos de Recaudación.</i>	102
Tabla 32. <i>Gestión de Proceso en el Área de Talento Humano.</i>	106
Tabla 33. <i>Análisis de valor en el área de talento humano</i>	107
Tabla 34. <i>Proceso de Guardalmacén del Cuerpo de Bomberos de Pujilí</i>	111
Tabla 35. <i>Análisis de valor en el proceso de guardalmacén</i>	112
Tabla 36. <i>Proceso de Gestión de Operaciones Bomberiles.</i>	116
Tabla 37. <i>Análisis de valor en los Procesos de Operaciones Bomberiles.</i>	117

Tabla 38. <i>Proceso de Gestión de Prevención de Incendios</i>	121
Tabla 39. <i>Gestión de los Procesos de Prevención de Incendios</i>	122
Tabla 40. <i>Proceso de Gestión de las Estaciones Parroquiales Bomberiles</i>	126
Tabla 41. <i>Análisis de valor de las Estaciones Parroquiales Bomberiles</i>	127
Tabla 42. <i>Proceso de Gestión de Emergencias Médicas y Atención Prehospitalaria</i>	131
Tabla 43. <i>Análisis de valor de Gestión de Emergencias Médicas y Atención Prehospitalaria</i> . 133	
Tabla 44. <i>Valores y actividad del presupuesto</i>	136

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N 1. <i>Los objetivos en la gestión de procesos en el área administrativa.</i>	34
Gráfico N 2. <i>Porcentaje de la planificación en la gestión de procesos en el área.</i>	36
Gráfico N 3. <i>Porcentaje de la capacitación del personal administrativo.</i>	38
Gráfico N 4. <i>Porcentaje que se utilizan herramientas tecnológicas adecuadas.</i>	39
Gráfico N 5. <i>Porcentaje de la documentación de la gestión de procesos es clara.</i>	41
Gráfico N 6. <i>Porcentaje de si existen indicadores que permiten evaluar la efectividad.</i>	42
Gráfico N 7. <i>Porcentaje de los procesos en área administrativa son revisados.</i>	44
Gráfico N 8. <i>Porcentaje de los responsables de la toma de decisiones.</i>	45
Gráfico N 9. <i>Porcentaje de la toma decisiones en el área administrativa.</i>	47
Gráfico N 10. <i>Porcentaje de la toma de decisiones en el área administrativa es oportuna.</i>	49
Gráfico N 11. <i>Porcentaje de la eficiencia en la gestión de procesos impacta positivamente.</i>	51
Gráfico N 12. <i>Porcentaje de los resultados de las decisiones tomadas en el área.</i>	52
Gráfico N 13. <i>Porcentaje de si aplican normas técnicas internacionales en la gestión.</i>	54
Gráfico N 14. <i>Porcentaje de los manuales de procedimientos incluyen guías claras.</i>	55
Gráfico N 15. <i>La simbología utilizada en la gestión de procesos en el área administrativa.</i>	57

INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Mapa de la Gestión de Procesos en el Área de Asesoría Jurídica</i>	<i>76</i>
<i>Figura 2. Mapa del proceso auxiliar de servicios</i>	<i>82</i>
<i>Figura 3. Mapa de gestión de secretaria</i>	<i>88</i>
<i>Figura 4. Mapa del Proceso de Gestión Contable.....</i>	<i>94</i>
<i>Figura 5. Mapa de Gestión de los Proceso de Compras Públicas</i>	<i>99</i>
<i>Figura 6. Mapa de Gestión de Tesorería</i>	<i>104</i>
<i>Figura 7. Mapa de Gestión de Talento Humano.....</i>	<i>109</i>
<i>Figura 8. Mapa de la Gestión de proceso en el área de Guardalmacén</i>	<i>114</i>
<i>Figura 9. Mapa del Proceso de Gestión de Operaciones Bomberiles</i>	<i>119</i>
<i>Figura 10. Mapa del Proceso de Gestión de Prevención de Incendios</i>	<i>124</i>
<i>Figura 11. Mapa del Proceso de Gestión de las Estaciones Parroquiales Bomberiles</i>	<i>129</i>
<i>Figura 12. Mapa del proceso de Gestión de Emergencias y Atención Prehospitalaria.....</i>	<i>135</i>

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto:

GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA TOMA DE DECISIONES EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN PUJILÍ

Fecha de inicio: octubre 2024

Fecha de finalización: marzo 2025

Lugar de ejecución: Provincia Cotopaxi, Cantón Pujilí, Parroquia La Matriz, Barrio San Sebastián, Cuerpo de Bomberos.

Facultad que auspicia: Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Carrera que auspicia: Gestión de la Información Gerencial.

Proyecto de investigación generativo vinculado (si corresponde):

Equipo de Trabajo:

- Núñez Zambrano Antony Gabriel **C.I.** 050369689-0
- Toscano Llanos Edison Fernando **C.I.** 050277085-2

Área de Conocimiento: Gestión Administrativa

Línea de investigación: Administración y economía para el desarrollo sostenible de organizaciones y sociedad.

Sub líneas de investigación de la Carrera: Gestión Administrativa, Servicio al cliente y TIC.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Los procesos administrativos son ya una práctica habitual en el mundo, en las organizaciones privadas y públicas, debido al aumento en la eficiencia y transparencia y la mejora en la calidad de las decisiones (González J. &., 2021). En Latinoamérica, en donde los organismos públicos tienen problemas como la falta de presupuesto o un sistema administrativo bastante engorroso, es necesario el uso de enfoques basados en procesos para tener un sistema más eficiente y ágil en la operación del cuerpo de Bomberos (Robbins, 2021) esta metodología es particularmente importante porque la gerencia de emergencias y el oportuno y seguro otorgamiento de recursos que, en parte, colide con la calidad del servicio que, en un entorno donde hay elevados niveles de requisitos operacionales, la gestión de procesos permite integrar más eficientemente las metas estratégicas y las necesidades del área, fortaleciendo la capacidad institucional, la cultura de transparencia y de responsabilidad y rendición de cuentas. (Ahmad, 2024)

En Ecuador, la gestión de la parte administrativa se ha convertido en un pilar fundamental para el avance de las instituciones públicas en el país. Según (Salazar, 2022), el propósito de esta disciplina es asegurar que los fondos públicos se gasten de manera eficiente y máximamente beneficiosa para la población. Esto es especialmente relevante en un país donde la gestión pública enfrenta continuamente el desafío de la escasez de recursos, la corrupción asociada con la burocracia y la modernización tecnológica que se requiere.

La legislación del Ecuador ha cambiado con la finalidad de modernizar y optimizar el control administrativo en el sector público a través de la promulgación de leyes. Se busca integrar las metas de las instituciones con las políticas públicas a nivel nacional mediante la implementación de herramientas de planificación, como los planos operativos anuales (POA) y el moderno enfoque de presupuesto por resultados. Estas estrategias, señala (Maldonado, 2018),

permiten una mejor rendición de cuentas y aumentan la transparencia en la administración de los recursos.

Desde esta perspectiva, el Código Orgánico de Seguridad Ciudadana y Orden Público tiene un alcance más regulatorio para los cuerpos de bomberos y entidades de seguridad. (Ayala, 2018), sostiene que el cambio regulatorio es una parte central en la agilización de la gestión operativa y administrativa para garantizar una respuesta rápida a situaciones de emergencia. No obstante, la aprobación de los marcos regulatorios ha sido desafiante, como la falta de detalle sobre cómo abordarlos y la resistencia al cambio entre algunas personas y ciertas instituciones.

En Cotopaxi, se comprueba que la gestión administrativa a nivel provincial es crucial para el correcto funcionamiento de las instituciones que se encuentran en la región. Cotopaxi es una provincia que presenta una diversidad socioeconómica y su geografía presenta retos específicos, por ejemplar, en seguridad y emergencias. Es vital que las instituciones públicas, como los cuerpos de bomberos, entre otros, se adapten para atender de forma efectiva los requerimientos de las comunidades que les corresponden.

La coordinación entre diferentes organismos es uno de los retos principales que existen en la administración tanto a nivel de provincia como de cantón. Según (Zaldumbide, 2019), señala que muchas instituciones siguen funcionando de manera disociada, lo que hace complejo el desarrollo de políticas holísticas. La ausencia de tecnologías heterogéneas y la escasa digitalización de los procesos, sobre todo en las instituciones con enfoque en rescate, limitan en gran medida la posibilidad de recibir información en tiempo real que pueda mejorar la toma de decisiones.

En tales circunstancias en la provincia de Cotopaxi se ha comenzado a aplicar iniciativas para modernizar la gestión administrativa. Por ejemplo, algunos municipios han adoptado métodos

de gestión documental electrónica, lo que permite un mejor control y seguimiento de las actividades administrativas. Estas iniciativas, con indicios prometedores, aún no se han generalizado a todas las instituciones, lo que indica la necesidad de un esfuerzo coordinado para normalizar los procesos tecnológicos de la región cotopaxense.

El Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí enfrenta retos específicos en su gestión administrativa. Entre estos, se destaca la ausencia de normativa y estándares en sus procesos internos, una situación que ha generado dificultades operativas y reducido la eficiencia de sus actividades. Según (Navarro, 2022), una gestión de procesos adecuada es fundamental para optimizar la toma de decisiones, especialmente en instituciones que tienen pocos recursos y necesitan actuar rápido, por ejemplo, cuando hay emergencias y no existe tiempo para errores.

Uno de los principales problemas identificados en el Cuerpo de Bomberos de Pujilí es la ausencia de un sistema integrado de gestión. Al día de hoy, muchas tareas administrativas todavía se hacen de forma manual, esto aumenta las posibilidades de cometer errores, lo cual afecta la rapidez y precisión en la toma de decisiones.

2.1. Justificación de la investigación.

La investigación tiene como objetivo el establecimiento de procesos internos utilizando la metodología Business Process Management (BPM) para mejorar la gestión y toma de decisiones en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí. Este estudio es de gran importancia tanto para los beneficiarios internos como externos del Cuerpo de Bomberos de Pujilí, además, este trabajo representa una contribución valiosa al ámbito académico y, en particular, a la Carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Universidad Técnica de Cotopaxi, fortaleciendo el conocimiento en el ámbito investigado ya mencionado.

Para los beneficiarios internos, incluidos el personal administrativo, operativo y directivo, este estudio tiene como objetivo mejorar su productividad con procesos definidos y eficientes. Estos procesos optimizarán la eficiencia administrativa al eliminar redundancias y errores, al tiempo que mejorarán la toma de decisiones a través de la organización y la precisión de la información. Por lo tanto, la coordinación entre departamentos se verá fortalecida, resultando en una mayor flexibilidad y efectividad en los procesos de trabajo. Estos cambios no solo mejorarán la calidad de las actividades internas, sino que también tendrán un efecto positivo en la moral y el rendimiento de los empleados, lo que significa que los servicios brindados al equipo serán más oportunos y eficientes.

Según lo analizado anteriormente, los usuarios externos, en este caso la población del Cantón Pujilí, contarán con un servicio más veloz y con mejor calidad. La optimización de estos procesos internos le permitirá al Cuerpo de Bomberos actuar con mayor agilidad y astucia, lo que ayudará a reducir los niveles de riesgo y minimizar los daños en la comunidad durante una emergencia. De esta mejora se obtendrá, además, mayor confianza por parte del público al observar una administración mucho más efectiva y que logra resultados. Esto, a su vez, se utilizará para permitir un uso más eficiente y sensato de los recursos públicos, lo que va de la mano con el bienestar de la comunidad.

En relación con el punto de vista particular de este estudio, sirve como una contribución valiosa a la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, Gerencial al integrar herramientas digitales y metodologías avanzadas como BPM. Este enfoque permite una mayor rapidez en los procesos, la gestión estratégica de la información y el uso de tecnologías para la toma de decisiones. Además, refuerza el vínculo entre la academia y el sector público, demostrando cómo los conocimientos enseñados en la carrera pueden generar un impacto real en instituciones clave

para la sociedad, principalmente ecuatoriana. Este estudio no solo eleva y mejora el perfil profesional de los futuros egresados, sino que también posiciona a la carrera como un ejemplo a seguir en cuanto a la gestión eficiente de procesos e información.

La importancia de este estudio se centra en poder modificar la gerencia interna del Cuerpo de Bomberos, de manera que se logre una mayor eficiencia en los procesos operativos, así como una mejor adaptabilidad a los retos actuales. Así mismo, los resultados de esta inversión podrían ser válidos para otras entidades similares en Ecuador, como un modelo que en primera instancia ayude a establecer una cultura organizacional de procesos y con un enfoque en resultados. Esta investigación no solo ayudará al Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí, sino que también servirá para el desarrollo académico y profesional, probando su aplicación en la sociedad.

El área administrativa del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí está enfrentando desafíos debido a la falta de procedimientos definidos que permitan los procesos de inmediata y eficiencia. Tal situación complica la asignación de recursos, el logro de los objetivos de la entidad y la gestión del tiempo para actividades clave. La ausencia de un sistema estructurado de administración de procesos restringe la capacidad de la institución para administrar eficientemente sus labores operativas y administrativas, poniendo en riesgo la calidad del servicio brindado a los pobladores de Cotopaxi.

2.2. Formulación del problema de Investigación.

¿Cómo optimizar la gestión de procesos para la toma de decisiones en el área administrativa del Cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí?

2.3.Objetivos

2.3.1. Objetivo General

Establecer la gestión de procesos en el área administrativa del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí.

2.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar bases teóricas sobre la gestión de procesos y la toma de decisiones.
- Diagnosticar la situación actual en el cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí.
- Proponer procesos de gestión internos mediante Business Process Management (BPM) para la toma de decisiones en el cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí.

2.3.3. Actividades

Tabla 1.

Cronograma de Actividades en relación con los objetivos

Objetivos Específicos	Actividades	Cronograma	Productos
<ul style="list-style-type: none">● Identificar bases teóricas sobre la gestión de procesos y la toma de decisiones.	<ul style="list-style-type: none">● Búsqueda y selección de fuentes académicas relevantes utilizando bases de datos como Scopus, Google Scholar, y la biblioteca virtual de la Universidad Técnica de Cotopaxi.● Elaboración del resumen analítico que detalla las principales	Seman a 6 -8 (Prime ra etapa)	<ul style="list-style-type: none">● Bases Teóricas.

	teorías y modelos encontrados.		
	<ul style="list-style-type: none"> • Creación del cuadro comparativo de las teorías y sus aplicaciones prácticas en la toma de decisiones y la gestión de procesos. 		

<ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar la gestión de procesos para la toma de decisiones en el cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí. 	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de cuestionarios, listas de verificación o encuestas que incluyan preguntas sobre los pasos en la toma de decisiones, roles asignados y la percepción del personal sobre la eficacia de los procesos. • Validación del instrumento con expertos para garantizar su fiabilidad, validez, claridad • Aplicación del instrumento a diferentes niveles de la organización, abarcando personal operativo y administrativo, 	<p>Seman a 9-13</p> <p>(Segun da Etapa)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis y tabulación de datos.
--	--	---	---

	asegurando una visión integral hacia todos los trabajadores		
<ul style="list-style-type: none"> ● Integrar el modelo Business Process Management (BPM) para la gestión y toma de decisiones en el cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Levantamiento de procesos en el área administrativa. ● Uso de los procesos y subprocesos mediante herramienta Bizagi. ● Mapeo de procesos y secuencias en el área administrativa. 	<p>Seman a 14-16 (Tercer a etapa)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Presentación del Modelo de gestión de procesos, mediante, Bizagi para la toma de decisiones.

Nota: Tabla de relación de los objetivos con las actividades, cronograma y productos.

3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

Tabla 2.

Beneficiarios

BENEFICIARIOS		EXTERNOS
INTERNOS		
Jefe de Bomberos	1	Ciudadanía en
Sub jefe de Bomberos	1	General N. de Habitantes
Secretaria	1	del Cantón Pujilí: 66.980
Auxiliar de Servicios	1	
Contabilidad	1	
Recaudador	1	
Analista de Activos Fijos y		
Bodega	1	
Analista de Compras Públicas	1	
Analista de Talento Humano	1	
Personal operativo	30	
Total	39	

Nota: La tabla exhibe los beneficiarios de ambas partes a nivel interno como externo

4. MARCO TEÓRICO

4.1. Antecedentes Investigativos

Como afirma (Muñoz & Vera, 2022), en su trabajo de titulación previo a la obtención del grado de Licenciado en Marketing y Negocios con el título “Gestión organizacional de los cuerpos de Bomberos de la provincia de los Ríos” en el país Ecuador. El presente artículo científico tuvo como objetivo de esta investigación es realizar un estudio exploratorio descriptivo sobre los principales factores que definen la gestión de los Cuerpos de Bomberos, la metodología empleada fue un enfoque cuantitativo mediante técnica de la encuesta, triangulando con información cualitativa de tipo documental, por lo tanto, el resultado de los autores muestran graves

deficiencias en cuanto a los factores, comunicación, desarrollo y capacitación, identificación con la institución, liderazgo, relaciones de trabajo, relaciones interpersonales y de trabajo en equipo.

Para (García, 2020), en su artículo titulado “Control interno en la gestión administrativa de empresas ecuatorianas” en el cual se planteó un objetivo para Analizar cómo el control interno puede optimizar la gestión administrativa y facilitar la toma de decisiones en las empresas del Ecuador. En el cual obtuvo los siguientes resultados donde destaca que la implementación de un control interno efectivo permite detectar errores, aplicar medidas correctivas y organizar el trabajo de manera más eficiente, lo que se traduce en una mejora significativa en la gestión administrativa, llegando a las siguiente conclusión, que el control interno es una herramienta esencial para alcanzar los objetivos organizacionales y mejorar la calidad del trabajo, proporcionando una base sólida para la toma de decisiones oportunas.

Según, (Mendoza, 2020), en su trabajo de titulación previa a la obtención del grado de Licenciado en Administración de Empresas titulado “Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo” en el cual se plantea el siguiente objetivo. Desarrollar un modelo de gestión administrativa que promueva el crecimiento empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. Alcanzando a los siguientes resultados mediante un análisis cualitativo y cuantitativo, utilizando observaciones, encuestas, o incluso entrevistas, se rescataron nichos de oportunidades de mejora en los procesos administrativos del hotel donde el desarrollo empresarial junto con la estrategia propuesta en un nuevo modelo de gestión, permitió optimizar una gran cantidad de procesos internos y la toma de decisiones estratégicas.

4.2.Bases Teóricas

Al igual que la elección de la estrategia dentro de una organización, la gestión de procesos ha tenido su trayectoria en los diversos enfoques de procesos y toma de decisiones que han ido cambiando con el paso del tiempo. Estas teorías le brindan un sistema sistemático a diferentes procesos organizacionales con el objetivo de mejorarlos, especialmente donde se requiere determinación y rapidez, como en el caso del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí.

Teoría General de la Administración

La Teoría General de la Administración (TGA), formulada por Henri Fayol en 1916, desarrolló conceptos claves tales como división del trabajo, graduación y planificación que han marcado una gran diferencia en la administración de organizaciones. En los últimos cinco años, este conjunto de principios ha sido objeto de estudio y contextualización dentro de las organizaciones basadas en el conocimiento (OBC).

Una investigación reciente moviliza las OBC para evidenciar el alojamiento desde las escuelas del TGA, demostrando la presencia de los principios de Fayol en estas organizaciones. Este estudio, de enfoque cuantitativo y alcance descriptivo, sostiene que la estructuración de la OBC mediante la división del trabajo y la jerarquización permite el control efectivo de la sabiduría y de la novedad, así los principios son cumplidos y ajustados a las necesidades. (RUDICS, 2021).

Asimismo, se ha mencionado el impacto de los 14 principios de Fayol en la gestión moderna. Su relevancia durante más de cien años es intrigante, ya que estos principios aún proporcionan orientación para una gestión eficiente en diversas organizaciones. Estos principios se pueden poner en práctica incluso en el contexto actual y mejoraran la efectividad y eficiencia organizacional (Consultants., 2020)

En conclusión, los principios TGA de Fayol siguen siendo relevantes hoy en día debido a cómo ayudan en la gestión del conocimiento para diferentes organizaciones. La aplicación de estos principios a las necesidades actuales refuerza aún más su relevancia y aplicabilidad a diferentes contextos organizacionales.

Teoría de la Toma de Decisiones

La Teoría de la Toma de Decisiones, formulada por A. Herbert señala que hay “racionalidad limitada” que hace evidente que las decisiones dentro de las organizaciones se llevan a cabo dentro de un proceso racional, pero con restricciones en la información a utilizar y la capacidad mental del sujeto. Esta teoría ha sido analizada y puesta en práctica en múltiples contextos organizacionales en los pasados cinco años

Un estudio reciente examina el efecto que tiene la racionalidad limitada en la heurística corporativa en la toma de decisiones dentro de los negocios. De un estudio, se concluye que, a pesar de la abundancia de información y la falta de claridad del mercado, los ejecutivos tienen la tendencia a utilizar sesgos y procesos más simples para tomar decisiones, lo cual es un problema, ya que estos pueden simplificarse, pero llevan consigo sesgos y errores sistemáticos (García & López, 2021).

Por otra parte, la racionalidad limitada ha sido analizada en otros dominios, como la administración de procesos. Una investigación sostiene que de forma proactiva, con la adopción de sistemas de información empresarial integrados, es posible eliminar las restricciones cognitivas que enfrenta un administrador, proporcionando datos criterios y en el momento correcto que les permita tomar decisiones que están alineadas con los objetivos de la organización (Martínez, 2020).

En el ámbito de la economía conductual, estudios recientes han evidenciado que la racionalidad limitada afecta las decisiones financieras de los individuos, llevando a comportamientos que se desvían de las predicciones de los modelos económicos tradicionales. Estos hallazgos subrayan la necesidad de diseñar políticas y herramientas que consideren las limitaciones cognitivas y promuevan decisiones más beneficiosas para los agentes económicos (Fernández, 2022).

Teoría de los Sistemas

En la Teoría de los Sistemas, se intenta explicar las organizaciones como sistemas abiertos compuestos de partes interdependientes. En este sentido, los procesos de gestión se ven como subsistemas que se relacionan con otras partes de la organización. (Robbins S. P., 2021), señala que la gestión de procesos permite la integración de estas interacciones al incorporar acciones administrativas que son necesarias para lograr los objetivos establecidos de la organización.

Durante los últimos cinco años, ha habido intentos de analizar y cambiar la aplicación de la Teoría de Sistemas en la administración. Un estudio reciente afirma que el uso del pensamiento sistémico en la gestión empresarial facilita el desarrollo de mayores elementos constitutivos organizacionales en la estructura, lo que mejora la eficiencia y la adaptabilidad al entorno (Redalyc., 2019) Además, se demuestra que la introducción de sistemas de información integrados mejora las relaciones entre los subsistemas de una manera mayor a la anticipada, aumentando la coherencia del sistema, la eficiencia operativa y permitiendo una mejor toma de decisiones (Euroinnova., 2020)

Ciclo de Mejora Continua

El Ciclo de Mejora Continua, conocido como ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), fue introducido por W. Edwards Deming en 1986 como una metodología para

optimizar procesos y garantizar mejoras sostenibles en las organizaciones. En los últimos cinco años, diversas investigaciones han explorado la aplicación del ciclo PDCA en distintos contextos, incluyendo organizaciones de servicios de emergencia como los cuerpos de bomberos.

Un estudio reciente señala el uso del ciclo PDCA en el contexto de la prevención de riesgos laborales, destacando cómo es útil para reconocer los peligros, evaluar riesgos y formular planes que ayudarían a mejorar la seguridad en los lugares de trabajo (Nueva ISO 45001, 2019). Esta metodología en particular está diseñada para satisfacer entornos de alto rendimiento, como los servicios de emergencia, donde la seguridad y la efectividad son críticas.

Además, el ciclo PDCA se ha aplicado en el mantenimiento industrial y ha servido como un indicador positivo para alcanzar la mejora continua. Con una adecuada planificación, ejecución, verificación y acción, las instituciones pueden mejorar sus procesos operativos, lo que resulta en menos tiempo de inactividad y un mejor servicio (Dimomaint., s.f). Estos resultados son igualmente aplicables en los Departamentos de Bomberos, donde la practicidad y el buen mantenimiento de herramientas y equipos son necesarios para la eficiencia en la respuesta a situaciones de emergencia.

Dentro del ámbito de los departamentos de bomberos, la implementación del ciclo PDCA probablemente resultará en cambios drásticos en los procesos de gestión. Este enfoque brinda la capacidad de buscar ineficiencias, ofrecer soluciones y monitorear constantemente los resultados para asegurar de que se ajustan a los objetivos operativos y estratégicos de la organización.

Teoría de la Contingencia

La Teoría de la Contingencia, desarrollada en la década de 1960, postula que no existe una única forma óptima de organizar y dirigir una empresa; más bien, la estructura y el

comportamiento organizacional dependen de variables contextuales y cambiantes, como la tecnología, el entorno y el tamaño de la organización. Investigadores como Joan Woodward, Tom Burns, Gareth Stalker, Paul Lawrence, Jay Lorsch y el Aston Group han demostrado que la efectividad organizacional se logra ajustando las estrategias de gestión a las circunstancias específicas de cada situación.

En los últimos años, la aplicación y el análisis de la Teoría de la Contingencia se han realizado en diversos entornos organizativos. Uno de estos estudios recientes muestra que no hay una única forma de dirigir una empresa porque un cierto estilo de liderazgo puede funcionar en un contexto, pero fallar en condiciones diferentes. Esto significa que el comportamiento organizacional no es una ciencia exacta, ya que diversos factores internos y externos afectan cuál es el mejor curso de acción en el liderazgo para una situación dada.

Además, la necesidad de flexibilidad en el liderazgo se ha definido en relación con las variables específicas de la organización. Por ejemplo, el modelo de contingencia de Fiedler sugiere que la eficacia del liderazgo depende de la armonía entre el estilo del líder y la situación específica. Esto implica que no existe un estilo de liderazgo ideal universal, sino que la efectividad radica en la adaptación del líder a las condiciones particulares del entorno organizacional.

Aplicación al caso del Cuerpo de Bomberos de Pujilí.

Las teorías citadas ofrecen un esquema teórico para la aplicación de la administración de procesos en el departamento administrativo del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí. La aplicación de los principios de planificación (Fayol), la racionalidad en la toma de decisiones (Simon) y el mejoramiento continuo (Deming) facilita la formación de procesos que se ajusten a las demandas particulares de la entidad. Adicionalmente, la atención al escenario local (Burns y Stalker) garantiza que las tácticas implementadas sean pertinentes y eficaces.

4.3.Fundamentación Teórica

La administración de procesos representa una perspectiva empresarial que favorece la organización, comunicación y optimización de las actividades de una institución para alcanzar sus propósitos de forma eficiente. Este marco teórico se apoya en criterios administrativos tradicionales y en progresos actuales que incorporan instrumentos de mejora constante, toma de decisiones y capacidad de adaptación organizacional.

Fundamentación basada en teorías administrativas

La fundamentación de los procesos administrativos dentro de las teorías clásicas y modernas permite el desarrollo de un modelo de gestión eficiente en instituciones públicas como los servicios de bomberos. En este contexto, la Teoría de la Administración de Fayol ha sido y sigue siendo de vital importancia. Aunque fue desarrollado en 1916, sus principios de planificación, organización, dirección y control siguen en práctica hoy en día. Por ejemplo, análisis recientes como el de (Rodríguez, 2021), han señalado que estos principios pueden ser adaptados a la gestión pública, afirmando que es necesario un enfoque de arriba hacia abajo en la planificación para la asignación racional de recursos y el funcionamiento eficiente de las agencias de respuesta a emergencias.

Además, la Teoría de la Toma de Decisiones, propuesta por Herbert Simon, se ha transformado a través del uso de tecnología de la información y análisis de datos para la gestión estratégica. El estudio de (García P. R., 2022), sobre los procesos de toma de decisiones en la administración pública sugiere cómo la "racionalidad limitada" de Simon puede manejarse hasta cierto punto gracias a la gestión de "información", que permite una toma de decisiones más informada y racional. En el caso de los cuerpos de bomberos, la digitalización de procesos y el uso

de sistemas de información han demostrado ser estrategias efectivas para optimizar la toma de decisiones en situaciones de alta presión y riesgo.

Para concluir, integrar estas teorías dentro de la gestión de los cuerpos de bomberos mejora la capacidad de toma de decisiones y la planificación estratégica, lo que permite que los recursos se utilicen de manera óptima y que la respuesta operativa sea rápida. El uso de enfoques y estándares contemporáneos en la gestión trabaja en combinación con los estándares clásicos porque permite que los procesos se adapten a las nuevas demandas del entorno y brinda más eficiencia y responsabilidad a la gestión.

Integración de mejora continua

La Gerencia de Calidad como concepto y práctica ha cambiado en los últimos años con la relación de la adopción de tecnologías y el uso de metodologías ágiles para la organización de las empresas. El Ciclo PDCA (Plan, Hacer, Verificar, Actuar) elaborado por Deming en 1986 aún es un punto de referencia vital, sin embargo, ahora su uso se complementa con Lean Management y Six Sigma que son más enfocadas en la productividad y la minimización de los recursos que consumen las actividades administrativas y operativas de una organización (Martínez & González, 2021)

Para la gerencia pública y para entidades de emergencia como los bomberos, las últimas investigaciones sugieren que la integración del cambio en TI con la toma de decisiones en los distintos niveles permite un avance considerable en el manejo de actividades y recursos dentro de una organización. Trabajos como el de (Pérez, 2022), señalan que la digitalización de procesos permite el seguimiento de actividades normativas y otros indicadores críticos para proporcionar

acción inmediata a cualquier detección para prevenir deficiencias y para aumentar la eficiencia del uso de recursos.

Para el Cuerpo de Bomberos de Pujilí, la aplicación de un modelo de mejora continua a través del sistema PDCA ayudará en la estandarización de procesos administrativos, la asignación óptima de recursos e incluso mejorará la capacidad de respuesta ante emergencias. Automatizar procesos que involucran mantener a los bomberos capacitados y monitorear constantemente sus niveles de actividad son factores cruciales que ayudarán a crear un sistema efectivo basado en la transparencia y el control de calidad.

Adaptabilidad organizacional

La capacidad de adaptación organizacional es un método prioritario en administrativos para el sector moderno, y en particular en aquellos que desarrollan su actividad en el ámbito de la gestión de recursos escasos, como el caso del servicio de bomberos. En 1961, Burns y Stalker propusieron la Teoría de la Contingencia la cual dice que no hay una mejor manera de administrar una organización, explotando las estructuras y los procesos que se manejan dentro de esta. Su enfoque contemporáneo viene con la unificación de modificación digital y contingencia organizacional para elevar el nivel de respuesta a los retos operacionales y administrativos (González, 2021)

Los investigadores han comprobado que, al igual en otras dimensiones, en el sector público estas tienen particular relevancia en la adaptación que permite integrar innovación y administración del cambio. Para ellos (López & Martínez, 2022), aquellas entidades que adoptan planes de gestión de orden flexible, apoyados en la modernización y en la gestión del talento

humano, interactúan de manera más efectiva con las necesidades de la comunidad garantizando la sostenibilidad operativa.

En el caso del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí, se considera que la adaptabilidad organizacional es importante para potenciar la gestión administrativa y operativa. El uso de tecnologías de la información para la toma de decisiones, la modernización de las regulaciones internas y la capacitación constante del personal permiten a la institución cumplir con las exigencias normativas y demandas de la población. Asimismo, una estructura organizativa menos rígida hace posible el aprovechamiento óptimo de los recursos, así como la colaboración entre distintas instituciones en emergencias.

Aplicación contextual

Por el contrario, la gestión de procesos según estas teorías prevé la creación de un marco administrativo que permita la toma de decisiones basada en datos, la asignación de recursos y la capacidad de respuesta operativa. La integración de Fayol, Simón, Deming y la Teoría de la Contingencia ofrece un enfoque sólido pero adaptable que aumenta la efectividad administrativa del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí y tiene un impacto positivo en su servicio a la comunidad.

5. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

La gestión de procesos se puede describir como un grupo de recursos y acciones vinculadas que facilitan transformar las variables de entrada en elementos de salida, con un valor agregado para los clientes de la organización. Todos los procesos que conforman la organización deben contribuir para la consecución de los objetivos. (Cantabria., 2019)

La gestión de procesos alinea los insumos en productos o servicios con valor agregado, las actividades de la empresa con sus objetivos estratégicos, al optimizar los recursos, mejorar la calidad y promover la mejora continua, esto favorece el éxito y la capacidad de adaptabilidad en un entorno competitivo.

5.1. Características de un proceso

Las características fundamentales que un proceso tiene según (Universidad Complutense, s.f) son:

- *Flexibilidad:* Debido al entorno cambiante las organizaciones deben manejar una cultura organizacional flexible para poder adaptarse a los cambios que se presenten en su día a día.
- *Fácil de acceder:* Los procesos existentes en toda la organización deben documentarse y ser de fácil acceso. Esto con el fin de que todos los funcionarios de la organización conozcan todas las actividades o tareas que realiza cada funcionario, con el fin de que cualquier persona las pueda realizar.
- *Entrega de valor:* Los procesos que se ejecutan en la organización se realizan con el fin de agregar y aportar un valor a la empresa, la marca o el producto que se comercializa.
- *Monitoreo:* el conocer si los procesos se están ejecutando de acuerdo a lo planificado, es de vital importancia para la organización. El monitoreo permite tomar decisiones para corregir las desviaciones existentes.
- *Sistematizados:* Las operaciones son medidas que necesitan ser puestas en marcha y perfeccionadas con el ritmo del tiempo. La sistematización debe efectuarse para prevenir problemas y facilitar ajustes.

5.2.Técnicas y herramientas de modelado de procesos

Para optimizar la efectividad y productividad de las actividades internas, el modelado de procesos es eficiente. El Modelo de Procesos de Negocio y Notación (BPMN) sigue siendo un paso por delante. Simplificando, también es de resaltar que el lenguaje ofrece un modo de comunicación que promueve el entendimiento entre las diversas oficinas o departamentos. También, la metodología Lean Office ha comenzado a ser reconocida en la gerencia por desligarse de los despilfarros de la gestión administrativa y la cuantificación de la productividad. (Dumas, 2019)

5.3.Indicadores clave de rendimiento (KPIs) en la Gestión de Procesos

Los indicadores de evaluación del rendimiento fueron útiles para medir la eficiencia de los procesos administrativos, al ofrecer métricas que destacaron áreas de mejora y ayudaron a monitorear la productividad a lo largo de los años. Algunos KPI estándar en esta área son el tiempo de ciclo y el costo del proceso, la tasa de errores y la satisfacción del cliente, lo que permite consistencia en los objetivos estratégicos de la organización y los procesos administrativos.(Dumas, 2019)

5.4.Relación entre la gestión de procesos y la mejora continua

La interrelación entre la gestión de procesos de negocio y la mejora continua es crucial para cualquier organización que desee seguir siendo eficiente y competitiva. La gestión de procesos de negocio es una forma sistemática de documentar, analizar y mejorar los procesos administrativos, mientras que la mejora continua se ocupa de buscar mejores

maneras de eliminar ineficiencias. La combinación de estos facilita la rápida adaptación de la organización a los cambios en el entorno circundante y la mejora constante de la calidad de los servicios y otras actividades organizativas internas. (Dumas, 2019).

5.5.Toma de decisiones

La toma de decisiones es un proceso crítico dentro de cualquier organización, ya que implica la selección de alternativas de un conjunto de opciones utilizando criterios particulares con el fin de alcanzar metas específicas. Según (Alarcón, 2020), este proceso consta de cuatro fases principales que incluyen la identificación de problemas u oportunidades, el análisis de las opciones disponibles y, finalmente, la elección de la mejor alternativa. Además, señala que la toma de decisiones reúne diferentes campos, por ejemplo, la ciencia que proporciona un análisis objetivo y la filosofía del conocimiento que examina la credibilidad de las fuentes de información. En este sentido, el pensamiento estructurado y continuo efectivo es un componente indispensable en la toma de decisiones organizacionales dentro de cualquier institución.

En este sentido, se puede deducir que, como una de las decisiones administrativas más importantes, no se toma a la ligera, ya que es necesario combinarla con los otros procesos administrativos (planificación, organización, dirección y control) para abordar los problemas de manera efectiva. Así, deben considerarse estos impactos, tales como los de las consecuencias, el grado de reversibilidad, la calidad y la regularidad.

La toma de decisiones dentro de una organización consiste en elegir entre varias opciones sobre cómo resolver un problema e implementar algunas acciones que pueden afectar a toda la organización, así como a algunas de sus partes. Es muy importante considerar los impactos a largo plazo, las posibles consecuencias, la capacidad de cambiar decisiones, la calidad y la frecuencia de las acciones.

5.6. Características de la toma de decisiones

La toma de decisiones en el entorno organizacional es un ejercicio que implica seleccionar una opción para abordar un problema o mejorar la eficiencia y, por tanto, es compleja. Según (Ramos, 2024), este problema puede estar influenciado por sesgos cognitivos que marcan las preferencias de riesgo de los tomadores de decisión, lo que, a su vez, puede conducir a resultados que no son óptimos. Para este caso, los autores proponen el enfoque ABI (Automatic Bias Identification): políticas innovadoras de intervención para ayudar a los tomadores de decisión de las organizaciones a explicar y justificar automáticamente sus preferencias de riesgo al margen de la explicación racional de por qué se llevan a cabo estas elecciones. ABI se fundamenta en el intento de poner en práctica prospectiva acumulada de la economía del comportamiento y su objetivo es poder fortalecer la creación de conocimiento teórico convirtiéndolo en práctico en tiempo real con la esperanza de que se aumente la adopción generalizada y que se mejoren los procesos de toma de decisiones desde la profundidad de la conducta. Así mismo, el enfoque ABI permite la captura automática de datos históricos de decisiones donde hay marcada la preferencia de riesgo, lo que resulta útil para elevar el nivel de administración estratégica y el rendimiento organizacional en un plazo mayor.

5.7. Herramientas para la toma de decisiones

La adopción de herramientas técnicas de última generación se ha vuelto crucial en el mundo empresarial para maximizar la toma de decisiones estratégicas. El uso de simuladores empresariales permite a las empresas examinar una serie de factores y situaciones, lo que facilita la identificación de ventajas competitivas y la adaptación a condiciones cambiantes. Según (Naranjo Villafuerte, 2023), Al reducir los riesgos y aumentar la eficiencia operativa, estos simuladores proporcionan a los directivos una plataforma interactiva para evaluar los efectos de

diversas decisiones antes de su aplicación en el mundo real. Su aplicación también promueve el aprendizaje práctico continuo, lo que mejora las capacidades de gestión y la capacidad de respuesta del mercado.

5.8 Etapas del proceso de toma de decisiones

Identificación del problema: Debe realizarse un análisis de la situación para determinar con precisión qué situación requiere una decisión. Un enfoque popular para evaluar las influencias internas y externas de la entidad es el análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades) (López & Herrera, 2021)

Determinar los criterios de decisión implica identificar los elementos cruciales que afectarán a la decisión final. Para facilitar la comparación objetiva de las opciones disponibles, los criterios deben ponderarse y priorizarse. (Gómez, 2022)

Establecer prioridades: No todas las cuestiones son tan urgentes o importantes como otras. Es más fácil concentrar los esfuerzos en la mejor solución cuando se evalúa su relevancia para los objetivos estratégicos de la organización. (Martínez & Sánchez, 2020)

Planteamiento de alternativas: El desarrollo de múltiples posibilidades de solución es necesario para que el proceso de toma de decisiones sea eficaz. Esto fomenta la innovación y permite comparar varias estrategias antes de seleccionar la mejor. (Hernández, 2023).

Las alternativas se evalúan realizando un estudio de viabilidad y un análisis coste-beneficio para determinar los beneficios e inconvenientes de cada opción. Gracias a este procedimiento se reducen los riesgos y las incertidumbres de la elección. (Pérez L. R., 2022)

Una vez evaluadas las opciones, se elige la que mejor cumpla los criterios establecidos y aporte más ventajas a la entidad.

Elección de la mejor opción: Una vez evaluadas las opciones, se elige la que mejor se adapte a los requisitos establecidos y aporte más ventajas a la organización.

Evaluación de los resultados: Por último, se hace un seguimiento de los efectos de la decisión para comprobar si se han alcanzado los objetivos. Se realizan los ajustes necesarios para maximizar los resultados.

Para garantizar su eficacia, la toma de decisiones organizativas requiere herramientas de análisis y procedimientos de evaluación, además de un proceso racional y estructurado. La puesta en práctica de una estrategia basada en estas fases permite una gestión más eficaz y mejora la capacidad de respuesta ante las dificultades operativas y administrativas.

Cada uno de estos pasos permite adoptar decisiones adecuadas, esenciales para aumentar la eficacia de la entidad. Así, puede definirse como el proceso de elección de una solución entre varias opciones para tratar un determinado asunto. La actividad conlleva una serie de procedimientos y acciones, entre los que se incluye una importante obligación, que se llevan a cabo con el fin de alcanzar los objetivos y metas de la organización en un plazo de tiempo predeterminado y aprovechando al máximo los recursos ya existentes.

6. METODOLOGÍA

La investigación de la gestión de procesos del sector administrativo del Cuerpo de Bomberos de Pujilí se centra en un enfoque cuantitativo, que permite recopilar y analizar datos concretos relativos a la gestión de recursos y el rendimiento operativo. Esta metodología facilita el análisis de métricas cruciales como la asignación de recursos y los tiempos de respuesta de la administración, proporcionando a los responsables de la toma de decisiones una base sólida sobre la que apoyarse. El análisis estadístico puede utilizarse para identificar patrones y áreas que

necesitan mejoras. Esto promueve mejores procedimientos administrativos, una planificación más eficaz y un refuerzo de la capacidad de la institución para satisfacer las necesidades de la comunidad, manteniendo al mismo tiempo la transparencia de la gestión.

6.1 Enfoque metodológico

6.1.1. Método cuantitativo

La recopilación y el análisis de datos numéricos con el fin de comprender fenómenos, identificar tendencias y verificar hipótesis mediante métodos estadísticos es lo que define la aplicación cuantitativa en la investigación. Este método produce resultados objetivos y ampliamente aplicables, por lo que es ideal para estudios que pretenden cuantificar variables concretas e investigar relaciones causales. Según (Hernández-Sampieri, 2019), enfoque cuantitativo "se basa en la medición numérica y el análisis estadístico para identificar patrones de comportamiento y validar teorías" (p. 4). La validez y fiabilidad de los resultados están garantizadas por el uso de instrumentos como encuestas, experimentos y análisis de datos secundarios, lo que los convierte en un componente esencial de la toma de decisiones basada en pruebas.

Este estudio, que se centra en sugerir estrategias de gestión de procesos para la toma de decisiones, emplea un enfoque cuantitativo que se considera el mejor para tratar cuestiones tangibles mediante investigaciones de campo y documentales, según (Acosta Faneite, 2023), Este método, muy popular en las ciencias sociales y naturales, se basa en la recopilación y el análisis de datos numéricos mediante instrumentos como cuestionarios y encuestas. Se utilizará en un diseño transversal para evaluar la gestión del Cuerpo de Bomberos de Pujilí. Con el fin de desarrollar patrones y líneas de base comparativas, la investigación será de naturaleza descriptiva y asociativa. (Acosta Faneite, 2023)

6.2. Tipos de investigación

6.2.1. Investigación bibliográfica

En referencia a (Martínez A. S., 2020), es un procedimiento metódico que incluye la recopilación, evaluación e interpretación de datos procedentes de diferentes fuentes documentales. su objetivo fundamental es investigar un tema determinado a través de fuentes primarias (documentos originales) y secundarias (libros, publicaciones periódicas, periódicos y otras publicaciones). este tipo de investigación facilita la comprensión de los antecedentes, teorías y metodologías pertinentes en un tema concreto y permite establecer una base teórica sólida y bien fundamentada para futuras investigaciones.

Utilizando documentos de fuentes como libros, revistas, Internet, reglamentos y documentos de diversos repositorios, se utilizará la investigación bibliográfica para encontrar, desarrollar y profundizar los criterios de varios métodos, teorías y conceptualizaciones científicas de varios autores que enfocan y tienen diversas perspectivas sobre la Gestión de procesos para la toma de decisiones en el área administrativa en el Cuerpo de Bomberos de Pujilí.

6.2.2. Investigación Descriptiva

Para obtener una imagen clara del estado actual de una población o fenómeno, la investigación descriptiva se centra en describir y estudiar sus características sin modificar ninguna variable. A través de este tipo de investigación se descubren patrones, comportamientos y vínculos, que sirven de base para investigaciones posteriores o para la toma de decisiones de acuerdo con (Hernández-Sampieri, 2019).

Para comprender mejor el entorno del Cuerpo de Bomberos de Pujilí y la importancia de la gestión de procesos para la toma de decisiones administrativas, realizaremos un estudio descriptivo exhaustivo.

6.2.3. Investigación de Campo

Según (Hernández-Sampieri, 2019), la investigación de campo consiste en la recogida directa de datos en el lugar donde se produce el fenómeno objeto de estudio. Este tipo de investigación se utiliza para describir, analizar y comprender sucesos reales mediante la obtención de conocimientos en entornos naturales sin necesidad de intervenciones experimentales. La investigación de campo se utiliza ampliamente en las ciencias sociales, la educación y los estudios de mercado porque recoge datos primarios mediante técnicas como encuestas, entrevistas y observaciones.

6.2.3.1.Herramientas para el diseño

Para el diseño, modelado, ejecución y mejora de procesos, existen diversas herramientas. Bizagi, plataforma conocida por su accesibilidad y facilidad de uso, es una de las más populares y aplicadas en este estudio. Previamente, utilizaremos IBM SPSS Modeler, una aplicación web que se utiliza en el proceso de encuesta a los miembros del Cuerpo de Bomberos de Pujilí y es una herramienta líder para el análisis estadístico y la toma de decisiones.

6.2.3.2.IBM SPSS Modeler

EL software de SPSS, conocido de manera abreviada, permite realizar distintas funciones en cuanto al ámbito estadístico, documentando la opinión de los encuestados, para los procesos que requiera el ámbito seleccionado.

SPSS, permite al usuario manejar información amplia de manera conjunta, a través de su instalación con su interfaz entendible y fácil de usar. Brinda varias opciones de cálculo y

proyección de datos. Según IBM Corp (s.f) IBM SPSS Statistics, puede abrir archivos de Excel, SAS, Stata, archivos delimitados por tabuladores y otros archivos sin necesidad de convertirlos a un formato intermedio ni de introducir información sobre la definición de los datos. Induciendo a la agilidad de procesos estadísticos hacia los investigadores.

6.2.3.3. Bizagi Process Modeler

Bizagi Process Modeler, abreviando “Bizagi” es una app para escritorio diseñado para mapear, modelar y diagramar todo tipo de información requerida, rediseñando la información de personal, áreas de trabajo, y toma de decisiones de forma esquemática para acelerar y optimizar la organización de la entidad

6.2.4. Diseño de investigación no experimental

El diseño de la investigación no experimental se distingue por estudiar los fenómenos tal como suceden en su entorno natural, sin alterar de manera deliberada las variables independientes. Este método resulta beneficioso cuando los escenarios no permiten su control, siendo recurrente en investigaciones descriptivas y correlacionales de acuerdo con, (Hernández-Sampieri, 2019).

6.3. Técnicas e instrumentos.

Para lograr los objetivos propuestos, es esencial que la técnica de recolección posea determinadas características. De acuerdo con (Ander-Egg, 2020), como parte esencial del diseño de la investigación y de sus requisitos básicos, estos atributos establecen los protocolos, las circunstancias y los métodos de recogida de datos. Debido a su énfasis en los objetivos propuestos, la encuesta se consideró el mejor enfoque en este caso para recopilar los datos necesarios. Además, se recabó información particular de los directivos mediante la entrevista. Los datos se recogieron

mediante un cuestionario, que facilita la recogida de datos en función de las variables del cuestionario y garantiza la coherencia al proporcionar a cada participante las mismas sugerencias.

Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario estandarizado con 15 preguntas divididas en dos categorías-Gestión de Procesos Administrativos y Toma de Decisiones Basada en Normas Técnicas. Inspirada en Hernández et al. (2019), la escala de evaluación tiene un rango de 1 a 5, donde 1 denota nunca y 5 denota siempre. La necesidad de obtener una representación instantánea de la situación actual es lo que motivó la elección de esta metodología de investigación. manejar eficientemente la toma de decisiones administrativas del Cuerpo de Bomberos de Pujilí.

Tabla 3.

Técnicas e Instrumentos a ser utilizados

TIPO	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Investigación Bibliográfica	Análisis bibliográfico	Archivos bibliográficos, ordenadores y unidades de almacenamiento.
	Análisis de contenido	Cuadro para registrar y categorizar datos.
Investigación de Campo	Encuesta y observación	Cuestionario
	Análisis e interpretación de datos	IBM SPSS

Nota: Cuadro de tipos, instrumentos y técnicas de investigación.

6.4. Validación del instrumento.

Discutir la investigación sobre la gestión de procesos en el área administrativa y de toma de decisiones del Cuerpo de Bomberos de Pujilí. El coeficiente Alfa de Cronbach, indicador frecuentemente utilizado para determinar la consistencia interna del contenido de un instrumento de medición, fue utilizado en este estudio para evaluar la validez del instrumento. Tras administrar el cuestionario a una población objetivo y llevar a cabo el análisis estadístico correspondiente, se lleva a cabo el análisis estadístico apropiado, se obtuvo *un coeficiente alfa de Cronbach de 0.757,*

indicando una alta fiabilidad en la medición de los constructos bajo estudio. Este resultado corrobora la solidez del instrumento empleado y apoya la comprensión de los resultados logrados.

6.5. Población

Se denomina población finita a un conjunto de personas o elementos cuyo número es conocido y limitado. Esto facilita el análisis o la investigación sobre una muestra análoga del conjunto previamente descrito. Según (Hernández-Sampieri, 2019), "una población finita es aquella cuyo número de elementos es limitado y se puede determinar con precisión, lo que facilita la recolección de datos y el análisis estadístico" (p. 245). Este principio es fundamental en estudios que necesitan entender las propiedades de un grupo determinado, pues facilita el cálculo preciso de las probabilidades y los márgenes de error en los resultados que se han obtenido.

Para la ejecución del estudio se considera a la población de quienes integran el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí Provincia de Cotopaxi como son: jefe de Bomberos, Personal Administrativo y Operativo, quienes son las personas responsables de la Gestión de los procesos, no es necesario calcular la muestra y se tomará toda la población.

6.6. Población y Muestra

Tabla 4.

Población del Cuerpo de Bomberos de Pujilí

SUJETOS	NÚMERO
Jefe de Bomberos	1
Sub jefe	1
Secretaria	1
Auxiliar de Servicios	1
Contabilidad	1
Recaudador	1
Analista de Activos Fijos y Bodega	1
Analista de Compras Públicas	1

Analista de Talento Humano	1
Personal operativo	30
TOTAL	39

Nota: Población sujeto de investigación.

7. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

7.1. Análisis de los resultados

El cuestionario, dirigido a los 39 servidores públicos, fue diseñado para evaluar la Gestión de Procesos en el área Administrativa y Toma de Decisiones en el Cuerpo de Bomberos de Pujilí. Tras su aplicación, se recopilaron un total de 39 respuestas válidas, lo que representó el 100% de los casos. Estos datos fueron tabulados en una hoja de cálculo en Excel para su posterior análisis

El alfa de Cronbach es una medida estadística utilizada para evaluar la consistencia interna de un cuestionario o escala de medición.

Su valor oscila entre 0 y 1, donde un coeficiente más alto indica mayor confiabilidad.

Interpretación del resultado:

≥ 0.9: Excelente confiabilidad

0.8 – 0.89: Alta confiabilidad

0.7 – 0.79: Aceptable

< 0.7: Baja confiabilidad

Luego, utilizando el software SPSS v 26, se llevó a cabo un análisis de fiabilidad del cuestionario mediante el coeficiente alfa de Cronbach, como se ve en la siguiente tabla:

Tabla 5.

Fiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,757	15

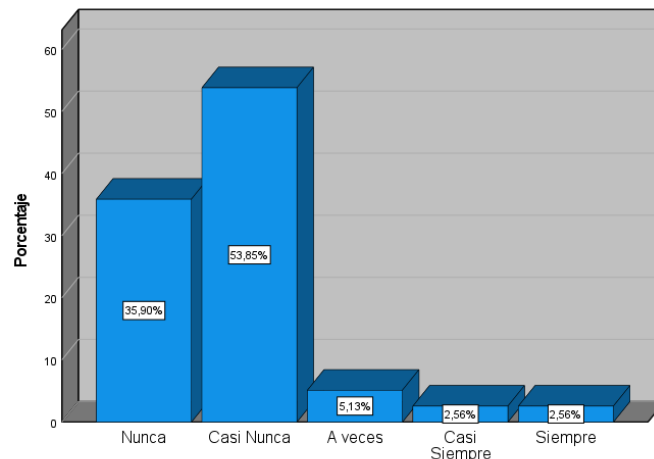
Nota: Fiabilidad del instrumento mediante alfa de Cronbach

Donde el coeficiente Alfa de Cronbach se calculó para determinar la consistencia interna del cuestionario, es decir, la medida en que todas las preguntas del cuestionario evalúan el mismo constructo de manera coherente. Los resultados obtenidos revelaron un valor de alfa de Cronbach de 0.757. Estos valores de alfa de Cronbach indican una fiabilidad aceptable del cuestionario, ya que superan el umbral recomendado de 0.6. Esto sugiere que las preguntas del cuestionario están relacionadas entre sí y miden de manera consistente la Gestión de Procesos en el área Administrativa y Toma de Decisiones entre los empleados sujetos de estudio. Por lo tanto, con base en estos resultados, se puede concluir que el cuestionario utilizado es confiable y adecuado para medir la Gestión de Procesos en el Área Administrativa y Toma de Decisiones en el contexto de los servidores públicos evaluados.

Gráfico N 1.

Los objetivos en la gestión de procesos en el área administrativa están alineados con los objetivos institucionales.

Los objetivos en la gestión de procesos en el área administrativa están alineados con los objetivos institucionales.



Los objetivos en la gestión de procesos en el área administrativa están alineados con los objetivos institucionales.

Nota: Distribución de frecuencias que muestra cómo se distribuyen las respuestas de 39 participantes

Tabla 6.

Dimensión 1: Los objetivos de la gestión de procesos en el área administrativa están alineados con los objetivos institucionales.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	14	35,9%
Casi Nunca	21	53,8%
A veces	2	5,1%
Casi Siempre	1	2,6%
Siempre	1	2,6%
Total	39	100,0%

Nota: Distribución de frecuencias que muestra cómo se distribuyen las respuestas de 39 participantes

Análisis

A partir de las respuestas de 39 participantes, la tabla muestra la percepción de la alineación entre los objetivos de gestión de los procesos administrativos e institucionales. Según los resultados, el 35,9% cree que esta alineación “nunca” se alcanza, mientras que el 53,8% dice que ocurre “casi nunca”. Con menor frecuencia, el 5,1% dice que ocurre “a veces”, el 2,6% dice que ocurre “casi siempre” y otro 2,6% dice que ocurre “siempre”. Esto ilustra una visión predominante de conflicto y un área significativa de avance.

Interpretación

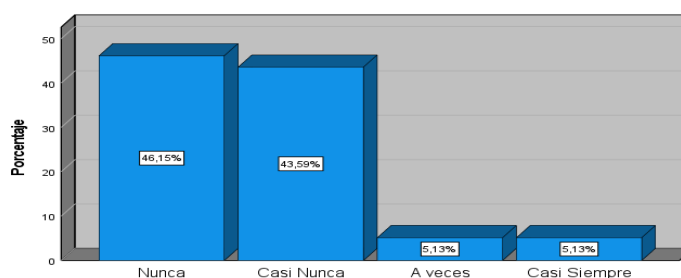
Según las conclusiones, la mayoría cree que los objetivos institucionales y la gestión de los procesos administrativos son distintos. Sólo una minoría de los participantes ve cierto grado de integración, mientras que la mayoría cree que esta alineación no existe. Este desfase se debe a una mala planificación en las actividades de los procesos internos en el área administrativa. Esta

situación evidencia un desafío significativo en la coherencia estratégica dentro de la organización, lo que representa una oportunidad para optimizar la planificación y ejecución de procesos en el área administrativa, con el fin de fortalecer su contribución a los propósitos institucionales.

Gráfico N 2.

Porcentaje de la planificación en la gestión de procesos en el área administrativa del cuerpo de bomberos de Pujilí es clara y estructurada.

La planificación en la gestión de procesos en el área administrativa del cuerpo de bomberos de Pujilí es clara y estructurada.



La planificación en la gestión de procesos en el área administrativa del cuerpo de bomberos de Pujilí es clara y estructurada.

Nota: Distribución de frecuencias que muestra cómo se distribuyen las respuestas de 39 participantes

Tabla 7.

Dimensión 2: La planificación en la gestión de procesos en el área administrativa del Cuerpo de Bomberos de Pujilí es clara y estructurada.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	18	46,2%
Casi Nunca	17	43,6%
A veces	2	5,1%
Casi Siempre	2	5,1%
Total	39	100,0%

Nota: Distribución de frecuencias que muestra cómo se distribuyen las respuestas de 39 participantes

Análisis

La tabla indica la percepción sobre la claridad y estructura de la planificación en la gestión de procesos en el área administrativa del Cuerpo de Bomberos de Pujilí, basada en las respuestas de

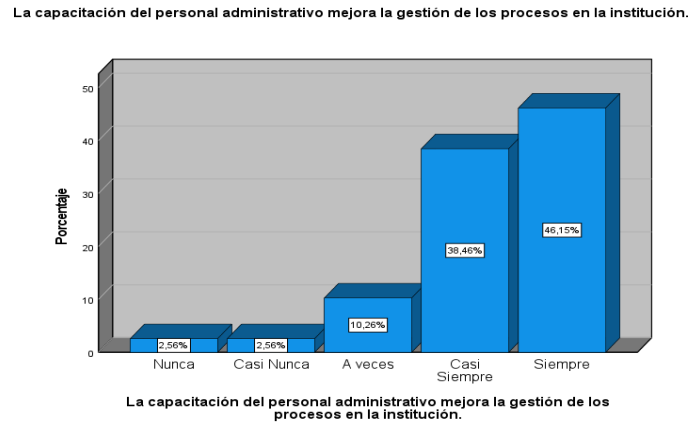
39 encuestados, se muestran que el 46,2% de las 39 personas, considera que esta planificación ocurre “Nunca” y el 43,6% indica que sucede “Casi Nunca”, sumando un 89,8% de respuestas negativas. En contraste, un 5,1% opina que ocurre “A veces” y otro 5,1% señala que ocurre “Casi Siempre”, las respuestas reflejan una percepción mayoritaria de falta de claridad y estructura en la planificación.

Interpretación.

Los resultados proporcionan un conocimiento generalizado de deficiencia en la claridad y estructura de la planificación dentro de la gestión de procesos en el área administrativa del Cuerpo de Bomberos de Pujilí. La mayoría de los encuestados considera que esta planificación es prácticamente inexistente o muy restringida, mientras que solo una pequeña fracción percibe cierto nivel de organización. Este atraso se debe a una mala organización en las actividades de los procesos internos en el área administrativa. Estos hallazgos evidencian la necesidad de fortalecer la planificación estratégica y operativa, con el objetivo de mejorar la eficiencia y alineación de los procesos con las metas institucionales.

Gráfico N 3.

Porcentaje de la capacitación del personal administrativo mejora la gestión de los procesos en la institución.



Nota: Distribución de frecuencias que muestra cómo se distribuyen las respuestas de 39 participantes

Tabla 8.

Dimensión 3: La capacitación del personal administrativo mejora la gestión de los procesos en la institución.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	2,6%
Casi Nunca	1	2,6%
A veces	4	10,3%
Casi Siempre	15	38,5%
Siempre	18	46,2%
Total	39	100,0%

Nota: Distribución de frecuencias que muestra cómo se distribuyen las respuestas de 39 participantes

Análisis

La tabla revela el impacto de la capacitación del personal administrativo en la mejora de los procesos, basada en las respuestas de 39 participantes. Se concluye que los encuestados

muestran que el 46,2% considera que esto ocurre “Siempre” y el 38,5% indica que sucede “Casi Siempre”, ambos porcentajes reflejan respuestas positivas. Solo un 2,6% señala que “Nunca” y “Casi nunca” sucede, mientras que un 10,3% opina que ocurre “A veces”. Esto da a entender que la capacitación es vista como un factor clave en la mejora de procesos administrativos.

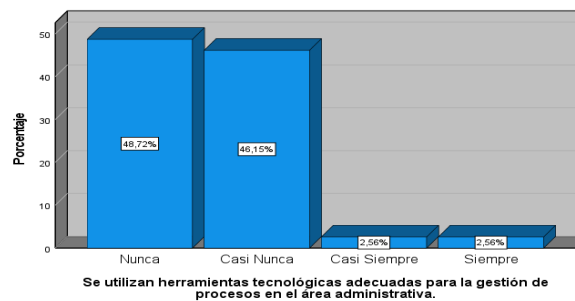
Interpretación

Según los resultados, la mayoría de los encuestados cree que la formación del personal administrativo es un componente crucial de la optimización de procesos. Un número significativamente mayor cree que esta formación mejora regularmente la gestión, mientras que un porcentaje menor no está seguro de sus efectos. La formación inadecuada del personal administrativo es la causa de esta discrepancia. Esto pone de relieve lo crucial que es seguir mejorando las iniciativas de formación para impulsar la productividad y la eficacia en el ámbito administrativo.

Gráfico N 4.

Porcentaje que se utilizan herramientas tecnológicas adecuadas para la gestión de procesos en el área administrativa.

Se utilizan herramientas tecnológicas adecuadas para la gestión de procesos en el área administrativa.



Nota: Distribución de frecuencias que muestra cómo se distribuyen las respuestas de 39 participantes

Tabla 9.

Dimensión 4: Se utilizan herramientas tecnológicas adecuadas para la gestión de procesos en el área administrativa.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	19	48,7%
Casi Nunca	18	46,2%
Casi Siempre	1	2,6%
Siempre	1	2,6%
Total	39	100,0%

Nota: Distribución de frecuencias que muestra cómo se distribuyen las respuestas de 39 participantes

Análisis

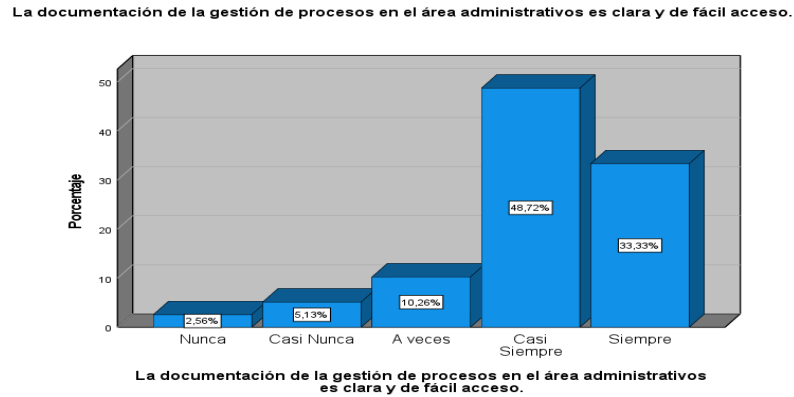
A partir de las respuestas de 39 participantes, la tabla muestra cómo se percibe el uso de soluciones tecnológicas adecuadas para la gestión de procesos en el ámbito administrativo. Los resultados revelan que el 48,7% de los encuestados cree que esto ocurre “nunca”, y el 46,2% dice que ocurre “casi nunca”, para un total de 94,9% de respuestas negativas. Sólo el 5,2% de los encuestados dice que ocurre “casi siempre” o “siempre”. Esto demuestra que el uso de instrumentos técnicos en las operaciones administrativas es muy deficiente.

Interpretación.

El escaso uso de la tecnología para la gestión de procesos por parte del sector administrativo puede repercutir en la productividad, la eficiencia y la capacidad de cumplir las expectativas de la organización. El bajo nivel de adopción tecnológica sugiere la existencia de procesos anticuados o manuales, que pueden aumentar la probabilidad de errores y retrasos en la toma de decisiones. Esta situación pone de relieve lo crucial que es modernizar y ampliar el uso de herramientas digitales que mejoren la gestión y fomenten un mayor rendimiento de los procesos.

Gráfico N 5.

Porcentaje de la documentación de la gestión de procesos en el área administrativos es clara y de fácil acceso.



Nota: Distribución de frecuencias que muestra cómo se distribuyen las respuestas de 39 participantes

Tabla 10.

Dimensión 5: La documentación de la gestión de procesos en el área administrativos es clara y de fácil acceso.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	2,6%
Casi Nunca	2	5,1%
A veces	4	10,3%
Casi Siempre	19	48,7%
Siempre	13	33,3%
Total	39	100,0%

Nota: Distribución de frecuencias que muestra cómo se distribuyen las respuestas de 39 participantes

Análisis

La tabla muestra cómo se percibe la documentación de gestión de procesos del área administrativa en términos de accesibilidad y claridad. Los resultados revelan que el 82% de los encuestados (48,7%) cree que esto ocurre “casi siempre”, y el 33,3% dice que ocurre “siempre”.

Sólo el 2,6% cree que “nunca” ocurre, mientras que el 15,4% piensa que “casi nunca” o “a veces”. Esto demuestra una opinión ampliamente favorable de esta característica.

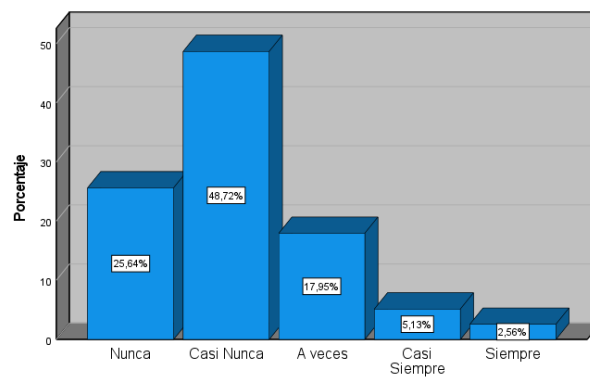
Interpretación.

La mayoría de los encuestados tenía una opinión general favorable de la accesibilidad y claridad del material administrativo, considerándolo fácil de leer, claro e inteligible. Este resultado demuestra una dedicación institucional a la organización de los documentos, lo que aumenta enormemente el placer del usuario, la eficiencia y la transparencia. Sin embargo, la renovación periódica de la documentación es necesaria para garantizar que estos índices de calidad sigan siendo pertinentes ante cualquier cambio operativo, normativo o técnico. Además de mejorar la reputación favorable de la documentación, este método participativo ayudará a identificar oportunidades y adaptar los recursos a las necesidades de los usuarios.

Gráfico N 6.

Porcentaje de si existen indicadores que permiten evaluar la efectividad de la gestión de procesos en el área administrativa.

Existen indicadores que permiten evaluar la efectividad de la gestión de procesos en el área administrativa.



Existen indicadores que permiten evaluar la efectividad de la gestión de procesos en el área administrativa.

Nota: Distribución de frecuencias que muestra cómo se distribuyen las respuestas de 39 participantes

Tabla 11.

Dimensión 6: Existen indicadores que permiten evaluar la efectividad de la gestión de procesos en el área administrativa.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	10	25,6%
Casi Nunca	19	48,7%
A veces	7	17,9%
Casi Siempre	2	5,1%
Siempre	1	2,6%
Total	39	100,0%

Nota: Distribución de frecuencias que muestra cómo se distribuyen las respuestas de 39 participantes

Análisis

El cuadro muestra las opiniones relativas a la disponibilidad de indicadores para evaluar la eficacia de los procedimientos administrativos. Las respuestas son mayoritariamente negativas, con un 25,6% de encuestados que afirman que esto ocurre “nunca” y un 48,7% que “casi nunca”. Los indicadores sólo son percibidos por el 25,7% de los encuestados, sobre todo en las categorías “a veces”, “casi siempre” y “siempre”. Esto sugiere que hay una importante falta de evaluación en este campo.

Interpretación

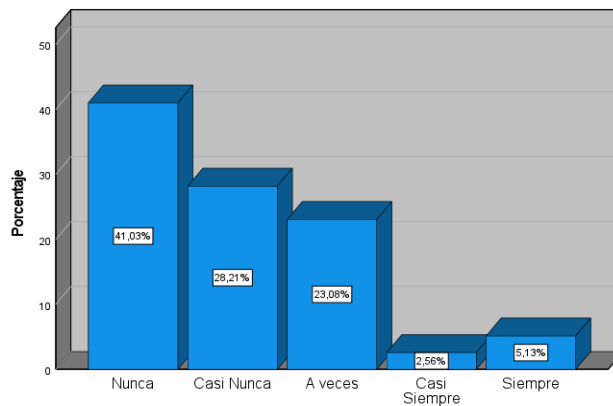
Una debilidad que restringe la capacidad de medir y analizar el desempeño de los procesos es la valoración desfavorable de la existencia de indicadores para medir la eficacia de la gestión de los procesos administrativos. Esta situación dificulta la identificación de áreas susceptibles de mejora y dificulta el establecimiento de objetivos y planes de acción concretos basados en información objetiva. La ausencia de métricas para evaluar la eficacia de la gestión de procesos es la causa de esta disparidad. Para permitir la evaluación metódica e imparcial de los resultados y

apoyar una cultura organizativa centrada en el desarrollo continuo, la apertura y la responsabilidad total, es preciso establecer un sistema completo de indicadores precisos e inequívocos.

Gráfico N 7.

Porcentaje de los procesos en el área administrativa son revisados periódicamente para su mejora continua.

La gestión de los procesos en el área administrativos son revisados periódicamente para su mejora continua.



La gestión de los procesos en el área administrativos son revisados periódicamente para su mejora continua.

Nota: Distribución de frecuencias que muestra cómo se distribuyen las respuestas de 39 participantes

Tabla 12.

Dimensión 7: La gestión de los procesos en el área administrativos son revisados periódicamente para su mejora continua.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	16	41,0%
Casi Nunca	11	28,2%
A veces	9	23,1%
Casi Siempre	1	2,6%
Siempre	2	5,1%
Total	39	100,0%

Nota: Distribución de frecuencias que muestra cómo se distribuyen las respuestas de 39 encuestados

Análisis

La tabla refleja la percepción sobre la revisión periódica de los procesos administrativos para su mejora continua, basada en las respuestas de 39 participantes. Los resultados muestran que el 41% considera que esto ocurre “nunca” y el 28,2% indica que sucede “casi nunca”, sumando un 69,2% de respuestas negativas. En contraste, solo un 30,8% opina que ocurre “a veces”, “casi siempre” o “siempre”. Los resultados ya mencionados, demuestran ausencia de una revisión organizada en los procedimientos administrativos.

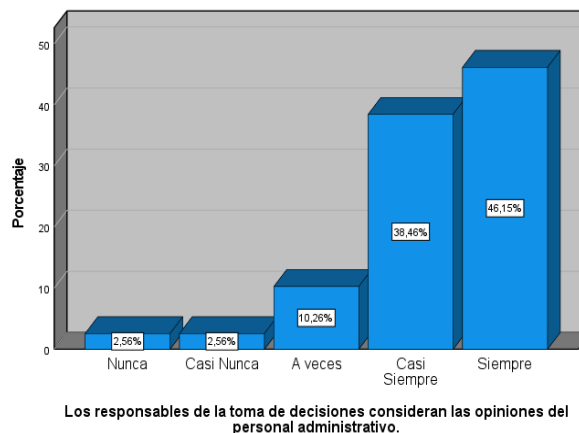
Interpretación.

Los resultados revelan una percepción preponderante sobre la falta de revisión sistemática de los procesos administrativos, lo que sugiere una ausencia de mecanismos formales para la mejora continua. La mayoría de los encuestados considera que estas evaluaciones son escasas, mientras que sólo una minoría observa alguna regularidad en su aplicación.

Gráfico N 8.

Porcentaje de los responsables de la toma de decisiones consideran las opiniones del personal administrativo.

Los responsables de la toma de decisiones consideran las opiniones del personal administrativo.



Nota: Distribución de frecuencias que muestra cómo se distribuyen las respuestas de 39 participantes

Tabla 13.

Dimensión 8: Los responsables de la toma de decisiones consideran las opiniones del personal administrativo.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	2,6%
Casi Nunca	1	2,6%
A veces	4	10,3%
Casi Siempre	15	38,5%
Siempre	18	46,2%
Total	39	100,0%

Nota: Distribución de frecuencias que muestra cómo se distribuyen las respuestas de 39 participantes

Análisis

La tabla muestra la percepción sobre si los responsables de la toma de decisiones consideran las opiniones del personal administrativo, basada en las respuestas de 39 participantes. Los resultados muestran que el 46,2% considera que esto ocurre “siempre” y el 38,5% indica que sucede “casi siempre”, sumando un 84,7% de respuestas positivas. Solo un 5,2% señala que “nunca” o “casi nunca” sucede, mientras que un 10,3% opina que ocurre “a veces”. Las respuestas afirman que las perspectivas del personal son tomadas en cuenta.

Interpretación

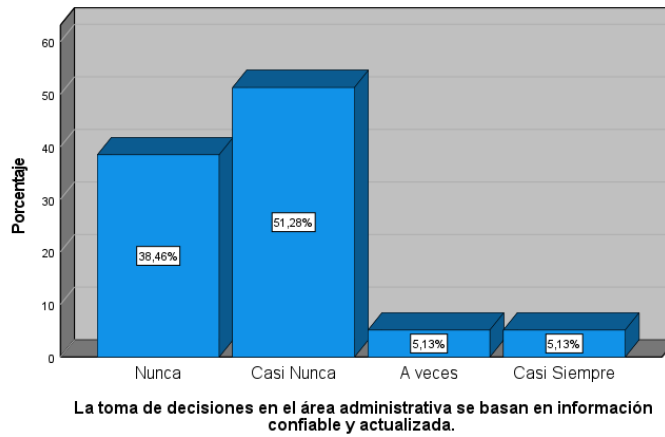
Los resultados reflejan un conocimiento mayoritariamente positivo respecto a la consideración de las opiniones del personal administrativo en la toma de decisiones. La mayoría de los encuestados señala que sus opiniones son valoradas con regularidad, mientras que solo una pequeña proporción considera que esto ocurre de manera esporádica o inexistente. Este problema se debe a una mala comunicación y poca aceptación de los criterios. Estos hallazgos sugieren un

entorno de gestión participativa, donde la retroalimentación del equipo administrativo es tomada en cuenta como un factor relevante en la toma de decisiones de la Institución.

Gráfico N 9.

Porcentaje de la toma decisiones en el área administrativas se basan en información confiable y actualizada.

La toma de decisiones en el área administrativa se basan en información confiable y actualizada.



Nota: Distribución de frecuencias que muestra cómo se distribuyen las respuestas de 39 participantes

Tabla 14.

Dimensión 9: La toma de decisiones en el área administrativa se basan en información confiable y actualizada.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	15	38,5%
Casi Nunca	20	51,3%
A veces	2	5,1%
Casi Siempre	2	5,1%
Total	39	100,0%

Nota: Distribución de frecuencias que muestra cómo se distribuyen las respuestas de 39 participantes

Análisis

La tabla refleja la percepción sobre si las decisiones administrativas se basan en la información se fundamenta en datos confiables y actualizados, recogidos de las respuestas de 39 participantes, los resultados indican que el 51,3% de ellos percibe que este fenómeno ocurre “casi nunca” y el 38,5% indica que sucede “nunca”, sumando un 89,8% de respuestas negativas. Solo un 10,2% opina que ocurre “a veces” o “casi siempre”. Esto indica una preocupación generalizada sobre la calidad de la información utilizada para tomar decisiones.

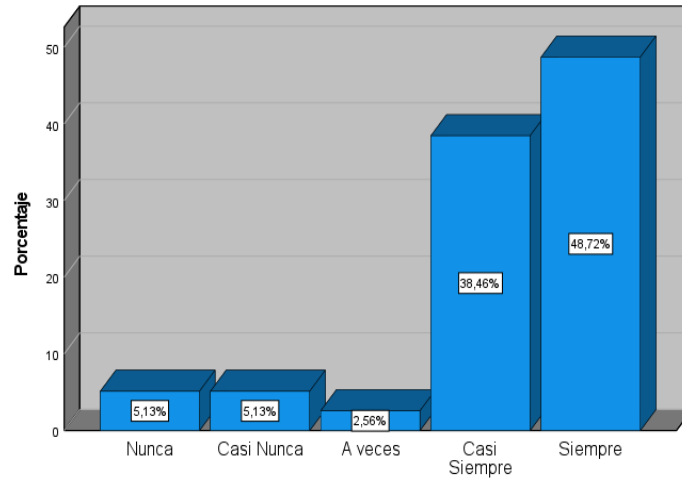
Interpretación.

La toma de decisiones en el área administrativa no se fundamenta de manera sólida en información confiable y actualizada, lo que puede afectar la efectividad de la gestión. La ausencia de información exacta y oportuna, eleva la vulnerabilidad de equivocaciones, complica la estrategia de planificación y reduce la habilidad para reaccionar ante las situaciones de riesgo y emergencias en el Cuerpo de Bomberos de Pujilí. Las respuestas muestran la necesidad de fortalecer y optimizar los mecanismos de recopilación, análisis y aplicación de la información.

Gráfico N 10.

Porcentaje de la toma de decisiones en el área administrativa es oportuna responde a las necesidades de la institución.

La toma de decisiones en el área administrativa es oportuna responde a las necesidades de la institución.



La toma de decisiones en el área administrativa es oportuna responde a las necesidades de la institución.

Nota: Distribución de frecuencias que muestra cómo se distribuyen las respuestas de 39 participantes

Tabla 15.

Dimensión 10: La toma de decisiones en el área administrativa es oportuna responde a las necesidades de la institución.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	5,1%
Casi Nunca	2	5,1%
A veces	1	2,6%
Casi Siempre	15	38,5%
Siempre	19	48,7%
Total	39	100,0%

Nota: Distribución de frecuencias que muestra cómo se distribuyen las respuestas de 39 participantes

Análisis

La tabla presenta las percepciones sobre la oportunidad en la toma de decisiones del área administrativa y su alineación con las necesidades de la institución, según las respuestas de 39 participantes. Específicamente, el 48,7% indicó que este proceso ocurre "siempre", mientras que el 38,5% lo calificó como "casi siempre", sumando un total del 87,2% de respuestas positivas. Solo el 12,8% restante indicó que "nunca", "casi nunca" y "a veces", los resultados de la tabla indican respuestas favorables basadas principalmente en la respuesta de "Siempre", lo que indica una percepción sumamente favorable a las necesidades de la institución.

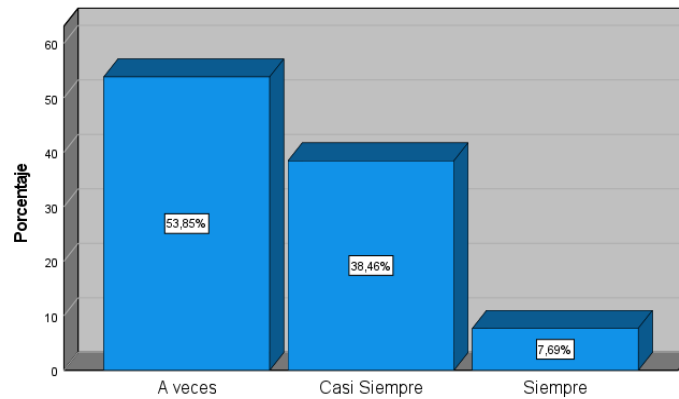
Interpretación.

Los resultados evidencian una percepción positiva sobre la oportunidad y alineación de la toma de decisiones en el área administrativa con las necesidades institucionales. La mayoría de los encuestados considera que este proceso se lleva a cabo de manera adecuada, mientras que sólo una minoría expresa dudas al respecto. Los hallazgos sugieren una gestión eficiente y bien encaminada, las decisiones administrativas responden de manera efectiva a los requerimientos de la institución.

Gráfico N 11.

Porcentaje de la eficiencia en la gestión de procesos impacta positivamente en la calidad de las decisiones administrativas.

La eficiencia en la gestión de procesos impacta positivamente en la calidad de las decisiones administrativas.



La eficiencia en la gestión de procesos impacta positivamente en la calidad de las decisiones administrativas.

Nota: Distribución de frecuencias que muestra cómo se distribuyen las respuestas de 39 participantes

Tabla 16.

Dimensión 11: La eficiencia en la gestión de procesos impacta positivamente en la calidad de las decisiones administrativas.

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	21	53,8%
Casi Siempre	15	38,5%
Siempre	3	7,7%
Total	39	100,0%

Nota: Distribución de frecuencias que muestra cómo se distribuyen las respuestas de 39 participantes

Análisis

La tabla muestra la frecuencia y el porcentaje de respuestas a la pregunta sobre la eficiencia en la gestión de procesos. Se evidencia que el 53,8%, indican que la eficiencia en la gestión de procesos impacta positivamente en la calidad de las decisiones administrativas "A veces". Un

porcentaje considerable 38.5%, indica que este impacto es "Casi Siempre" positivo. Solo un pequeño porcentaje 7.7%, afirma que el impacto es "siempre" positivo. Este análisis revela que, la mayoría de los encuestados la experimenta de forma intermitente, lo que indica que es necesario mejorar la gestión de los procesos para garantizar una mejora constante de la calidad de las decisiones.

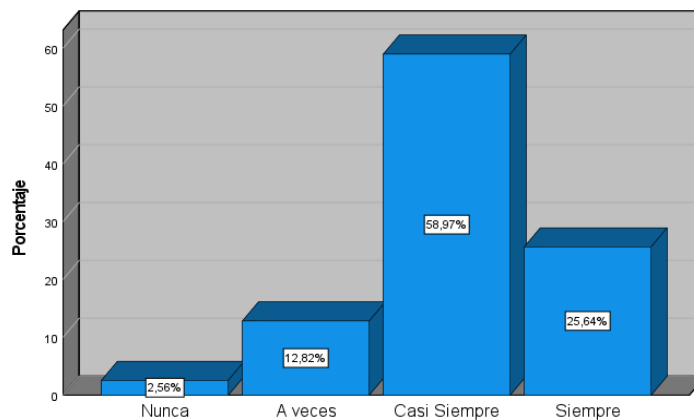
Interpretación

Los resultados implican que, aunque de forma errática, la eficacia de la gestión de procesos afecta al calibre de los juicios administrativos. La mayoría de los encuestados percibe este efecto ocasionalmente, pero una parte considerable lo cree frecuente. Pocos afirman que siempre conduce a una mejora. Las malas decisiones en materia de gestión de la calidad son la causa de este desequilibrio. Estos resultados sugieren que hay posibilidades de mejorar la gestión de los procesos para garantizar una influencia favorable más fiable en la toma de decisiones.

Gráfico N 12.

Porcentaje de los resultados de las decisiones tomadas en el área administrativa son evaluados periódicamente.

Los resultados de las decisiones tomadas en el área administrativa son evaluados periódicamente.



Los resultados de las decisiones tomadas en el área administrativa son evaluados periódicamente.

Nota: Distribución de frecuencias que muestra cómo se distribuyen las respuestas de 39 participantes

Tabla 17.

Dimensión 12: Los resultados de las decisiones tomadas en el área administrativa son evaluados periódicamente.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	2,6%
A veces	5	12,8%
Casi Siempre	23	59,0%
Siempre	10	25,6%
Total	39	100,0%

Nota: Distribución de frecuencias que muestra cómo se distribuyen las respuestas de 39 participantes

Análisis

La tabla refleja la percepción sobre si los resultados de las decisiones tomadas en el área administrativa son evaluados periódicamente, basada en las respuestas de 39 participantes. Las respuestas muestran que el 59% considera que esto ocurre “casi siempre” y el 25,6% indica que sucede “siempre”, sumando un 84,6% de respuestas positivas. Solo un 15,4% opina que ocurre “nunca” o “a veces”. Los resultados de la dimensión 12 muestran la buena práctica en la evaluación de resultados

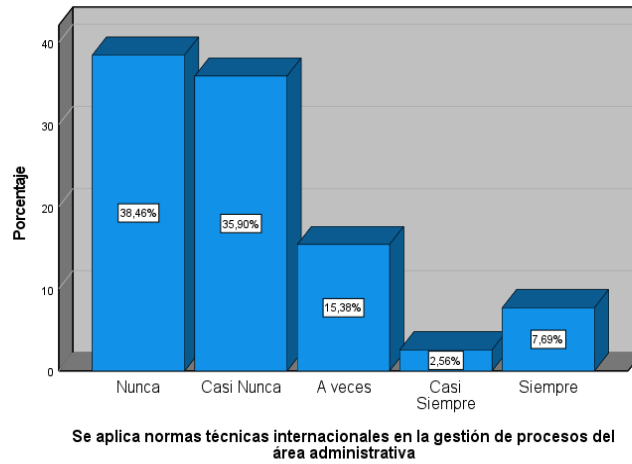
Interpretación.

La evaluación periódica de las decisiones administrativas es una práctica común en la organización, aunque con algunas oportunidades de mejora. La mayor parte de los participantes señala que estos análisis se llevan a cabo regularmente, lo que indica un enfoque organizado en el monitoreo de las decisiones. Aún existen casos en los que la evaluación no es consistente, lo que podría generar riesgos en la gestión y afectar la toma de decisiones futuras, la gráfica insiste en la necesidad de consolidar los sistemas de control para asegurar una evaluación constante y productiva.

Gráfico N 13.

Porcentaje de si aplica de normas técnicas internacionales en la gestión de procesos del área administrativa.

Se aplica normas técnicas internacionales en la gestión de procesos del área administrativa



Nota: Distribución de frecuencias que muestra cómo se distribuyen las respuestas de 39 participantes

Tabla 18.

Dimensión 13: Se aplica normas técnicas internacionales en la gestión de procesos del área administrativa

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	15	38,5%
Casi Nunca	14	35,9%
A veces	6	15,4%
Casi Siempre	1	2,6%
Siempre	3	7,7%
Total	39	100,0%

Nota: Distribución de frecuencias que muestra cómo se distribuyen las respuestas de 39 participantes

Análisis

La tabla refleja la percepción sobre la aplicación de normas técnicas internacionales en los procesos administrativos, basada en las respuestas de 39 participantes. Los resultados muestran que el 38,5% considera que esto ocurre “nunca” y el 35,9% indica que sucede “casi nunca”,

sumando un 74,4% de respuestas negativas. Solo un 25,6% opina que ocurre “a veces”, “casi siempre” o “siempre”. Esto muestra una escasa adopción de estándares internacionales en los procedimientos.

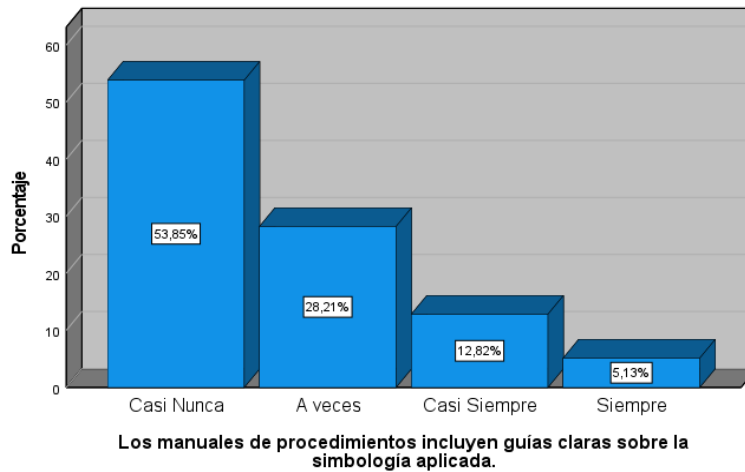
Interpretación.

La aplicación de normas técnicas internacionales en la elaboración de procesos administrativos es limitada, evidenciando una falta de estandarización en la gestión. La mayoría de los casos indican una baja implementación de estos lineamientos, generando inconsistencias, reducción de eficiencia y dificultades en la alineación con buenas prácticas, estas circunstancias destacan la importancia de potenciar la formación y el cumplimiento de regulaciones internacionales para alzar la calidad y competitividad de los procedimientos administrativos internos.

Gráfico N 14.

Porcentaje de los manuales de procedimientos incluyen guías claras sobre simbología aplicada.

Los manuales de procedimientos incluyen guías claras sobre la simbología aplicada.



Nota: Distribución de frecuencias que muestra cómo se distribuyen las respuestas de 39 participantes

Tabla 19.

Dimensión 14: Los manuales de procedimientos incluyen guías claras sobre la simbología aplicada.

	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	21	53,8%
A veces	11	28,2%
Casi Siempre	5	12,8%
Siempre	2	5,1%
Total	39	100,0%

Nota: Distribución de frecuencias que muestra cómo se distribuyen las respuestas de 39 participantes

Análisis

La tabla refleja la percepción sobre si los manuales de procedimientos incluyen guías claras sobre simbología, basada en las respuestas de 39 participantes. Los resultados revelan que el 53,8% considera que esto ocurre "casi nunca" y el 28,2% "a veces", lo que representa una mayoría con una percepción negativa. En contraste, solo el 12,8% opina que ocurre "casi siempre" y finalmente 5,1% afirma "siempre". Estos resultados demuestran una carencia de claridad en las guías de simbología.

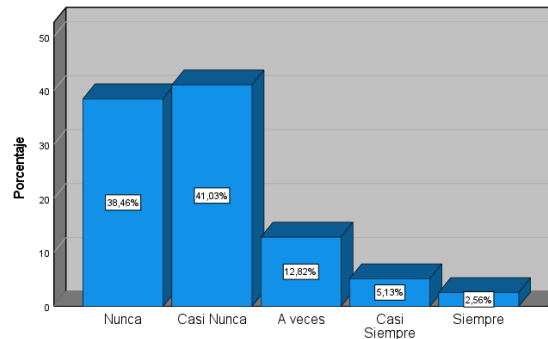
Interpretación.

La falta de instrucciones explícitas sobre la simbología aplicada en los manuales de procedimientos puede provocar malentendidos y dificultar que los empleados interpreten adecuadamente los procesos. La realización correcta de las tareas y la eficacia operativa pueden verse afectadas por la falta de normas en estos documentos. Esto resalta la necesidad de mejorar la estructura y legibilidad de los manuales, agregando instrucciones completas y accesibles que faciliten al Cuerpo de Bomberos de Pujilí la comprensión y el uso de la simbología.

Gráfico N 15.

La simbología utilizada en la gestión de procesos en el área administrativa facilita la comprensión por parte del personal.

La simbología utilizada en la gestión de procesos en el área administrativa facilita la comprensión por parte del personal.



La simbología utilizada en la gestión de procesos en el área administrativa facilita la comprensión por parte del personal.

Nota: Distribución de frecuencias que muestra cómo se distribuyen las respuestas de 39 participantes

Tabla 20.

Dimensión 15: La simbología utilizada en la gestión de procesos en el área administrativa facilita la comprensión por parte del personal.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	15	38,5%
Casi Nunca	16	41,0%
A veces	5	12,8%
Casi Siempre	2	5,1%
Siempre	1	2,6%
Total	39	100,0%

Nota: Distribución de frecuencias que muestra cómo se distribuyen las respuestas de 39 participantes

Análisis

La tabla muestra la percepción sobre sí la simbología utilizada en los procesos facilita la comprensión del personal, según las respuestas de 39 participantes. Los resultados indican que el

38,5% piensa que esto ocurre "nunca" y el 41% opina que sucede "casi nunca", lo que representa un 79,5% de respuestas negativas. Solo el 12,8% cree que ocurre "a veces", el 5,1% considera que es "casi siempre" y el 2,6% opina que es "siempre". La dimensión 15 subraya la urgente necesidad de realizar mejoras significativas en sus guías

Interpretación.

La simbología utilizada en los procesos de gestión administrativos no facilita de manera efectiva la comprensión del personal, lo que puede generar confusión y dificultar la correcta ejecución de las tareas. La falta de claridad en los elementos visuales empleados en el si no se siguen bien los procedimientos, pueden surgir problemas que hacen que el trabajo no sea tan eficiente y que se cometan más errores. Esto evidencia la necesidad de estandarizar y optimizar la simbología utilizada, asegurando que sea intuitiva y accesible para todos los colaboradores del Cuerpo de Bomberos.

7.2.Discusión de los resultados

El análisis estadístico de los procesos en el área administrativos del Cuerpo de Bomberos de Pujilí permitió reconocer las áreas fundamentales que requieren mejoras para que la organización opere de forma más eficaz y gratificante para todos. La fiabilidad del instrumento de medición, evaluada mediante el Alfa de Cronbach (0,757) con 15 ítems, indica un nivel aceptable de consistencia interna en los datos recolectados, esto confirma la fiabilidad del análisis.

Con un 89,7% de los encuestados que respondieron «nunca» o «casi nunca», la opinión de que los objetivos administrativos no están alineados con los objetivos institucionales es uno de los resultados más pertinentes. Esto sugiere un desajuste estratégico que podría comprometer la eficacia operativa. Esta discrepancia es el resultado de una planificación poco clara. De hecho,

según el 89,8% de los encuestados, los procedimientos administrativos están mal planificados, lo que puede dar lugar a problemas que perjudiquen el rendimiento en su conjunto.

En cuanto a la capacitación, los resultados revelan que el 84,7% de los encuestados dieron respuestas positivas, lo que sugiere que la capacitación del personal mejora la gestión de los procesos administrativos. Según esta investigación, la financiación de iniciativas de formación podría tener un impacto significativo en las operaciones cotidianas al ayudar al personal administrativo a desarrollar sus capacidades y aumentar su rendimiento.

Sin embargo, una de las deficiencias más marcadas es la baja implementación de herramientas tecnológicas en la gestión administrativa, con un 94,9% de respuestas negativas. Esto parece indicar que se depende demasiado de procesos manuales, lo cual puede hacer que el trabajo sea más lento y menos eficiente. Por otro lado, la documentación administrativa tiene buenas opiniones, con un 82% de respuestas positivas, lo que muestra que sí se está haciendo un buen trabajo en esa parte.

El análisis de indicadores de desempeño revela que 74,3% de los encuestados considera que el no tener métricas claras para medir cómo están funcionando los procesos administrativos es un problema, porque sin indicadores es complicado ver qué se puede mejorar o cómo seguir adelante, generando dificultad en identificar las áreas clave que necesitan optimización. Adicionalmente, el 69,2% de los encuestados señala que los procesos administrativos no se revisan constantemente, lo que pone en riesgo la eficiencia del Cuerpo de Bomberos de Pujilí.

Un aspecto positivo es que el 84,7% de los participantes señala que sus opiniones son consideradas en la toma de decisiones. No obstante, el 89,8% considera que las decisiones administrativas no se basan en datos fiables y al día, lo que señala la importancia de consolidar los sistemas de almacenamiento y estudio de datos.

Desde un enfoque estadístico, estos hallazgos indican que el Cuerpo de Bomberos de Pujilí necesita es importante crear formas de medir cómo están funcionando los procesos administrativos y operativos, para poder ver si están siendo efectivos o si necesitan mejoras. Se aconseja la aplicación de indicadores de rendimiento (KPIs), sistemas automatizados de información y auditorías frecuentes para enriquecer la administración y fortalecer la toma de decisiones sustentada en datos.

La evaluación estadística de la información enfatiza que la optimización en la planificación estratégica, la aplicación de tecnología y la utilización de indicadores de evaluación facilitaría el incremento de la eficiencia y la sostenibilidad del Cuerpo de Bomberos de Pujilí.

8. PROPUESTA

Pasos para la elaboración de la Propuesta mediante flujos de procesos

Ilustración 1

Abrir la app Bizagi

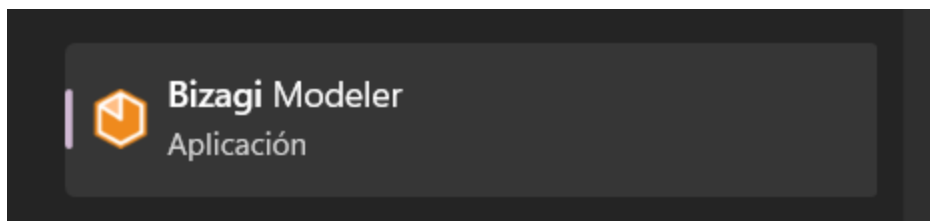


Ilustración 2

Una vez abierta ver el cuadro de “Proceso 1”

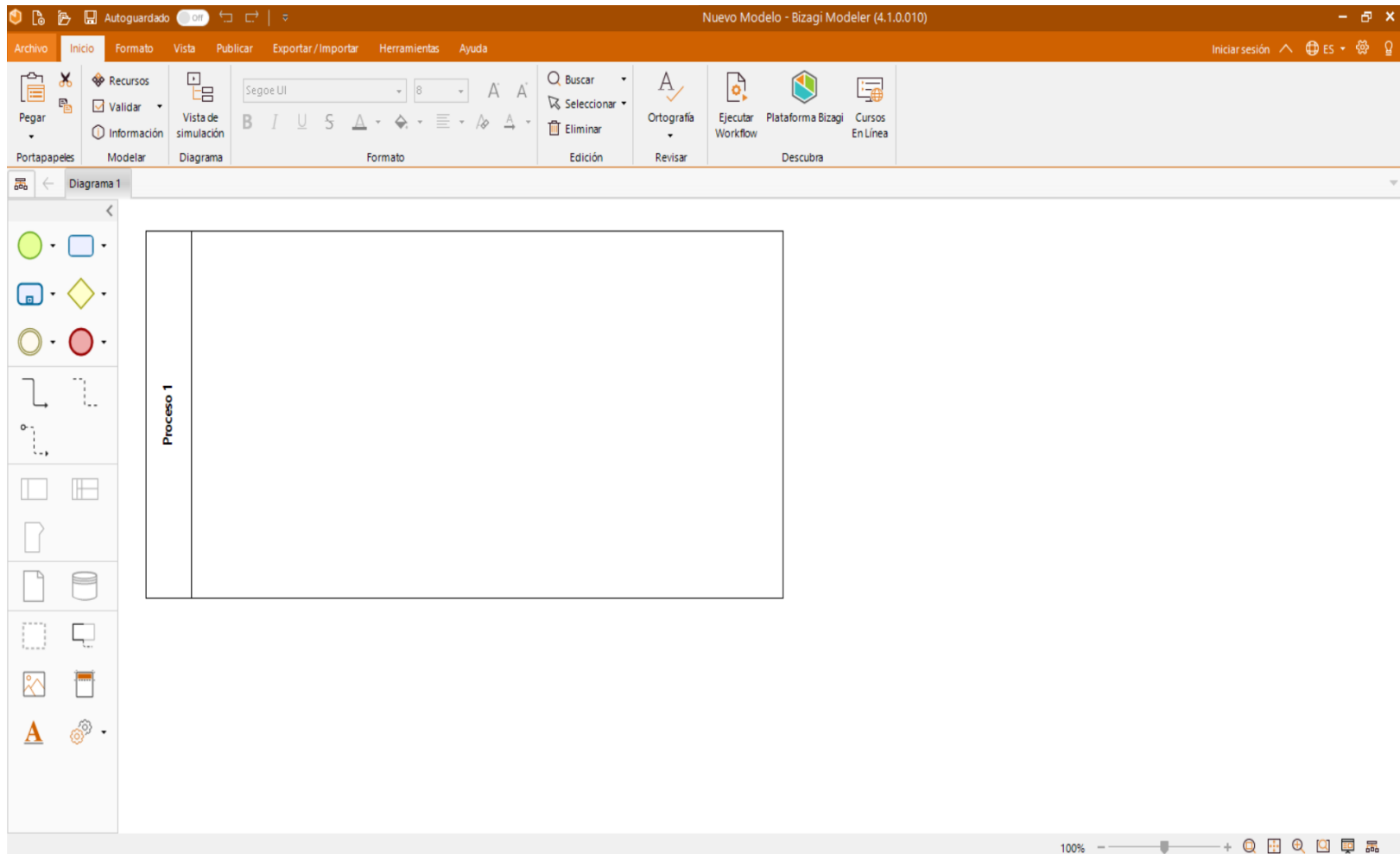


Ilustración 3

Escoger el icono seleccionado y llevarlo al cuadro de procesos hasta que muestre una línea naranja, y repartirlo según los responsables de las fases

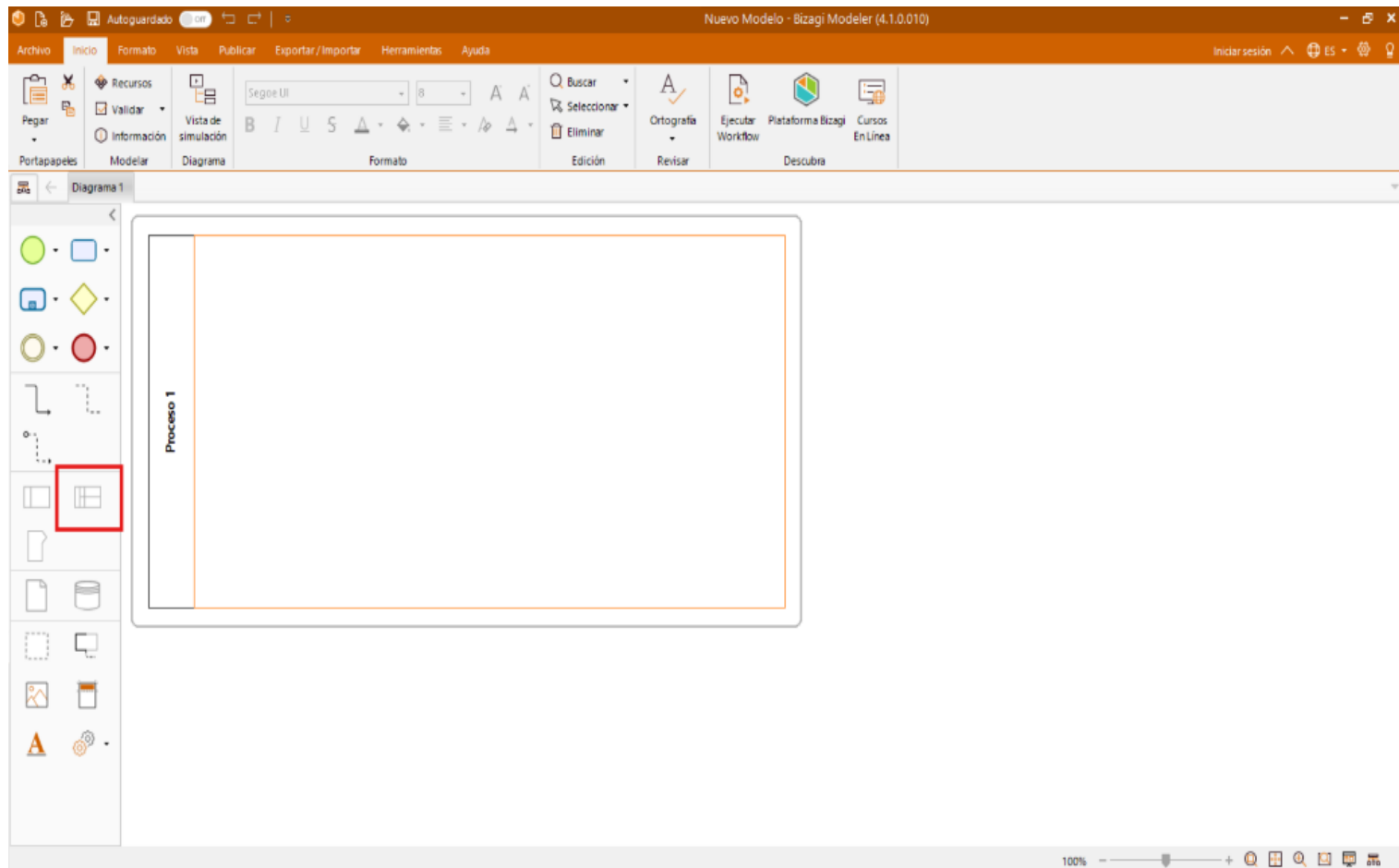


Ilustración 4

Mostrando cuadros de la siguiente manera

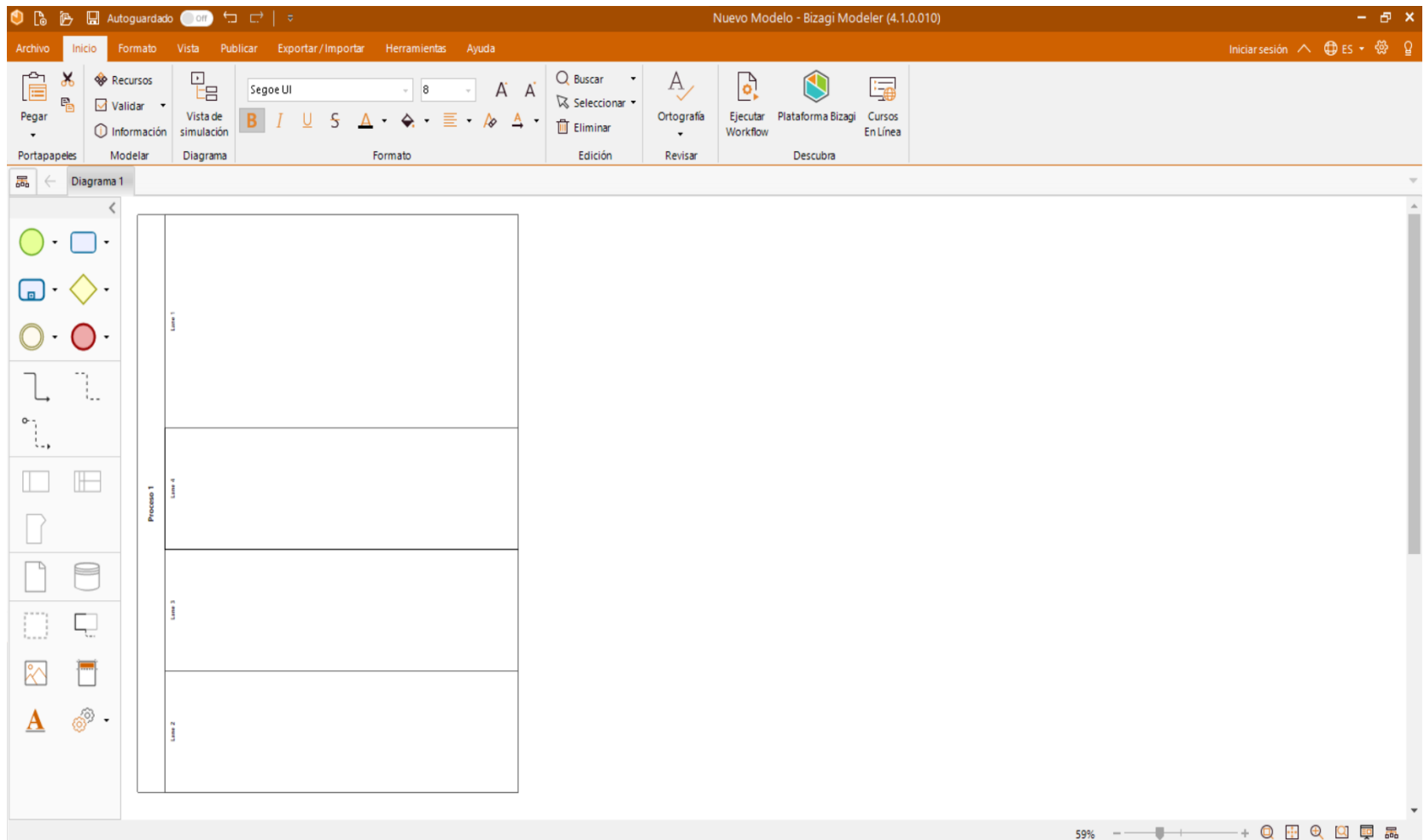


Ilustración 5

Llevar el icono de inicio, hacia el cuadro de proceso, de la siguiente manera

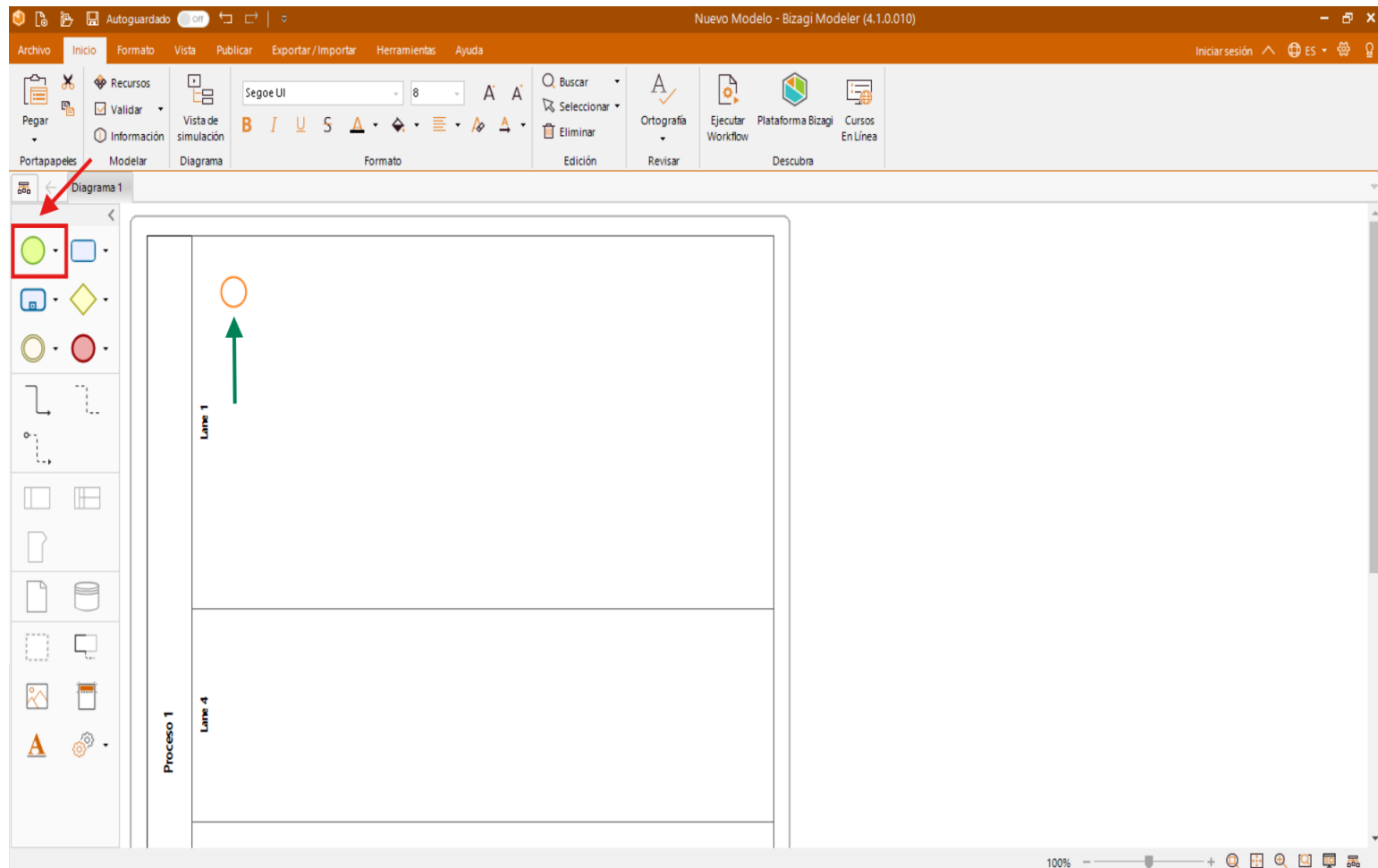


Ilustración 6

Posteriormente, realizar click derecho y escoger el icono que desee, en este caso el rectángulo

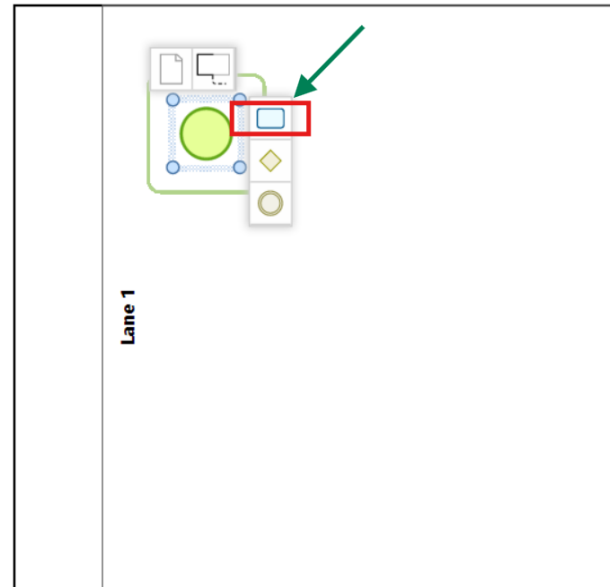


Ilustración 7

Mediante los pasos seguidos anteriormente, nos crea un cuadro azul, en el cual debe ingresar el texto requerido

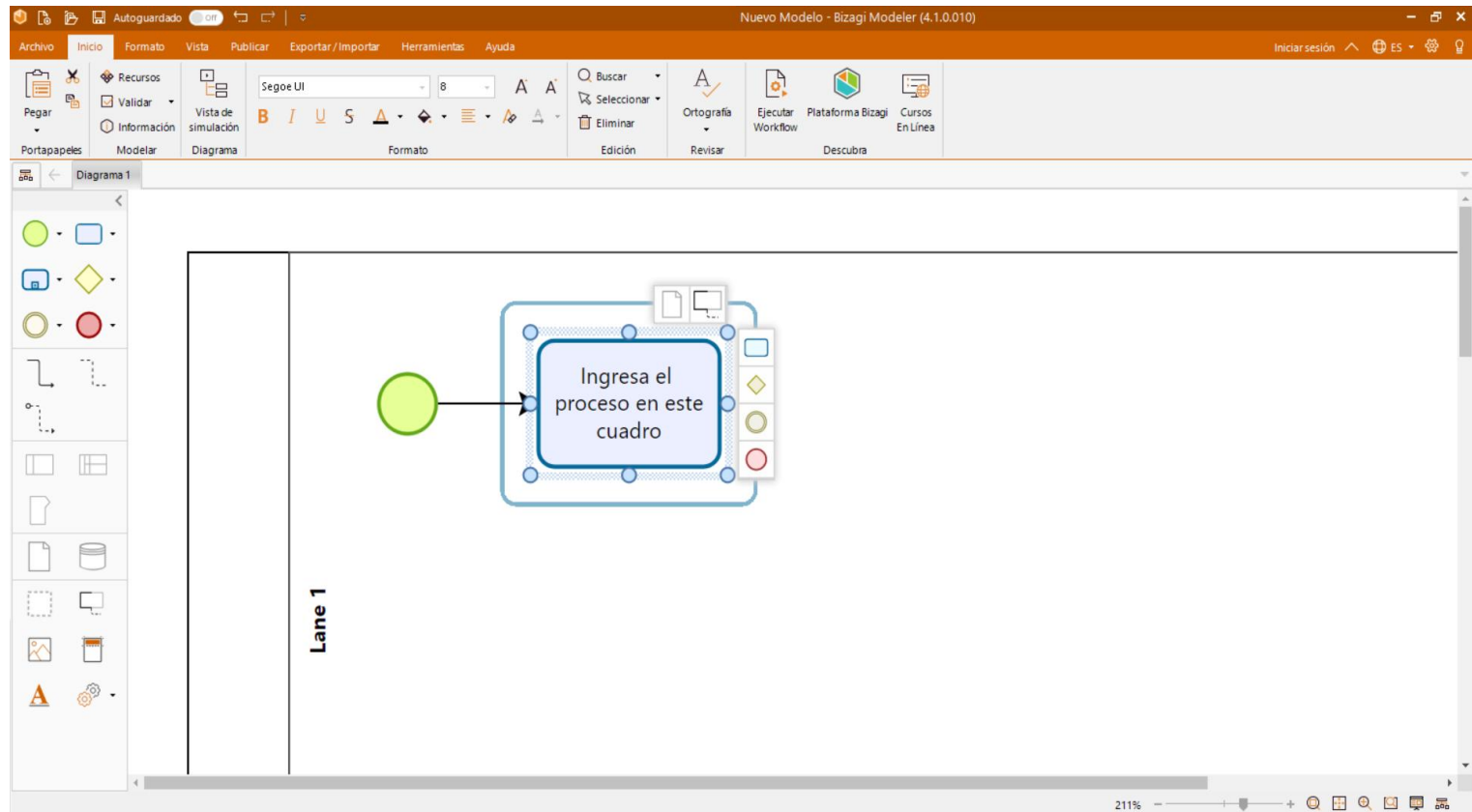


Ilustración 8

Realizar las configuraciones según los procesos requeridos

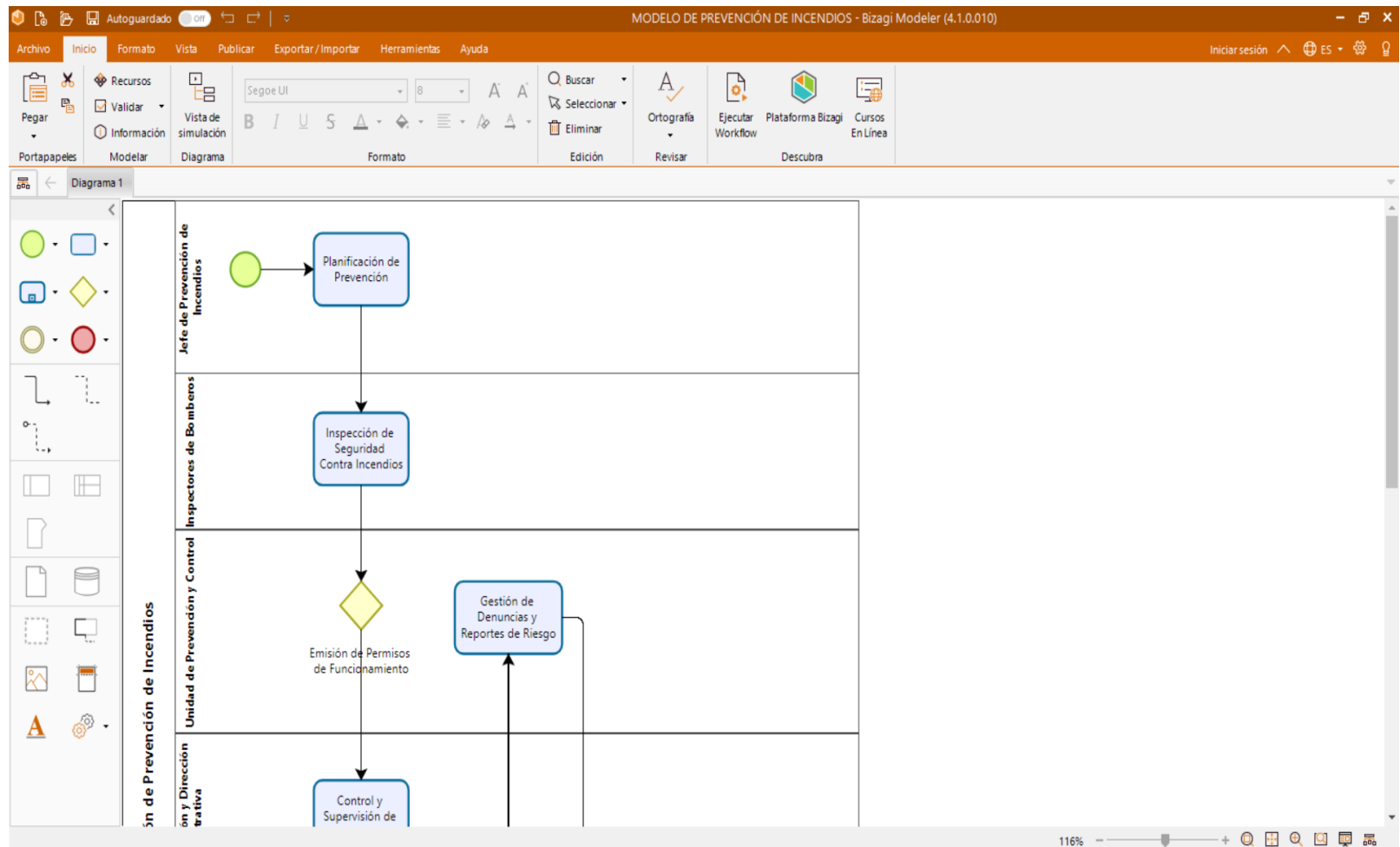
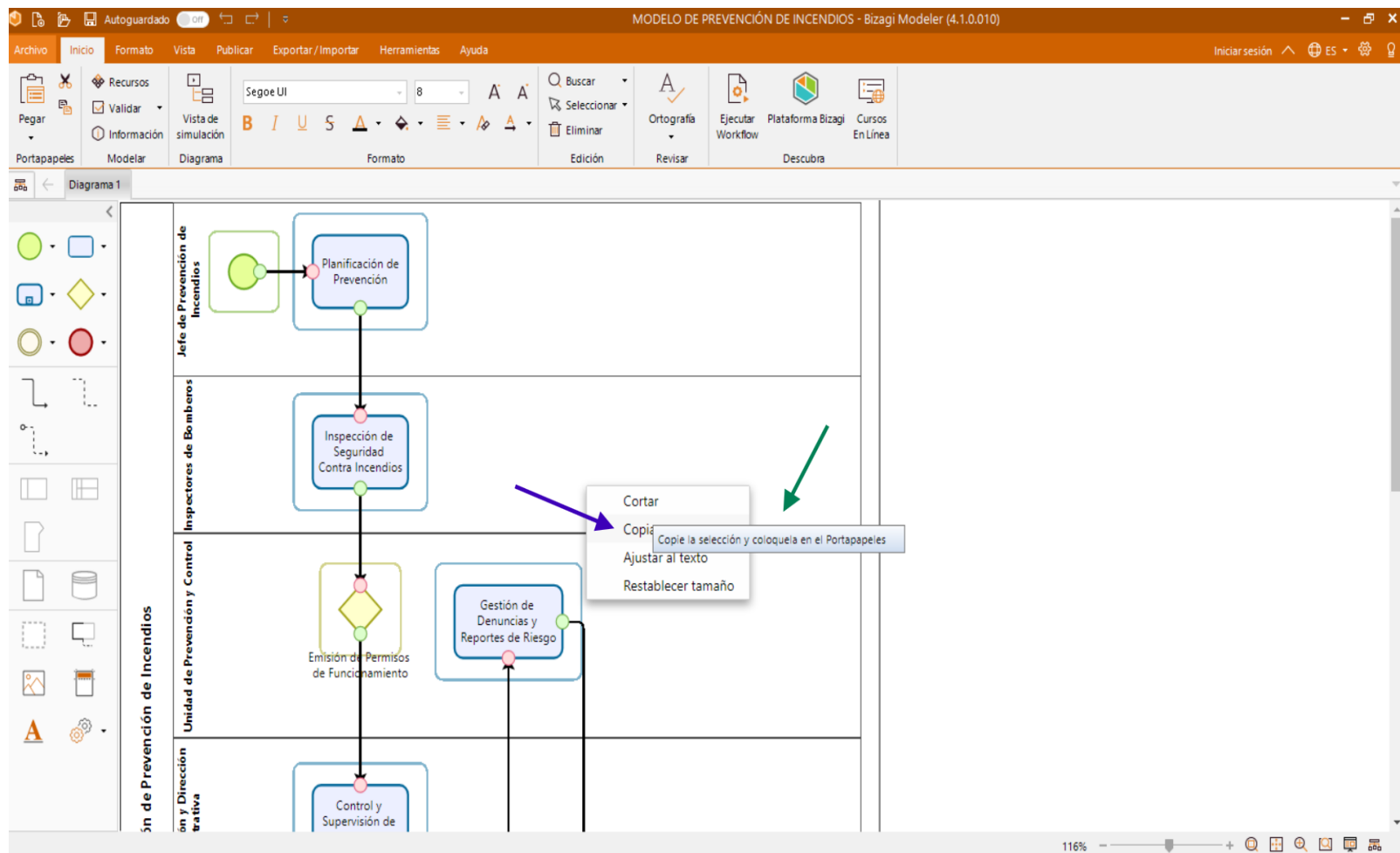


Ilustración 9







Finalmente seleccionar todo el diagrama y ejecutar “Ctrl + C” y pegar con “Ctrl + V”, en el documento que solicite



8.1. Simbología de Bizagi

Tabla 21.

Simbología y descripción de los elementos de Bizagi

Nombre	Descripción	Icono/Símbolo
Inicio	Indica el inicio del proceso	
Fin	Muestra el final del proceso	
Actividad	Indica la acción que se realiza en el proceso	
Decisión Exclusiva	Muestra una sola decisión	
Línea de Secuencia de Flujo	Conecta las distintas actividades del proceso	
Piscina	Es el contenedor del proceso determinado	

Carril

Es el divisor de los contenedores de los procesos



Nota: El Libro del BPM 2011.

Título de la propuesta:

Diagrama de Flujos de Gestión de Procesos en el Área Administrativa para Mejorar la Eficiencia en la Toma de Decisiones del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí

PRIMER JEFE

Optimización y Control del Proceso de Asesoría Jurídica en el Cuerpo de Bomberos de Pujilí

Objetivo:

Garantizar una gestión de Procesos eficiente, transparente y oportuna en el área de asesoría jurídica dentro del Cuerpo de Bomberos de Pujilí, asegurando el cumplimiento normativo y la correcta toma de decisiones legales en la institución.

Propósito

Implementar un sistema estructurado para la gestión de solicitudes, análisis normativo, emisión de informes jurídicos y seguimiento de recomendaciones legales, mejorando la eficiencia administrativa y reduciendo riesgos legales en la organización.

Acciones:

- **Recepción y análisis de solicitudes:** Asegurar la adecuada canalización de las solicitudes de asesoría legal provenientes de las distintas unidades.
- **Elaboración de informes y dictámenes jurídicos:** Establecer la adecuada base jurídica en las resoluciones emitidas.
- **Seguimiento de recomendaciones:** Evaluar el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas dentro de la entidad.
- **Gestión de contratos y convenios:** Optimizar los procesos de contratación, garantizando que se cumpla con toda la normativa vigente.
- **Representación legal:** Brindar defensa y asistencia en procesos administrativos y judiciales según requerimientos.
- **Archivo y control documental:** Asegurar la confiabilidad y acceso a documentos legales para auditorías y verificaciones futuras.
- **Auditoría y mejora continua:** Evaluar periódicamente la eficiencia y cumplimiento del proceso jurídico, agregando correctivos cuando sea necesario.

Tabla 22.*Gestión de los Procesos en el Área de Asesoría Jurídica.*

N°	Actividad	Responsable	Documento Generado / Soporte	Sistema o Herramienta	Tiempo Estimado	Observaciones
1	Recepción de solicitud de asesoría legal	Unidad solicitante / Asesor Jurídico	Oficio o solicitud interna	Físico / Digital	1 día	La solicitud puede provenir de cualquier unidad administrativa o de la máxima autoridad.
2	Análisis de la solicitud y normativa aplicable	Asesor Jurídico	Informe de análisis	Código Orgánico Administrativo (COA), Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP), normativa interna	2-3 días	Se revisa el marco legal y regulatorio aplicable al caso.
3	Elaboración de informes o pronunciamientos jurídicos	Asesor Jurídico	Informe legal	Documentos Word / QUIPUX	2-5 días	Puede incluir recomendaciones sobre procesos administrativos, contratos, normativa, entre otros.
4	Revisión y aprobación del informe jurídico	Máxima Autoridad o Unidad Requirente	Informe aprobado	QUIPUX / Archivo físico	1-2 días	El informe se revisa para su validación y aprobación.
5	Emisión de resolución o dictamen jurídico	Asesor Jurídico / Máxima Autoridad	Resolución administrativa o dictamen	QUIPUX / Sistema de Gestión Documental	2-5 días	Se emite una resolución si el caso lo requiere.
6	Seguimiento y ejecución de recomendaciones	Unidad Requirente / Asesor Jurídico	Reporte de cumplimiento	QUIPUX / Archivo físico	Según caso	Se monitorea el cumplimiento de la recomendación legal emitida.
7	Elaboración y revisión de contratos y convenios	Asesor Jurídico / Unidad de Compras	Contrato / Convenio firmado	QUIPUX / Notaría	3-7 días	Aplica a contratos de bienes, servicios y personal.
8	Representación legal en procesos administrativos o judiciales	Asesor Jurídico	Actuaciones procesales / escritos judiciales	Procuraduría General del Estado / Archivo físico	Según requerimiento	Incluye defensa en auditorías, procesos judiciales o administrativos.
9	Archivo y control documental	Asesor Jurídico	Expediente legal actualizado	QUIPUX / Físico	Permanente	Para auditoría y control posterior.
10	Auditoría y evaluación del proceso jurídico	Auditor Interno / Contraloría	Informe de auditoría	QUIPUX / Informes físicos	Anual	Verifica cumplimiento normativo y transparencia.

Nota. Elaboración propia con base en el Código Orgánico Administrativo (COA, 2017) y la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP, 2010).

Tabla 23.

Análisis de valor del área de asesoría jurídica

ANÁLISIS										
PROCESO		Gestión de los Procesos en el Área de Asesoría Jurídica.								
RESPONSABLE:		Área de Asesoría Jurídica								
No.	VAINS	VC	P	E	M	I	A	ACTIVIDAD	Tiempos Efectivos (días)	
1		1						Recepción de solicitud de asesoría legal	1	
2				1				Análisis de la solicitud y normativa aplicable	3	
3	1	1						Elaboración de informes o pronunciamientos jurídicos	5	
4						1		Revisión y aprobación del informe jurídico	2	
5	1							Emisión de resolución o dictamen jurídico	5	
6						1		Seguimiento y ejecución de recomendaciones	1	
7	1							Elaboración y revisión de contratos y convenios	7	
8			1					Representación legal en procesos administrativos o judiciales	2	
9							1	Archivo y control documental	1	
10		1				1		Auditoría y evaluación del proceso jurídico	365	
10	3	3	1	1	0	3	1			
TIEMPOS TOTALES									392	
COMPOSICION DE ACTIVIDADES								Método Actual		
								No.	Tiempo	%
VAINS	VALOR AGREGADO A LA INSTITUCIÓN							3	17	2,23%
VAE	VALOR AGREGADO CLIENTE							3	371	48,69%
P	PREPARACION							1	2	0,26%
E	ESPERA							1	3	0,39%
M	MOVIMIENTO							0		0,00%
I	INSPECCION							3	368	48,29%
A	ARCHIVO							1	1	0,13%
TT	TOTAL							12	762	100,00%
TVA	TIEMPO DE VALOR AGREGADO							6	388	51%
IVA	INDICE DE VALOR AGREGADO							50,00%	50,92%	50,92%

Nota: Distribución de actividades que muestra cómo fluctúan las respuestas de gestión de procesos.

Análisis

El análisis de valor del proceso en el Área de Asesoría Jurídica evidencia que la mayor parte del tiempo total (392 días) se concentra en la auditoría y evaluación del proceso jurídico (365 días, 93.1%). El Índice de Valor Agregado (IVA) es del 50.92%, lo que indica que aproximadamente la mitad del tiempo aporta valor directo a la institución o al cliente. La inspección representa 368 días (48.29%), sugiriendo una alta carga de revisión, mientras que actividades como preparación (0.26%), espera (0.39%) y archivo (0.13%) tienen una incidencia mínima. Se recomienda optimizar la fase de inspección con herramientas tecnológicas y reducir el tiempo de auditoría mediante revisiones parciales para mejorar la eficiencia del proceso sin comprometer su calidad.



Cuerpo de Bomberos
del Cantón Pujilí

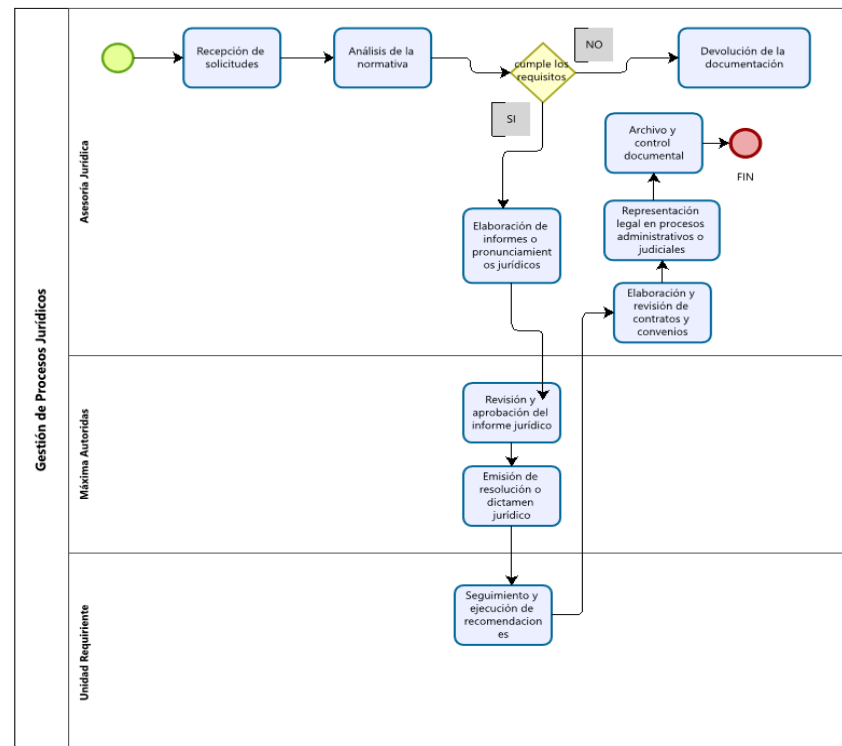
Gestión de Procesos en el Área de Asesoría Jurídica

VERSIÓN 0001

Mapa de la Gestión de Procesos en el Área de Asesoría Jurídica

Figura 1.

Mapa de la Gestión de Procesos en el Área de Asesoría Jurídica



Nota: El mapa representa la gestión de procesos jurídicos, mostrando el flujo de actividades entre la asesoría jurídica, la máxima autoridad y la unidad requirente

Análisis

El mapa representa el proceso de asesoría jurídica en el Cuerpo de Bomberos de Pujilí, detallando cada fase desde la recepción de solicitudes hasta la verificación final del procedimiento. Se observa un enfoque organizado para asegurar el cumplimiento de la normativa, mediante el análisis, informes, revisiones, resoluciones y seguimiento de las recomendaciones. Igualmente, se incluyen controles de calidad, como la auditoría del proceso y la gestión de documentos. El gráfico paralelamente, muestra posibles retrocesos si la normativa está incompleta o si el informe no es aprobado, asegurando que todo sea legalmente correcto antes de continuar.

Título: Optimización de los Servicios Auxiliares en el Cuerpo de Bomberos de Pujilí

Objetivo: Gestionar y ofrecer servicios adicionales de forma eficiente, garantizando que el Cuerpo de Bomberos funcione correctamente.

Propósito: Crear un sistema organizado para la administración de peticiones de servicios, distribución de tareas, supervisión del desempeño y generación de informes acerca del suministro de servicios auxiliares.

Acciones:

- **Gestión de Solicitudes:** Rastrear y priorizar sistemáticamente las solicitudes de servicios auxiliares.
- **Asignación de Tareas:** Distribuir eficazmente las tareas al personal adecuado.
- **Prestación de Servicios:** Asegurar la finalización oportuna y eficiente de las tareas asignadas.

- **Supervisión y Monitoreo:** Verificar regularmente el progreso de las tareas y la calidad del servicio.
- **Informe de Incidencias:** Documentar cualquier problema o desafío encontrado durante la prestación del servicio.
- **Evaluación del Rendimiento:** Evaluar el rendimiento general del equipo de servicios auxiliares.
- **Mantenimiento de Registros:** Conservar registros exhaustivos de los servicios proporcionados.

Tabla 24.*Proceso de Auxiliar de Servicios.*

N°	Actividad	Responsable	Documento Generado / Soporte	Sistema o Herramienta	Tiempo Estimado	Observaciones
1	Recepción de requerimientos de mantenimiento, limpieza y apoyo logístico	Unidades Administrativas / Jefaturas	Solicitud de servicio	Formato físico / QUIPUX	Según solicitud	Puede ser limpieza, mantenimiento, transporte, apoyo en eventos, entre otros.
2	Asignación de tareas al personal de auxiliares de servicio	Coordinador de Servicios Generales	Orden de trabajo	Agenda interna / QUIPUX	1 día	Se priorizan actividades según urgencia e importancia.
3	Ejecución de actividades de limpieza y mantenimiento en instalaciones	Auxiliar de Servicios	Registro de tareas cumplidas	Listado de actividades / QUIPUX	Diario	Incluye limpieza de oficinas, áreas comunes, mantenimiento preventivo básico.
4	Apoyo en logística y eventos institucionales	Auxiliar de Servicios	Registro de asistencia	Actas de eventos / QUIPUX	Según evento	Puede incluir montajes, apoyo en capacitaciones, distribución de materiales.
5	Inspección y supervisión del cumplimiento de tareas	Coordinador de Servicios Generales	Informe de supervisión	QUIPUX / Checklist de control	Semanal	Verificación del cumplimiento de estándares de limpieza y mantenimiento.
6	Reporte de incidencias o necesidades de mantenimiento mayor	Auxiliar de Servicios / Coordinador	Informe de incidencias	QUIPUX / Formato físico	Según necesidad	Si hay daños en equipos o infraestructura, se deriva a mantenimiento especializado.
7	Evaluación del desempeño del personal auxiliar	Coordinador de Servicios Generales / Talento Humano	Informe de evaluación	QUIPUX / Archivo físico	Trimestral	Evaluación basada en cumplimiento, puntualidad y eficiencia.
8	Archivo y control documental	Coordinador de Servicios Generales	Registros de actividades	QUIPUX / Archivo físico	Permanente	Para auditoría y control interno.

Nota. Elaboración propia con base en el Código Orgánico Administrativo (COA, 2017) y la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP, 2010).

Tabla 25.

Análisis de valor del área de auxiliar de servicio

ANALISIS DE VALOR										
PROCESO		Gestión de los Procesos en el								
RESPONSABLE:		área de Auxiliar de Servicios.								
		Área de Auxiliar de Servicios.								
No.	VAINS	VC	P	E	M	I	A	ACTIVIDAD	Tiempos Efectivos (días)	
1		1						Recepción de requerimientos de mantenimiento, limpieza y apoyo logístico	1	
2			1					Asignación de tareas al personal de auxiliares de servicio	1	
3	1							Ejecución de actividades de limpieza y mantenimiento en instalaciones	1	
4	1							Apoyo en logística y eventos institucionales	3	
5						1		Inspección y supervisión del cumplimiento de tareas	7	
6	1							Reporte de incidencias o necesidades de mantenimiento mayor	15	
7						1		Evaluación del desempeño del personal auxiliar	90	
8							1	Archivo y control documental	1	
8	3	1	1	0	0	2	1			
TIEMPOS TOTALES									119	
COMPOSICION DE ACTIVIDADES								Método Actual		
								No.	Tiempo	%
VAINS	VALOR AGREGADO A LA INSTITUCIÓN							3	19	14,29%
VAE	VALOR AGREGADO CLIENTE							1	1	0,75%
P	PREPARACION							1	1	0,75%
E	ESPERA							0	0	0,00%
M	MOVIMIENTO							0	0	0,00%
I	INSPECCION							2	97	72,93%
A	ARCHIVO							1	15	11,28%
TT	TOTAL							8	133	100,00%
TVA	TIEMPO DE VALOR AGREGADO							4	20	15%
IVA	INDICE DE VALOR AGREGADO							50,00%	15,04%	15,04%

Nota: Distribución de actividades que muestra cómo fluctúan las respuestas de gestión de procesos.

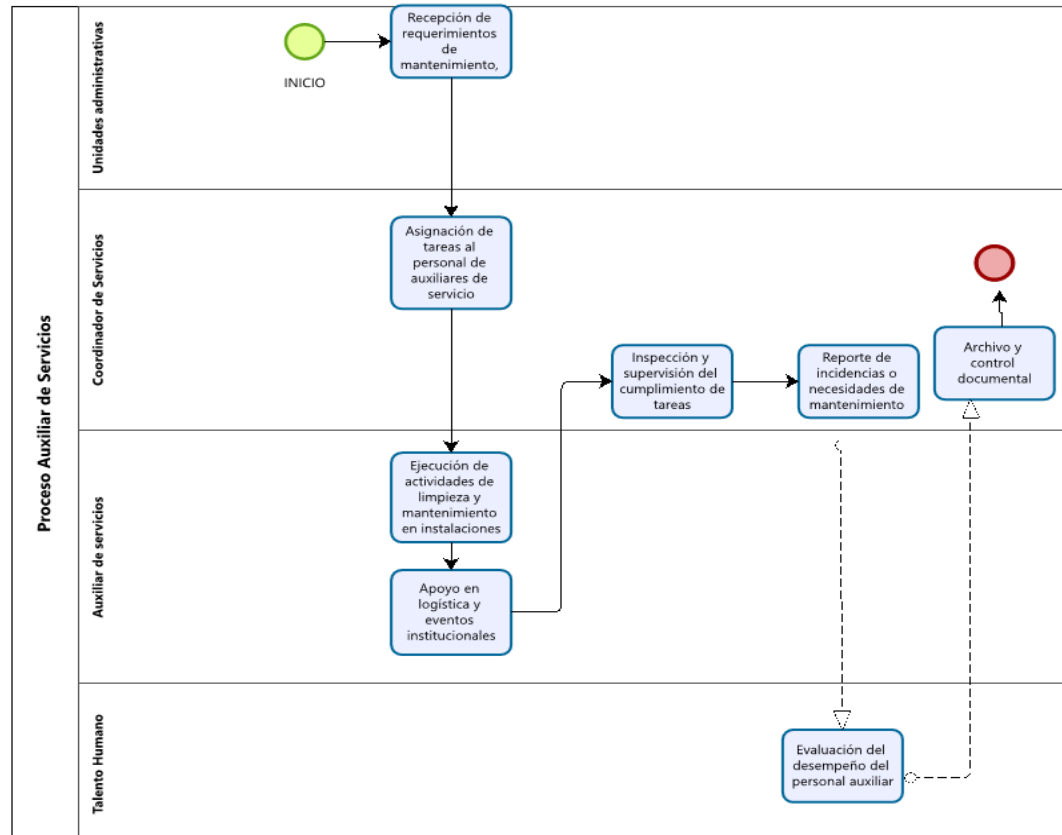
Análisis

El análisis del proceso en el área de Auxiliar de Servicios destaca que, de los 133 días efectivos totales, solo el 15% corresponde a tiempo de valor agregado (TVA), reflejando un índice de valor agregado (IVA) de 15,04%. Las actividades de inspección consumen el 72,93% del tiempo total (97 días), seguidas por archivo con un 11,28% (15 días) y las actividades de valor agregado a la institución (VAINS) con un 14,29% (19 días). Este resultado muestra la necesidad de reducir los tiempos en inspecciones y actividades administrativas para optimizar el impacto de las actividades clave.



Figura 2.

Mapa del proceso auxiliar de servicios



Nota: El mapa del proceso auxiliar de servicios, enfocándose en mantenimiento, limpieza y apoyo logístico institucional.

Análisis

El mapa ilustra el proceso integral para la gestión de los servicios de mantenimiento y limpieza en el Cuerpo de Bomberos de Pujilí, comenzando con la identificación de las áreas que requieren atención y la asignación de tareas específicas. Este flujo inicia con la planificación estratégica de actividades, donde se programan inspecciones regulares y se detectan necesidades de reparación o mejora en las instalaciones. Se procede a hacer las tareas asignadas, que pueden ir desde la limpieza hasta pequeñas reparaciones, siguiendo pasos ya establecidos para asegurarse de que el servicio sea de buena calidad. El proceso también comprende una etapa de monitoreo y evaluación, en la que se analizan los resultados y se registran observaciones para optimizar los futuros servicios. Esto asegura que los espacios operativos siempre estén en óptimas condiciones para el funcionamiento habitual.

Gestión de Secretaría en el Cuerpo de Bomberos de Pujilí

Objetivo: Garantizar un flujo de comunicación fluido y administración eficaz y continuo dentro del Cuerpo de Bomberos de Pujilí.

Propósito: Establecer procedimientos definidos para la administración de documentos, comunicación, organización de encuentros y custodia de registros, asegurando así la transparencia y la responsabilidad.

Acciones:

- **Manejo de Documentos:** Manejo eficaz y exacto de los documentos entrantes y salientes.
- **Distribución de Documentos:** Dirigir documentos hacia los receptores correctos de forma oportuna.

- **Preparación de Documentos:** Crear documentos oficiales como memorandos e informes con precisión y profesionalismo.
- **Gestión de Reuniones:** Coordinar reuniones, preparar agendas y distribuir actas.
- **Comunicación:** Manejar la comunicación interna y externa de manera eficaz y profesional.
- **Mantenimiento de Registros:** Conservar registros precisos y organizados de todas las actividades administrativas.
- **Soporte Administrativo:** Proporcionar apoyo administrativo general según sea necesario.

Tabla 24.*Proceso de Secretaría.*

N.	Actividad	Responsable	Documento Generado / Soporte	Sistema o Herramienta	Tiempo Estimado	Observaciones
1	Recepción de documentación y solicitudes	Secretaria General	Registro de correspondencia	QUIPUX / Físico	Diario	Puede ser documentación interna, oficios externos, resoluciones.
2	Clasificación y distribución de documentos	Secretaria General	Registro de documentos enviados	QUIPUX / Archivo físico	Diario	Se envían a las unidades correspondientes.
3	Redacción de documentos oficiales	Secretaria General	Oficios, memorandos, informes	QUIPUX / Word	Según requerimiento	Según instrucciones de la autoridad o unidades administrativas.
4	Gestión de reuniones y agenda institucional	Secretaria General	Acta de reuniones	QUIPUX / Agenda física o digital	Diario / Semanal	Incluye convocatorias, coordinación de reuniones y seguimiento.
5	Atención a llamadas y gestión de comunicaciones	Secretaria General	Registro de llamadas	Teléfono / QUIPUX	Diario	Incluye comunicaciones internas y externas.
6	Archivo y custodia de documentos	Secretaria General	Expediente documental	QUIPUX / Archivo físico	Permanente	Se sigue normativa de gestión documental del sector público.
7	Coordinación de logística administrativa	Secretaria General	Registro de necesidades logísticas	QUIPUX / Formatos físicos	Según necesidad	Apoya en eventos, adquisiciones y necesidades administrativas.
8	Elaboración de informes y reportes administrativos	Secretaria General	Informe de gestión	QUIPUX / Excel	Mensual	Para control interno y auditoría.
9	Control y seguimiento de trámites administrativos	Secretaria General	Registro de trámites en curso	QUIPUX	Diario	Incluye documentación legal, contratos, convenios y resoluciones.
10	Auditoría y evaluación de procesos de secretaría	Auditor Interno / secretaria general	Informe de auditoría	QUIPUX / Informes físicos	Anual	Control del cumplimiento normativo y eficiencia administrativa.

Nota. Elaboración propia con base en el Código Orgánico Administrativo (COA, 2017) y la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP, 2010).

Tabla 25.

Análisis de valor del área de secretaría

ANALISIS DE VALOR										
PROCESO		Gestión de los Procesos en el Área de Secretaría.								
RESPONSABLE:		Área de Secretaría.								
No.	VAINS	VC	P	E	M	I	A	ACTIVIDAD	Tiempos Efectivos (días)	
1		1						Recepción de documentación y solicitudes	1	
2					1			Clasificación y distribución de documentos	1	
3	1							Redacción de documentos oficiales	2	
4			1					Gestión de reuniones y agenda institucional	7	
5		1						Atención a llamadas y gestión de comunicaciones	1	
6			1					Archivo y custodia de documentos	1	
7	1							Coordinación de logística administrativa	7	
8	1							Elaboración de informes y reportes administrativos	30	
9							1	Control y seguimiento de trámites administrativos	1	
10							1	Auditoría y evaluación de procesos de secretaría	365	
10	3	2	2	0	1	2	0			
TIEMPOS TOTALES									416	
COMPOSICION DE ACTIVIDADES								Método Actual		
								No.	Tiempo	%
VAINS	VALOR AGREGADO A LA INSTITUCIÓN							3	39	9,38%
VAE	VALOR AGREGADO CLIENTE							2	2	0,48%
P	PREPARACION							2	8	1,92%
E	ESPERA							0	0	0,00%
M	MOVIMIENTO							1	1	0,24%
I	INSPECCION							2	1	0,24%
A	ARCHIVO							0	365	87,74%
TT	TOTAL							10	416	100,00%
TVA	TIEMPO DE VALOR AGREGADO							5	41	10%
IVA	INDICE DE VALOR AGREGADO							50,00%	9,86%	9,86%

Nota: Distribución de actividades que muestra cómo fluctúan las respuestas de gestión de procesos.

Análisis

El análisis de valor del proceso de Gestión en el Área de Secretaría muestra un tiempo total de 416 días efectivos, donde el 10% corresponde a tiempo de valor agregado (TVA) y el índice de valor agregado (IVA) es de 9,86%. La actividad predominante es el archivo, que ocupa el 87,74% del tiempo (365 días), mientras que el valor agregado a la institución (VAINS) representa el 9,38% (39 días). Las actividades con impacto directo al cliente apenas alcanzan el 0,48% (2 días). Este análisis evidencia una alta concentración de tiempo en tareas administrativas y de archivo, sugiriendo oportunidades para optimizar procesos y aumentar el enfoque en actividades de valor agregado.



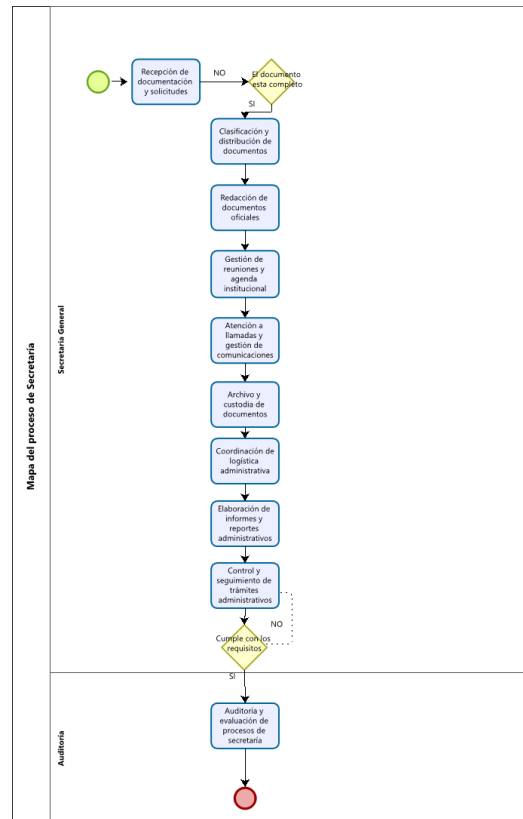
**Cuerpo de Bomberos
del Cantón Pujilí**

Gestión de Procesos en el Área de secretaría

VERSIÓN 0001

Mapa de la Gestión de Procesos en el Área de secretaría

Figura 3. Mapa de gestión de secretaría



Nota: El mapa del proceso de secretaría, que muestra las etapas desde la recepción de documentos hasta la auditoría de procesos administrativos.

Análisis

En el mapa se representa el proceso administrativo supervisado por la secretaría del Cuerpo de Bomberos de Pujilí, que comienza con la recepción de documentos, correspondencia y solicitudes, todo ello organizado y documentado. Llama la atención cómo se categorizan los datos y se distribuyen a los departamentos adecuados, agilizando la comunicación interna y la toma de decisiones. Junto con la creación y transmisión de mensajes oficiales, el proceso también incluye la organización cuidadosa de archivos digitales y físicos y la aplicación de controles rutinarios para garantizar el acceso a la información y su integridad. Este proceso garantiza que cada documento se trate con cuidado, permitiendo una atención eficaz y fomentando la apertura y la organización en las tareas administrativas.

GESTIÓN FINANCIERA

Gestión Financiera en el Cuerpo de Bomberos de Pujilí

Objetivo: Garantizar la documentación, el procesamiento y la presentación de informes precisos y rápidos de todas las transacciones financieras del Cuerpo de Bomberos de Pujilí.

Propósito: Establecer un sistema contable claro y eficiente que cumpla con las regulaciones pertinentes y ofrezca información financiera confiable para la toma de decisiones.

Acciones:

- **Registro de Transacciones:** Grabar con precisión todas las transacciones financieras.
- **Registro de Ingresos:** Procesar los ingresos de diversas fuentes de manera precisa y eficiente.
- **Registro de Gastos:** Procesar los gastos en cumplimiento con las regulaciones.
- **Reconciliación de Cuentas:** Reconciliar cuentas regularmente para asegurar la precisión.

- **Informes Financieros:** Preparar informes financieros precisos y oportunos.
- **Auditoría Interna:** Realizar auditorías internas periódicas para garantizar el cumplimiento y detectar áreas de mejora.

Tabla 26.*Proceso de Gestión Contable en el Cuerpo de Bomberos de Pujilí*

Etapa	Actividad	Responsable	Normativa Aplicable	Documentos Soporte	Salida/Resultado
1. Registro de Transacciones Contables	Clasificación y registro de operaciones financieras según catálogo de cuentas del sector público	Contador Público	Normas de Control Interno, NICSP	Comprobantes de ingresos y egresos, documentos de soporte	Asientos contables registrados en el SIGEF
2. Registro de Ingresos Públicos	Contabilización de ingresos por tasas, contribuciones y transferencias	Contabilidad Financiera	Ley de Finanzas Públicas, Código Orgánico de Organización Territorial (COOTAD)	Comprobantes de pago, transferencias bancarias	Registro de ingresos en el SIGEF
3. Registro de Gastos y Obligaciones	Contabilización de compromisos, devengados y pagos	Contador Público	Normas Técnicas del Sector Público, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública	Órdenes de compra, facturas, contratos, certificaciones presupuestarias	Asientos contables de obligaciones registradas
4. Conciliaciones Contables y Bancarias	Comparación entre registros contables y movimientos bancarios	Tesorería	Manual de Procedimientos del Sector Público	Estados de cuenta bancaria, registros contables	Informe de conciliación contable y bancaria
5. Cierre Contable Mensual y Anual	Ajustes contables, provisiones y depuración de cuentas	Contador Público	Manual de Contabilidad Gubernamental	Balances de comprobación, libros auxiliares	Estados financieros preliminares
6. Elaboración y Presentación de Estados Financieros	Generación de Estados Financieros y notas explicativas	Contabilidad	NICSP, Resoluciones de la Contraloría General del Estado	Reportes contables, anexos SIGEF	Estados Financieros Consolidados
7. Auditoría y Control Interno	Evaluación de cumplimiento contable y financiero	Auditoría Interna	Normas de Auditoría Gubernamental	Estados financieros, reportes de control interno	Informe de auditoría interna
8. Reporte a Entidades de Control	Presentación de información contable a la Contraloría General del Estado y otras entidades	Dirección Financiera	Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Estados Financieros Auditados	Cumplimiento normativo y rendición de cuentas

Nota. Elaboración propia con base en el Código Orgánico Administrativo (COA, 2017) y la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP, 2010).

Tabla 27.

Análisis de valor en el área contable

ANALISIS DE VALOR											
PROCESO		Gestión de los Procesos en el Área Contable.									
RESPONSABLE:		Área Contable.									
No.	VAINS	VC	P	E	M	I	A	ACTIVIDAD	Tiempos Efectivos (días)		
1	1							Clasificación y registro de operaciones financieras según catálogo de cuentas del sector público	5		
2	1							Contabilización de ingresos por tasas, contribuciones y transferencias	3		
3	1							Contabilización de compromisos, devengados y pagos	5		
4						1		Comparación entre registros contables y movimientos bancarios	4		
5	1							Ajustes contables, provisiones y depuración de cuentas	4		
6	1							Generación de Estados Financieros y notas explicativas	7		
7						1		Evaluación de cumplimiento contable y financiero	6		
8	1							Presentación de información contable a la Contraloría General del Estado y otras entidades	5		
8	6	0	0	0	0	2	0				
TIEMPOS TOTALES									39		
COMPOSICION DE ACTIVIDADES									Método Actual		
									No.		
									Tiempo		
									%		
VAINS	VALOR AGREGADO A LA INSTITUCIÓN								6	29	74,36%
VAE	VALOR AGREGADO CLIENTE								0	0	0,00%
P	PREPARACION								0	0	0,00%

E	ESPERA	0	0	0,00%
M	MOVIMIENTO	0	0	0,00%
I	INSPECCION	2	10	25,64%
A	ARCHIVO	0	0	0,00%
TT	TOTAL	8	39	100,00%
TVA	TIEMPO DE VALOR AGREGADO	6	29	74%
IVA	INDICE DE VALOR AGREGADO	75,00%	74,36%	74,36%

Nota: Distribución de actividades que muestra cómo fluctúan las respuestas de gestión de procesos.

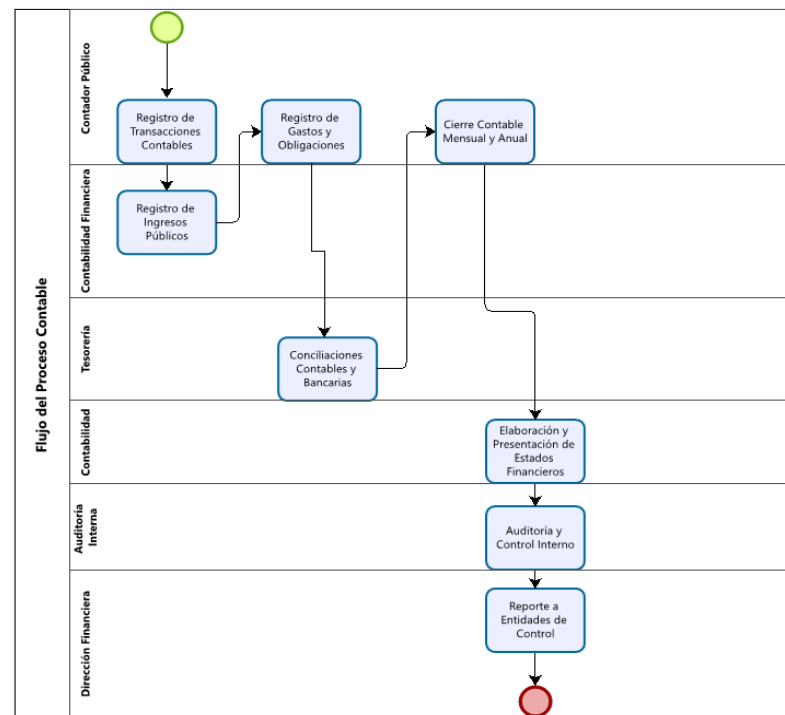
Análisis

El análisis de valor del proceso en el Área Contable muestra un tiempo total de 39 días efectivos, donde el 74% corresponde a Tiempo de Valor Agregado (TVA) y el Índice de Valor Agregado (IVA) es del 74,36%. Las actividades de valor agregado a la institución (VAINS) representan el 74,36% del tiempo total (29 días), mientras que las actividades de inspección ocupan el 25,64% (10 días). No se registran tiempos asociados a valor agregado al cliente (VAE), preparación, espera, movimiento o archivo, lo que refleja un enfoque fuerte en actividades institucionales clave, aunque con margen para mejorar el impacto hacia clientes externos.



Figura 4.

Mapa del Proceso de Gestión Contable



Nota: El mapa del proceso contable, desde el registro de transacciones hasta el reporte a entidades de control.

Análisis

El mapa representa la gestión contable del Cuerpo de Bomberos de Pujilí, iniciando con la recepción de documentos financieros, como facturas y comprobantes, y su registro en los sistemas contables. También se consideran auditorías internas y ajustes en caso de detectar inconsistencias. Este proceso asegura la correcta administración de los recursos financieros y el cumplimiento de las normativas legales aplicables.

Contratación Pública Transparente y Eficiente en el Cuerpo de Bomberos de Pujilí

Objetivo: Certificar la ejecución transparente, eficaz y conforme a la ley de todas las responsabilidades en materia de contratación pública.

Propósito: Crear un sistema transparente y eficaz para determinar las necesidades, elegir las estrategias de contratación, supervisar el procedimiento de contratación y garantizar el cumplimiento de la normativa.

Acciones:

- **Identificación de Necesidades:** Definir claramente las necesidades del departamento.
- **Selección de Método de Contratación:** Elegir el método de contratación más adecuado.
- **Desarrollo de Solicitudes de Propuesta (RFP):** Elaborar documentos de RFP claros y completos.
- **Evaluación de Propuestas:** Evaluar propuestas de manera justa y transparente.
- **Adjudicación de Contratos:** Otorgar el contrato al oferente exitoso.
- **Gestión de Contratos:** Administrar el contrato efectivamente y asegurar el cumplimiento.

- **Mantenimiento de Registros:** Conservar registros completos y precisos de todas las actividades de contratación.

Tabla 28.

Gestión de los Procesos de Compras Públicas.

N°	Actividad	Responsable	Documento Generado / Soporte	Sistema o Herramienta	Tiempo Estimado	Observaciones
1	Identificación de necesidades de bienes y servicios	Unidad Requirente	Requisición interna	QUIPUX / Documento físico	1 día	Basado en planificación anual y emergencias.
2	Validación de necesidad y disponibilidad presupuestaria	Unidad Financiera	Certificación Presupuestaria	SIGEF	1-2 días	Asegura fondos antes del proceso.
3	Selección del procedimiento de contratación	Responsable de Compras Públicas	Informe de selección del procedimiento	SERCOP	1-2 días	Determina tipo de compra (menor cuantía, ínfima cuantía, subasta, etc.).
4	Elaboración y publicación de pliegos	Responsable de Compras Públicas	Pliegos aprobados y publicados	SERCOP	2-5 días	Según normativa y tipo de contratación.
5	Recepción y análisis de ofertas	Comisión Técnica / Responsable de Compras	Acta de análisis de ofertas	SERCOP	3-7 días	Evaluación técnica y económica.
6	Adjudicación del contrato	Máxima Autoridad / Responsable de Compras	Resolución de Adjudicación	SERCOP	1-2 días	Se notifica al proveedor adjudicado.
7	Firma del contrato y garantías	Responsable de Compras / Proveedor	Contrato firmado / Garantías	SERCOP / Notaría	2-5 días	Requiere garantías si aplica.
8	Ejecución y supervisión del contrato	Unidad Requirente / Compras Públicas	Informes de Avance / Actas de Entrega	QUIPUX / Reportes físicos	Según contrato	Control de cumplimiento del contrato.
9	Recepción de bienes o servicios	Unidad Requirente / Guardalmacén	Acta de Recepción	QUIPUX	1 día	Verificación de cantidad y calidad.
10	Pago al proveedor	Unidad Financiera	Comprobante de Pago	SIGEF	5-10 días	Según términos del contrato y disponibilidad de fondos.

11	Archivo y control documental	Responsable de Compras	Expediente de contratación	SERCOP / Archivo físico	Permanente	Para auditoría y control posterior.
12	Auditoría y evaluación del proceso	Auditor Interno / Contraloría	Informe de Auditoría	QUIPUX / Informes físicos	Anual	Control del cumplimiento normativo.

Nota. Elaboración propia con base en el Código Orgánico Administrativo (COA, 2017) y la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP, 2010).

Tabla 29.

Análisis de valor en los procesos de compras publicas

ANALISIS DE VALOR									
PROCESO		Gestión de los Procesos de Compras Públicas.							
RESPONSABLE:		Área de Compras Públicas.							
No.	VAINS	VC	P	E	M	I	A	ACTIVIDAD	Tiempos Efectivos (días)
1	1							Identificación de necesidades de bienes y servicios	1
2						1		Validación de necesidad y disponibilidad presupuestaria	2
3			1					Selección del procedimiento de contratación	2
4			1					Elaboración y publicación de pliegos	5
5						1		Recepción y análisis de ofertas	7
6	1							Adjudicación del contrato	2
7	1							Firma del contrato y garantías	5
8	1							Ejecución y supervisión del contrato	365
9	1							Recepción de bienes o servicios	1
10	1							Pago al proveedor	10
11			1					Archivo y control documental	1
12						1		Auditoría y evaluación del proceso	365
12	6	0	3	0	0	3	0		
TIEMPOS TOTALES									766
COMPOSICION DE ACTIVIDADES								Método Actual	

		No.	Tiempo	%
VAINS	VALOR AGREGADO A LA INSTITUCIÓN	6	384	50,13%
VAE	VALOR AGREGADO CLIENTE	0	0	0,00%
P	PREPARACION	3	8	1,04%
E	ESPERA	0	0	0,00%
M	MOVIMIENTO	0	0	0,00%
I	INSPECCION	3	374	48,83%
A	ARCHIVO	0	0	0,00%
TT	TOTAL	12	766	100,00%
TVA	TIEMPO DE VALOR AGREGADO	6	384	50%
IVA	INDICE DE VALOR AGREGADO	50,00%	50,13%	50,13%

Nota: Distribución de actividades que muestra cómo fluctúan las respuestas de gestión de procesos.

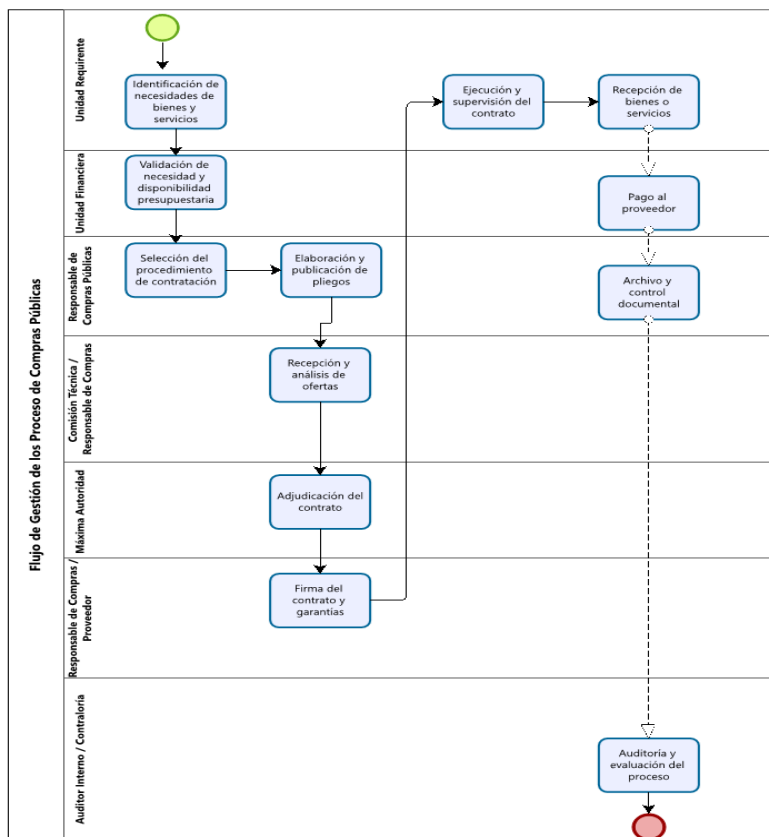
Análisis

El análisis del proceso en el Área de Compras Públicas evidencia un tiempo total efectivo de 766 días, con un Tiempo de Valor Agregado (TVA) de 384 días (50%) y un Índice de Valor Agregado (IVA) del 50,13%. Las actividades de Valor Agregado a la Institución (VAINS) representan el 50,13% del tiempo (384 días), mientras que las actividades de inspección ocupan el 48,83% (374 días) y las de preparación apenas el 1,04% (8 días). No se registraron tiempos en Valor Agregado al Cliente (VAE), espera, movimiento o archivo, destacando la necesidad de optimizar las tareas de inspección para mejorar la eficiencia del proceso.



Figura 5.

Mapa de Gestión de los Proceso de Compras Públicas



Nota: El mapa de gestión del proceso de compras públicas, desde la identificación de necesidades hasta la auditoría y evaluación del proceso.

Análisis

El mapa muestra de manera conjunta el procedimiento de compras públicas en el Cuerpo de Bomberos de Pujilí, empieza con el reconocimiento y estudio de los requisitos institucionales de bienes y servicios. En esta fase se publica la convocatoria de ofertas y se establecen los términos de referencia, definiendo las normas exactas para la evaluación de las propuestas recibidas. Tras un examen minucioso de las ofertas, se aplican controles de calidad y transparencia para garantizar que el proceso de selección se lleva a cabo de conformidad con la legislación aplicable. La adjudicación del contrato y su formalización mediante la firma del mismo forman parte de la última fase. Se utilizan mecanismos de seguimiento y control para ayudar a identificar y abordar cualquier posible desviación, garantizando el éxito de la adquisición.

Recaudación de Ingresos en el Cuerpo de Bomberos de Pujilí

Objetivo: Comprobar que todos los ingresos concedidos al Cuerpo de Bomberos de Pujilí sean recibidos de manera eficiente y oportuna.

Propósito: Establecer un sistema transparente y eficaz para la creación de facturas, aceptación de pagos y situación de cuentas.

Acciones:

- **Generación de Facturas:** Emitir facturas precisas y oportunas.
- **Procesamiento de Pagos:** Procesar pagos de manera eficiente y precisa.
- **Reconciliación de Cuentas:** Reconciliar cuentas regularmente para asegurar la exactitud.
- **Informes:** Elaborar informes regulares sobre la recaudación de ingresos.
- **Cumplimiento:** Asegurar el cumplimiento de todas las regulaciones pertinentes.

Tabla 30.*Gestión de Proceso de Recaudación.*

Etapa	Actividad	Responsable	Normativa Aplicable	Documentos Soporte	Salida/Resultado
1. Generación de la Obligación de Pago	Determinación de tasas, contribuciones y otros ingresos según normativa vigente	Departamento de Recaudación	COOTAD, Ley de Finanzas Públicas, Ordenanzas Municipales	Resoluciones, tarifas establecidas, base de contribuyentes	Base de datos de obligaciones generadas
2. Emisión de Títulos de Crédito o Comprobantes de Pago	Generación de títulos de crédito por obligaciones pendientes	Contabilidad y Tesorería	Reglamento General de Recaudación	Título de crédito, factura o comprobante de pago	Documento de cobro emitido
3. Recepción de Pagos	Recaudación de ingresos por parte de contribuyentes	Tesorería	Ordenanza de Tasas del Cuerpo de Bomberos	Depósitos bancarios, pagos en efectivo o transferencia	Registro de pago en el sistema
4. Registro Contable de Ingresos	Contabilización de ingresos en el SIGEF	Contabilidad Financiera	Manual de Contabilidad Gubernamental	Comprobante de pago, estado de cuenta bancaria	Asiento contable registrado
5. Conciliación Bancaria y Validación de Ingresos	Comparación entre registros contables y estados bancarios	Tesorería y Contabilidad	Manual de Control Interno	Extractos bancarios, SIGEF	Informe de conciliación bancaria
6. Generación de Reportes de Ingresos	Elaboración de reportes financieros y estadísticos sobre la recaudación	Departamento Financiero	Normas de Auditoría Gubernamental	Registros de SIGEF, reportes de ingresos	Reporte consolidado de ingresos
7. Rendición de Cuentas y Auditoría Interna	Presentación de reportes de recaudación a entidades de control	Dirección Administrativa	Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Reportes financieros, auditorías	Cumplimiento normativo y transparencia

Nota. Elaboración propia con base en el Código Orgánico Administrativo (COA, 2017) y la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP, 2010)

Tabla 31.

Análisis de valor en la gestión de los Procesos de Recaudación.

ANALISIS DE VALOR										
PROCESO		Gestión de los Procesos Recaudación.								
RESPONSABLE:		Área de Recaudación.								
No.	VAINS	VC	P	E	M	I	A	ACTIVIDAD	Tiempos Efectivos (días)	
1	1							Determinación de tasas, contribuciones y otros ingresos según normativa vigente	7	
2	1							Generación de títulos de crédito por obligaciones pendientes	5	
3	1							Recaudación de ingresos por parte de contribuyentes	365	
4	1							Contabilización de ingresos en el SIGEF	3	
5						1		Comparación entre registros contables y estados bancarios	4	
6	1							Elaboración de reportes financieros y estadísticos sobre la recaudación	5	
7	1							Presentación de reportes de recaudación a entidades de control	4	
7	6	0	0	0	0	1	0			
TIEMPOS TOTALES									393	
COMPOSICION DE ACTIVIDADES									Método Actual	
									No.	
									Tiempo	
									%	
VAINS	VALOR AGREGADO A LA INSTITUCIÓN							6	389	98,98%
VAE	VALOR AGREGADO CLIENTE							0	0	0,00%
P	PREPARACION							0	0	0,00%
E	ESPERA							0	0	0,00%
M	MOVIMIENTO							0	0	0,00%
I	INSPECCION							1	4	1,02%
A	ARCHIVO							0	0	0,00%
TT	TOTAL							7	393	100,00%
TVA	TIEMPO DE VALOR AGREGADO							6	389	99%
IVA	INDICE DE VALOR AGREGADO							85,71%	98,98%	98,98%

Nota: Distribución de actividades que muestra cómo fluctúan las respuestas de gestión de procesos.

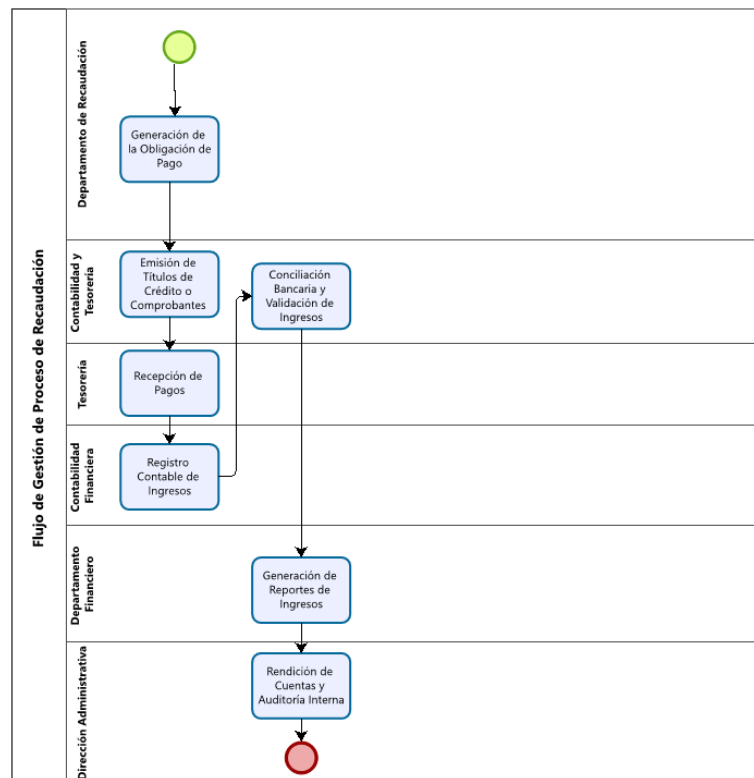
Análisis

El análisis del proceso de recaudación revela que, de un total de 393 días efectivos, el 98,98% corresponde a actividades que agregan valor a la institución (389 días). Dentro de estas actividades, la determinación de tasas, contribuciones y otros ingresos según la normativa vigente, así como la recaudación de ingresos por parte de los contribuyentes, son las de mayor impacto, siendo responsables de la mayoría del tiempo. Solo el 1,02% del tiempo se dedica a la inspección (4 días). No se identifican tiempos destinados a preparación, espera, movimiento, o archivo. El índice de valor agregado (IVA) alcanza un 98,98%, lo que indica una eficiencia elevada en las actividades de recaudación.



Figura 6.

Mapa de Gestión de Tesorería



Nota: Diagrama de flujo que representa el proceso de gestión de recaudación en una organización, detallando las etapas y departamentos involucrados.

Análisis

El mapa expone el ciclo completo de recaudación en el Cuerpo de Bomberos de Pujilí, partiendo de la generación de tasas y otros valores a cobrar, y la emisión de comprobantes de pago. El procedimiento abarca la aprobación y generación de la documentación de los pagos, junto con una comprobación rigurosa que garantiza la integridad de cada transacción. Se determinan controles internos y revisiones regulares para confirmar la precisión de la información y evitar posibles fallos o estafas. Asimismo, el flujo de conflictos y la resolución de problemas que se den, mediante mecanismos de conciliación, lo que permite mantener una administración transparente y eficiente de los recursos financieros recaudados.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Gestión de Procesos en el Área de Recursos Humanos.

Objetivo: Administrar los recursos humanos de forma eficaz y eficiente, garantizando un equipo de trabajo formado y entusiasmado.

Propósito: Realizar criterios definidos para la planificación, selección, adición, administración del rendimiento, formación y desarrollo, así como relaciones laborales.

Acciones:

- **Planificación de la Fuerza Laboral:** Planificar las necesidades de personal futuro.
- **Reclutamiento y Selección:** Reclutar y seleccionar candidatos calificados.
- **Incorporación:** Incorporar a nuevos empleados de manera efectiva.
- **Gestión del Rendimiento:** Administrar el rendimiento de los empleados de manera efectiva.

- **Capacitación y Desarrollo:** Proporcionar oportunidades de capacitación y desarrollo.
- **Relaciones Laborales:** Mantener relaciones laborales positivas.

Tabla 32.

Gestión de Proceso en el Área de Talento Humano.

Etapa	Actividad	Responsable	Normativa Aplicable	Documentos Soporte	Salida/Resultado
1. Planificación del Talento Humano	Definición de necesidades de personal, estructura organizativa y presupuesto	Jefe de Talento Humano, Dirección Administrativa	Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP), Código de Trabajo, Normativa de Bomberos	Manual de funciones, POA, presupuesto aprobado	Plan de gestión de talento humano
2. Reclutamiento y Selección	Convocatoria, evaluación y selección de personal conforme a normativa vigente	Unidad de Talento Humano	LOSEP, Reglamento Interno de Bomberos	Convocatorias públicas, hojas de vida, pruebas técnicas	Lista de candidatos seleccionados
3. Vinculación del Personal	Elaboración y firma de contratos o nombramientos	Talento Humano y Dirección Administrativa	LOSEP, Código de Trabajo	Contratos, nombramientos, certificados médicos	Personal vinculado de manera legal
4. Administración de Nómina y Beneficios	Cálculo de sueldos, aportes IESS, retenciones y beneficios laborales	Contabilidad y Talento Humano	LOSEP, IESS, Código Tributario	Roles de pago, comprobantes de aportes IESS, descuentos	Pago de nómina registrado en SIGEF
5. Control y Evaluación del Desempeño	Aplicación de evaluaciones de desempeño y gestión del talento	Unidad de Talento Humano	LOSEP, Reglamento Interno de Evaluaciones	Reportes de desempeño, encuestas, entrevistas	Plan de capacitación o mejora continua
6. Capacitación y Desarrollo Profesional	Diseño e implementación de programas de formación	Jefe de Talento Humano	LOSEP, Plan Nacional de Capacitación	Registro de capacitaciones, certificados de participación	Personal capacitado y certificado
7. Bienestar Laboral y Seguridad Ocupacional	Implementación de programas de salud, seguridad y clima laboral	Talento Humano y Seguridad Ocupacional	Normas de Seguridad Industrial, Reglamento de Higiene	Exámenes médicos, reportes de riesgos	Condiciones laborales óptimas
8. Administración de Permisos,	Registro y control de permisos,	Unidad de Talento Humano	LOSEP, Código de Trabajo	Solicitudes aprobadas,	Control de ausencias y

Vacaciones y Licencias	vacaciones y licencias			registros en sistema	rotación de personal
9. Procesos Disciplinarios y Desvinculación	Aplicación de medidas disciplinarias y trámites de salida	Unidad de Talento Humano y Jurídico	LOSEP, Código de Trabajo	Actas de sanción, renunciaciones, liquidaciones	Procesos disciplinarios aplicados correctamente
10. Archivo y Gestión Documental	Resguardo y digitalización de expedientes de personal	Talento Humano y Archivo	Normativa de Archivo Público	Expedientes físicos y digitales	Expedientes actualizados y organizados

Nota. Elaboración propia con base en el Código Orgánico Administrativo (COA, 2017) y la Ley Orgánica

de Servicio Público (LOSEP, 2010).

Tabla 33.

Análisis de valor en el área de talento humano

ANÁLISIS DE VALOR									
PROCESO		Gestión de los Procesos de Talento Humano.							
RESPONSABLE:		Área de Talento Humano.							
No.	VAINS	VC	P	E	M	I	A	ACTIVIDAD	Tiempos Efectivos (días)
1	1							Definición de necesidades de personal, estructura organizativa y presupuesto	10
2	1							Convocatoria, evaluación y selección de personal conforme a normativa vigente	30
3	1							Elaboración y firma de contratos o nombramientos	5
4	1							Cálculo de sueldos, aportes IESS, retenciones y beneficios laborales	5
5						1		Aplicación de evaluaciones de desempeño y gestión del talento	10
6	1							Diseño e implementación de programas de formación	15
7	1							Implementación de programas de salud, seguridad y clima laboral	15

8			1					Registro y control de permisos, vacaciones y licencias	3	
9						1		Aplicación de medidas disciplinarias y trámites de salida	7	
10			1					Resguardo y digitalización de expedientes de personal	7	
10	6	0	2	0	0	2	0			
TIEMPOS TOTALES									107	
COMPOSICION DE ACTIVIDADES										
									Método Actual	
									No.	
									Tiempo	
									%	
VAINS	VALOR AGREGADO A LA INSTITUCIÓN							6	80	74,77%
VAE	VALOR AGREGADO CLIENTE							0	0	0,00%
P	PREPARACION							2	10	9,35%
E	ESPERA							0	0	0,00%
M	MOVIMIENTO							0	0	0,00%
I	INSPECCION							2	17	15,89%
A	ARCHIVO							0	0	0,00%
TT	TOTAL							10	107	100,00%
TVA	TIEMPO DE VALOR AGREGADO							6	80	75%
IVA	INDICE DE VALOR AGREGADO							60,00%	74,77%	74,77%

Nota: Distribución de actividades que muestra cómo fluctúan las respuestas de gestión de procesos.

Análisis

En el análisis del proceso de gestión de Talento Humano, de un total de 107 días efectivos, el 74,77% (80 días) se dedica a actividades que agregan valor a la institución. Las principales actividades incluyen la definición de necesidades de personal, la selección de personal y la implementación de programas de formación y bienestar, que representan la mayor parte del tiempo. Sin embargo, un 9,35% (10 días) se destina a preparación, mientras que un 15,89% (17 días) se dedica a inspección, especialmente en áreas como la evaluación del desempeño y la gestión del talento. Solo un pequeño porcentaje se invierte en la administración de archivos y espera. El índice de valor agregado (IVA) es del 74,77%, lo que indica una buena eficiencia en la gestión del talento humano, aunque hay oportunidades de mejora en la optimización de actividades no directamente relacionadas con la creación de valor.



Cuerpo de Bomberos
del Cantón Pujilí

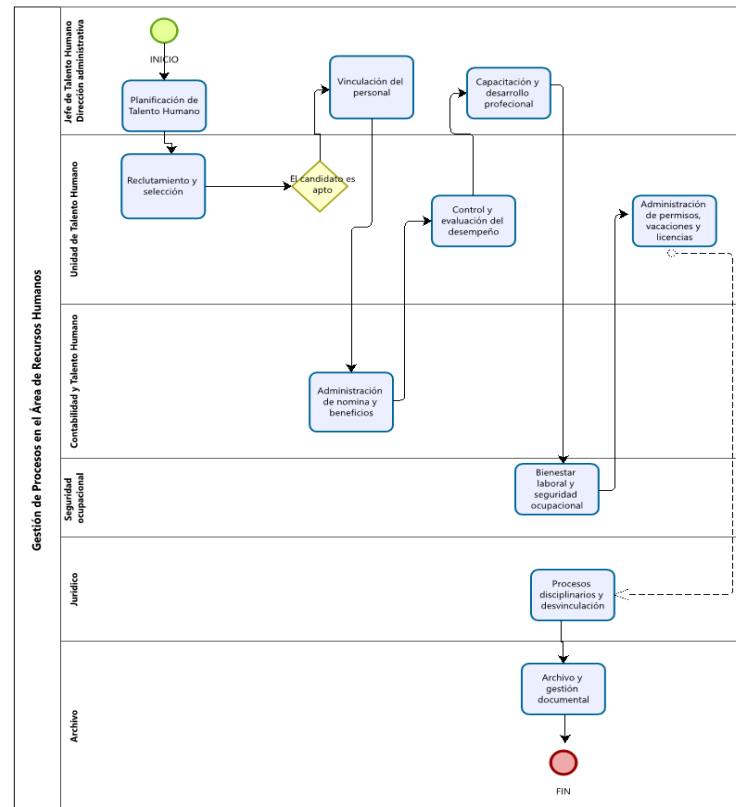
Gestión de los Procesos del Área de Talento Humano.

VERSIÓN 0001

Mapa de Gestión de Talento Humano

Figura 7.

Mapa de Gestión de Talento Humano



Nota: El mapa representa el proceso de gestión de Talento Humano en una organización, detallando las etapas y departamentos involucrados.

Análisis

El mapa describe el proceso de gestión del talento humano en el Cuerpo de Bomberos de Pujilí, que incluye desde la detección de puestos vacantes y la contratación hasta la formación, evaluación y crecimiento profesional del personal. Inicia con la difusión de oportunidades de trabajo y la aceptación de currículos, para luego seguir un riguroso proceso de selección fundamentado en criterios previamente establecidos que garantizan la habilidad de los aspirantes, también, poner en marcha programas de incentivo y formación que estimulan la incorporación del personal y el desarrollo de sus competencias. La evaluación del desempeño se realiza de forma periódica, y los resultados se utilizan para ajustar estrategias de desarrollo, impulsar el desarrollo profesional y promover un entorno de empleo cooperativo y enfocado en el logro de objetivos institucionales.

Gestión de Procesos en el Área Inventarios en el Cuerpo de Bomberos de Pujilí

Objetivo: Cumplir con la dirección de los procesos en el área de inventarios.

Propósito: Desarrollar un sistema fiable y eficaz para la acogida, almacenaje y reparto del inventario, asegurando la disponibilidad de los recursos y equipos pertinentes.

Acciones:

- **Gestión de Inventario:** Mantener registros precisos del inventario.
- **Operaciones de Almacén:** Administrar las operaciones del almacén de manera eficiente y efectiva.
- **Control de Inventario:** Controlar los niveles de inventario para prevenir escaseces o sobreabastecimiento.

- **Informes de Inventario:** Elaborar informes regulares sobre los niveles de inventario.

Tabla 34.

Proceso de Guardalmacén del Cuerpo de Bomberos de Pujilí

N°	Actividad	Responsable	Documento Generado / Soporte	Sistema o Herramienta	Tiempo Estimado	Observaciones
1	Identificación de necesidades de insumos y equipos	Jefe de Unidad Solicitante	Requisición Interna	QUIPUX / SIGEF	1 día	Considera planificación anual y emergencias.
2	Revisión y aprobación de la requisición	Jefe Administrativo / Financiero	Requisición Aprobada	QUIPUX	1 día	Verifica disponibilidad presupuestaria.
3	Emisión de Orden de Compra / Contratación	Responsable de Compras Públicas	Orden de Compra	SERCOP / QUIPUX	3-7 días	Según monto, aplica régimen de contratación pública.
4	Recepción de bienes e insumos	Responsable de Guardalmacén	Acta de Recepción	QUIPUX	1 día	Se verifica cantidad y calidad de los productos.
5	Registro en Kardex y sistema	Responsable de Guardalmacén	Kardex actualizado	QUIPUX / Excel	1 día	Control de existencias y codificación.
6	Almacenamiento y custodia	Responsable de Guardalmacén	Inventario actualizado	QUIPUX / Reportes físicos	Permanente	Clasificación por tipo de insumo.
7	Despacho de bienes a unidades	Responsable de Guardalmacén	Vale de Salida	QUIPUX / Formato físico	Según requerimiento	Autorización de entrega según necesidad.
8	Control de stock y reportes	Responsable de Guardalmacén	Informe de Inventario	QUIPUX	Mensual / Trimestral	Reporte para auditoría y planificación.
9	Auditoría y control	Auditor Interno / Contraloría	Informe de Auditoría	QUIPUX / Informes físicos	Anual	Supervisión para normativo.

Nota. Elaboración propia con base en el Código Orgánico Administrativo (COA, 2017) y la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP, 2010).

Tabla 35.

Análisis de valor en el proceso de guardalmacén

ANALISIS DE VALOR										
PROCESO		Gestión de los Procesos de Guardalmacén								
RESPONSABLE:		Área de Guardalmacén.								
No.	VAINS	VC	P	E	M	I	A	ACTIVIDAD	Tiempos Efectivos (días)	
1		1						Identificación de necesidades de insumos y equipos	1	
2	1							Revisión y aprobación de la requisición	1	
3			1					Emisión de Orden de Compra / Contratación	7	
4	1							Recepción de bienes e insumos	1	
5			1					Registro en Kardex y sistema	1	
6							1	Almacenamiento y custodia	1	
7		1						Despacho de bienes a unidades	3	
8	1							Control de stock y reportes	90	
9						1		Auditoría y control	365	
9	3	2	2	0	0	1	1			
TIEMPOS TOTALES									470	
COMPOSICION DE ACTIVIDADES								Método Actual		
								No.	Tiempo	%
VAINS	VALOR AGREGADO A LA INSTITUCIÓN							3	92	19,57%
VAE	VALOR AGREGADO CLIENTE							2	4	0,85%
P	PREPARACION							2	8	1,70%
E	ESPERA							0	0	0,00%
M	MOVIMIENTO							0	0	0,00%
I	INSPECCION							1	365	77,66%
A	ARCHIVO							1	1	0,21%
TT	TOTAL							9	470	100,00%
TVA	TIEMPO DE VALOR AGREGADO							5	96	20%
IVA	INDICE DE VALOR AGREGADO							55,56%	20,43%	20,43%

Nota: Distribución de actividades que muestra cómo fluctúan las respuestas de gestión de procesos.

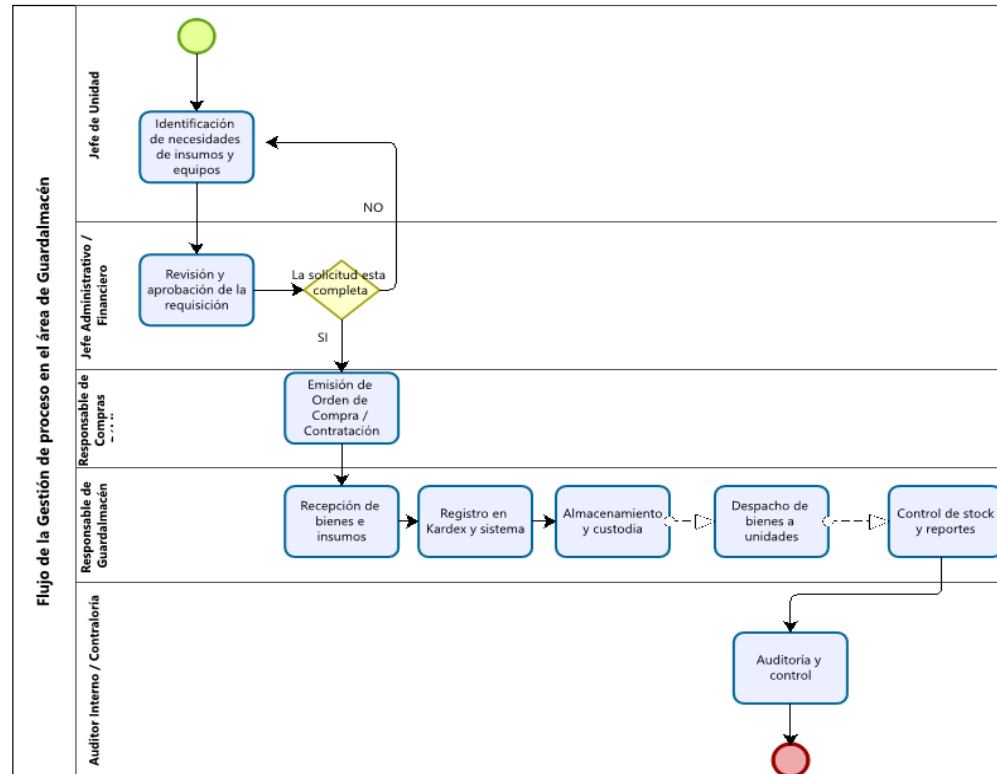
Análisis

En el análisis del proceso de guardalmacén, de un total de 470 días efectivos, solo el 19,57% (92 días) se dedica a actividades que agregan valor a la institución, como la identificación de necesidades de insumos, la revisión de requisiciones y la emisión de órdenes de compra. Un 77,66% (365 días) se destina a inspección, principalmente relacionada con la auditoría y control, lo que indica que una gran parte del tiempo está comprometido en actividades de supervisión y control. Un 1,70% (8 días) se dedica a la preparación y un 0,85% (4 días) al valor agregado para el cliente. La gestión de archivos y otros procedimientos administrativos ocupa solo un 0,21%. El índice de valor agregado (IVA) es bajo, con un 20,43%, lo que sugiere que el proceso de guardalmacén podría beneficiarse de una mayor eficiencia y optimización en las actividades que no generan valor directo a la institución ni al cliente.



Figura 8.

Mapa de la Gestión de proceso en el área de Guardalmacén



Nota: El mapa representa el proceso de gestión de inventario, detallando las etapas y departamentos involucrados.

Análisis

El mapa ilustra el procedimiento completo de gestión de inventario en el Cuerpo de Bomberos de Pujilí, que comienza con la recepción de la documentación de los materiales y equipos que llegan al almacén. Se establece un sistema organizado de almacenamiento, se clasifica cada artículo y se le asigna un lugar específico, facilitando su localización y control. A lo largo del proceso, se realizan inspecciones periódicas y se controlan los niveles de existencias para garantizar que se mantienen dentro de los límites establecidos, evitando tanto la escasez de existencias como la sobrecarga. La última etapa del flujo consiste en el envío de materiales, apoyado por controles de salida que documentan cada movimiento, garantizando la trazabilidad y la correcta gestión de los recursos vitales para las funciones del Cuerpo de Bomberos de Pujilí.

SEGUNDO JEFE

Gestión de procesos en Operaciones de Incendios en el Cuerpo de Bomberos de Pujilí

Objetivo: Verificar que el Cuerpo de Bomberos de Pujilí actúe eficaz y eficientemente ante emergencias de incendio.

Propósito: Definir requisitos precisos para la acogida de llamadas de emergencia, asignación de recursos, administración del lugar del incidente y ejecución de revisiones post-incendios.

Acciones:

- **Respuesta a Emergencias:** Responder a emergencias por incendio de manera oportuna y efectiva.
- **Asignación de Recursos:** Asignar recursos de manera eficiente y efectiva.

- **Gestión de Incidentes:** Administrar la escena del incidente de manera eficaz.
- **Revisión Post-Incidente:** Realizar revisiones posts-incidentes para identificar áreas de mejora.

Tabla 36.

Proceso de Gestión de Operaciones Bomberiles.

Etapas	Actividad	Responsable	Normativa Aplicable	Documentos Soporte	Salida/Resultado
1. Recepción de Emergencias	Recepción y registro de llamadas de emergencia a través del ECU 911 o líneas directas	Centro de Comunicaciones	Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público (COESCOP)	Registro de llamadas, ubicación GPS	Alerta de emergencia registrada
2. Evaluación y Despacho de Recursos	Evaluación de la emergencia y asignación de unidades de respuesta	Jefe de Guardia o Turno	Normativa Técnica de Bomberos	Planes de respuesta, bitácoras de despacho	Movilización de unidades y personal
3. Despliegue y Atención de la Emergencia	Intervención en incendios, rescates, atención prehospitalaria y otros eventos	Personal Operativo y Brigadas	Protocolo Nacional de Atención de Emergencias	Reporte de salida, fichas operativas	Emergencia atendida
4. Coordinación Interinstitucional	Coordinación con otras entidades (Policía, Cruz Roja, Gestión de Riesgos)	Jefe de Operaciones	COESCOP, Plan Nacional de Gestión de Riesgos	Actas de coordinación, reportes de situación	Apoyo interinstitucional eficiente
5. Finalización y Retorno a Base	Evaluación post emergencia, reabastecimiento y retorno de unidades	Jefe de Guardia y Operaciones	Normativa Técnica de Bomberos	Parte de novedades, informe de intervención	Cierre del evento y disponibilidad operativa
6. Elaboración de Informes y Registros	Generación de reportes técnicos sobre la atención de emergencias	Unidad de Estadística y Planificación	COESCOP, Manual de Procedimientos	Informes operativos, análisis de eventos	Base de datos de emergencias actualizada
7. Mantenimiento de Equipos y Vehículos	Inspección, mantenimiento y pruebas de equipos de protección y vehículos de emergencia	Logística y Mantenimiento	Normas INEN, Reglamentos de Seguridad Industrial	Registros de mantenimiento, reportes técnicos	Equipos operativos en óptimas condiciones

8. Capacitación y Simulacros	Formación continua y simulacros de respuesta ante emergencias	Unidad de Capacitación y Entrenamiento	Normativa de Formación Bomberil	Listado de participantes, evaluaciones	Personal entrenado y certificado
9. Prevención y Reducción de Riesgos	Inspecciones de seguridad, capacitaciones a la comunidad y control de normativas	Unidad de Prevención	Ley de Defensa Contra Incendios	Informes de inspección, permisos de seguridad	Comunidades preparadas y riesgos mitigados
10. Evaluación y Mejora Continua	Análisis de desempeño y mejora de protocolos operativos	Comandancia y Dirección de Operaciones	COESCOPE, Normativa Técnica de Bomberos	Informes de auditoría, planes de mejora	Optimización de procesos y estrategias

Nota. Elaboración propia con base en el Código Orgánico Administrativo (COA, 2017) y la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP, 2010).

Tabla 37.

Análisis de valor en los Procesos de Operaciones Bomberiles.

ANÁLISIS DE VALOR									
PROCESO		Gestión de los Procesos de Operaciones Bomberiles.							
RESPONSABLE:		Área de Operaciones Bomberiles.							
No.	VAINS	VC	P	E	M	I	A	ACTIVIDAD	Tiempos Efectivos (días)
1		1						Recepción y registro de llamadas de emergencia a través del ECU 911 o líneas directas	0
2		1						Evaluación de la emergencia y asignación de unidades de respuesta	1
3		1						Intervención en incendios, rescates, atención prehospitalaria y otros eventos	1
4					1			Coordinación con otras entidades (Policía, Cruz Roja, Gestión de Riesgos)	1
5			1					Evaluación post emergencia, reabastecimiento y retorno de unidades	2
6							1	Generación de reportes técnicos sobre la atención de emergencias	3
7						1		Inspección, mantenimiento y pruebas de equipos de	5

								protección y vehículos de emergencia	
8	1							Formación continua y simulacros de respuesta ante emergencias	15
9	1							Inspecciones de seguridad, capacitaciones a la comunidad y control de normativas	3
10						1		Análisis de desempeño y mejora de protocolos operativos	7
10	2	3	1	0	1	2	1		
TIEMPOS TOTALES									38
COMPOSICION DE ACTIVIDADES									
									Método Actual
									No. Tiempo %
VAINS	VALOR AGREGADO A LA INSTITUCIÓN						2	18	47,37%
VAE	VALOR AGREGADO CLIENTE						3	2	5,26%
P	PREPARACION						1	2	5,26%
E	ESPERA						0	0	0,00%
M	MOVIMIENTO						1	1	2,63%
I	INSPECCION						2	12	31,58%
A	ARCHIVO						1	3	7,89%
TT	TOTAL						10	38	100,00%
TVA	TIEMPO DE VALOR AGREGADO						5	20	53%
IVA	INDICE DE VALOR AGREGADO						50,00%	52,63%	52,63%

Nota: Distribución de actividades que muestra cómo fluctúan las respuestas de gestión de procesos.

Análisis

En el análisis del proceso de operaciones bomberiles, de un total de 38 días efectivos, el 47,37% (18 días) se dedica a actividades que agregan valor a la institución, como la intervención en emergencias, la coordinación con otras entidades y la formación continua. Un 31,58% (12 días) se destina a inspección, principalmente en el mantenimiento de equipos y vehículos de emergencia, lo que refleja un esfuerzo significativo en asegurar que los recursos estén operativos. El 5,26% (2 días) se dedica a actividades que agregan valor al cliente, como las inspecciones de seguridad y capacitaciones comunitarias. Las actividades de preparación, archivo y movimiento suman un pequeño porcentaje del tiempo total, con un 5,26%, 7,89% y 2,63%, respectivamente. El índice de valor agregado (IVA) es del 52,63%, lo que indica que el proceso es bastante eficiente, aunque hay oportunidad de optimizar las actividades que no agregan valor directo.



**Cuerpo de Bomberos
del Cantón Pujilí**

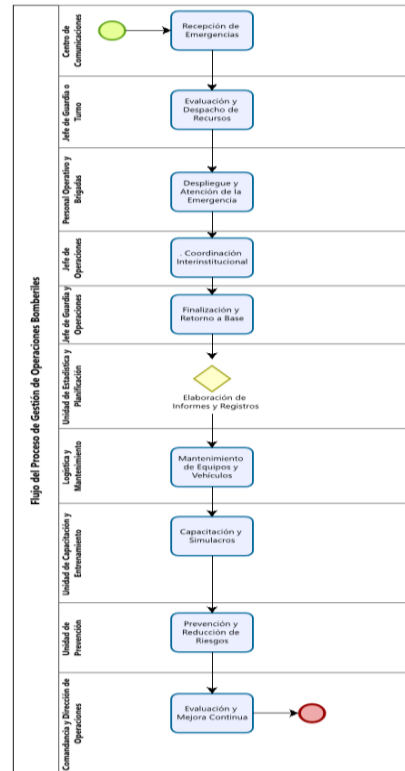
Proceso de Gestión de Operaciones Bomberiles

VERSIÓN
0001

Mapa del Proceso de Gestión de Operaciones Bomberiles

Figura 9.

Mapa del Proceso de Gestión de Operaciones Bomberiles



Nota: El mapa del proceso de gestión de operaciones bomberiles empezando por la recepción de emergencias, concluyendo en la evaluación y su mejora continua

Análisis

Desde la recepción de alertas y la evaluación inicial del escenario hasta la coordinación y ejecución de la respuesta operativa, el mapa muestra el proceso de gestión de operaciones en situaciones de emergencia. Para asignar eficazmente los recursos humanos y materiales disponibles, al principio del proceso se realiza una evaluación rápida de la situación para establecer el alcance y la prioridad de la intervención. Para maximizar la coordinación in situ, se ponen en marcha una serie de procedimientos de seguridad y se crean líneas de comunicación con otras organizaciones o servicios de emergencia. Para maximizar la preparación y la respuesta ante futuras emergencias, se lleva a cabo una revisión post-operativa para recoger datos y experiencias de las personas afectadas, lo que a menudo refuerza las capacidades operativas de la institución.

Reducción de Riesgos de Incendios en la Comunidad de Pujilí

Objetivo: Minimizar el riesgo de incidentes por incendio en la comunidad de Pujilí.

Propósito: Determinar procedimientos precisos para detectar riesgos de incendio, llevar a cabo revisiones, acatar las normativas de seguridad contra incendios e instruir a la comunidad acerca de la seguridad en casos de incendio.

Acciones:

- **Identificación de Peligros:** Identificar peligros de incendio en la comunidad.
- **Inspecciones:** Realizar inspecciones regulares de edificios e instalaciones.
- **Cumplimiento:** Hacer cumplir las regulaciones de seguridad contra incendios.
- **Educación:** Educar a la comunidad sobre la seguridad en caso de incendio.

Tabla 38.*Proceso de Gestión de Prevención de Incendios*

Etapa	Actividad	Responsable	Normativa Aplicable	Documentos Soporte	Salida/Resultado
1. Planificación de Prevención	Identificación de zonas de riesgo, planificación de inspecciones y programas de capacitación	Jefe de Prevención de Incendios	Ley de Defensa Contra Incendios, COESCOP	Mapas de riesgo, planes de inspección	Plan anual de prevención de incendios
2. Inspección de Seguridad Contra Incendios	Evaluación de condiciones de seguridad en edificaciones públicas y privadas	Inspectores de Bomberos	Reglamento Nacional de Prevención de Incendios	Informes de inspección, actas de verificación	Cumplimiento de normativas de seguridad
3. Emisión de Permisos de Funcionamiento	Revisión de requisitos y emisión de permisos para establecimientos comerciales e industriales	Unidad de Prevención y Control	Ley de Defensa Contra Incendios, Normas INEN	Solicitudes, informes técnicos, pagos de tasas	Permiso de funcionamiento otorgado
4. Control y Supervisión de Normativas	Monitoreo del cumplimiento de normativas de seguridad y aplicación de sanciones si es necesario	Jefe de Prevención y Dirección Administrativa	COESCOP, Ordenanzas Municipales	Informes de control, sanciones y clausuras	Reducción de riesgos y cumplimiento normativo
5. Capacitación y Sensibilización Comunitaria	Formación en prevención de incendios para ciudadanía, empresas y entidades públicas	Unidad de Capacitación y Brigadas Comunitarias	Plan Nacional de Gestión de Riesgos	Listados de asistencia, material didáctico	Comunidad capacitada en prevención
6. Simulacros de Emergencia	Ejecución de simulacros de evacuación y control de incendios en instituciones y empresas	Jefe de Capacitación y Prevención	Normativa Técnica de Bomberos	Reportes de simulacro, evaluación de tiempos de respuesta	Planes de emergencia optimizados
7. Gestión de Denuncias y Reportes de Riesgo	Atención a denuncias ciudadanas sobre posibles riesgos de incendio	Unidad de Prevención	Ley Orgánica de Participación Ciudadana	Registro de denuncias, informes de verificación	Riesgos mitigados y seguimiento de casos

8. Inspección y Mantenimiento de Hidrantes	Verificación del estado y funcionamiento de la red de hidrantes	Unidad de Prevención y Logística	Normas INEN y Municipales	Reporte de inspección, solicitud de mantenimiento	Infraestructura de respuesta operativa
9. Evaluación y Mejoras en Prevención	Análisis de incidentes y propuestas de mejora en prevención	Comandancia y Dirección de Prevención	Plan Estratégico de Bomberos	Informes de evaluación, recomendaciones	Estrategias mejoradas en prevención

Nota. Elaboración propia con base en el Código Orgánico Administrativo (COA, 2017) y la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP, 2010).

Tabla 39.

Gestión de los Procesos de Prevención de Incendios

ANALISIS DE VALOR									
PROCESO		Gestión de los Procesos de Prevención de Incendios							
RESPONSABLE:		Área de Prevención de Incendios							
No.	VAINS	VC	P	E	M	I	A	ACTIVIDAD	Tiempos Efectivos (días)
1			1					Identificación de zonas de riesgo, planificación de inspecciones y programas de capacitación	7
2		1						Evaluación de condiciones de seguridad en edificaciones públicas y privadas	5
3						1		Revisión de requisitos y emisión de permisos para establecimientos comerciales e industriales	3
4					1			Monitoreo del cumplimiento de normativas de seguridad y aplicación de sanciones si es necesario	4
5		1						Formación en prevención de incendios para ciudadanía, empresas y entidades públicas	5
6		1						Ejecución de simulacros de evacuación y control de incendios en instituciones y empresas	2

7		1						Atención a denuncias ciudadanas sobre posibles riesgos de incendio	2	
8	1							Verificación del estado y funcionamiento de la red de hidrantes	2	
9						1		Análisis de incidentes y propuestas de mejora en prevención	7	
9	1	4	1	0	1	2	0			
TIEMPOS TOTALES									37	
COMPOSICION DE ACTIVIDADES								Método Actual		
								No.	Tiempo	%
VAINS	VALOR AGREGADO A LA INSTITUCIÓN							1	2	5,41%
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE							4	14	37,84%
P	PREPARACION							1	7	18,92%
E	ESPERA							0	0	0,00%
M	MOVIMIENTO							1	4	10,81%
I	INSPECCION							2	10	27,03%
A	ARCHIVO							0	0	0,00%
TT	TOTAL							9	37	100,00%
TVA	TIEMPO DE VALOR AGREGADO							5	16	43%
IVA	INDICE DE VALOR AGREGADO							55,56%	43,24%	43,24%

Nota: Distribución de actividades que muestra cómo fluctúan las respuestas de gestión de procesos.

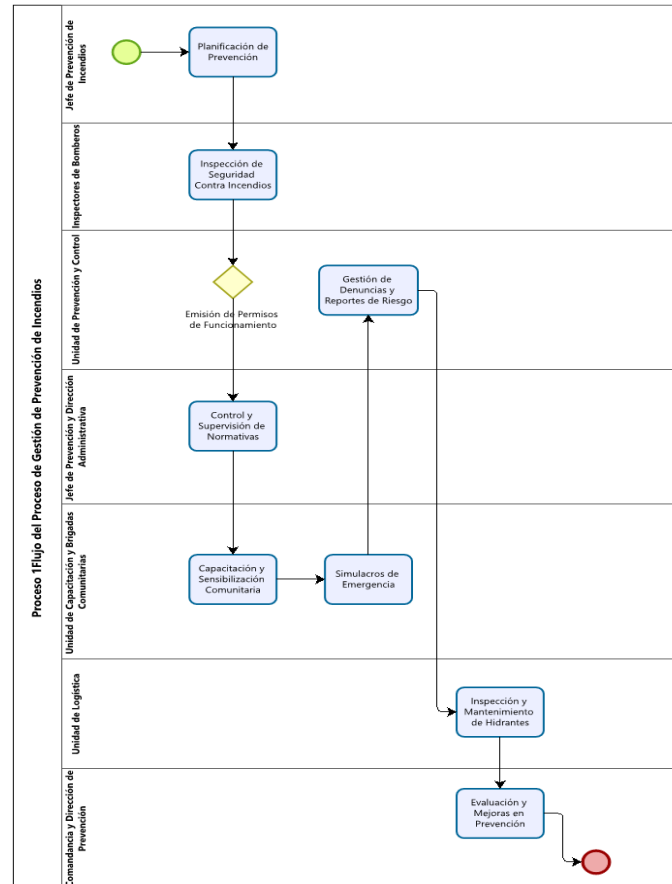
Análisis

En el análisis del proceso de prevención de incendios, de un total de 37 días efectivos, el 43,24% (16 días) se dedica a tareas que aportan valor a la institución, como identificar áreas de riesgo, evaluar la seguridad y realizar simulacros. Un 37,84% (14 días) se enfoca en actividades que benefician al cliente, tales como la capacitación en prevención de incendios y la atención a denuncias de riesgo. Un 18,92% (7 días) corresponde a actividades de preparación, mientras que un 10,81% (4 días) se destina a movimientos. Además, el 27,03% (10 días) se invierte en inspección, especialmente en la revisión de equipos de seguridad. El índice de valor agregado (IVA) es del 43,24%, lo que refleja una eficiencia moderada en el proceso, con áreas de mejora en la optimización de tareas que no generan un valor directo.



Figura 10.

Mapa del Proceso de Gestión de Prevención de Incendios



Nota: El mapa del proceso de gestión de prevención de incendios iniciando con planificaciones para la prevención y concluyendo en su continua evaluación y mejora en este ámbito.

Análisis

El mapa muestra la programación de inspecciones de rutina de edificios y áreas de alto riesgo, el mapa delinea la composición de la prevención de incendios del Cuerpo de Bomberos de Pujilí. Se define un cronograma de revisiones y se realizan evaluaciones minuciosas para detectar posibles vulnerabilidades, lo que facilita la ejecución de acciones correctivas en tiempo y forma. Para reforzar aún más la cultura de prevención, el flujo también incorpora ejercicios y campañas de capacitación para la comunidad y el personal interno. Además, se establece un sistema de seguimiento y actualización permanente de la normativa, que facilita el ajuste de los planes de respaldo a los cambios del entorno y garantiza la protección de las personas y los recursos en caso de posibles emergencias.

Gestión Eficiente de las Estaciones de Bomberos Parroquiales en Pujilí

Objetivo: Asegurar la gestión eficaz y eficiente de las estaciones de bomberos parroquiales del Cuerpo de Bomberos de Pujilí.

Propósito: Hacer uso de procedimientos precisos para el establecimiento, distribución de recursos, conservación, formación y reacción ante emergencias a escala parroquial.

Acciones:

- **Evaluación de Necesidades:** Evaluar las necesidades de cada estación de bomberos parroquial.
- **Asignación de Recursos:** Distribuir recursos de manera efectiva a cada estación.
- **Mantenimiento:** Mantener las instalaciones y el equipo de cada estación.
- **Capacitación:** Proporcionar capacitación al personal de cada estación.

- **Respuesta a Emergencias:** Asegurar que cada estación pueda responder efectivamente a emergencias.

Tabla 40.

Proceso de Gestión de las Estaciones Parroquiales Bomberiles

Etapa	Actividad	Responsable	Normativa Aplicable	Documentos Soporte	Salida/Resultado
1. Planificación de Operaciones de Estaciones Parroquiales	Identificación de necesidades, asignación de recursos y planificación operativa en estaciones parroquiales	Jefe de Operaciones y jefes de Estación	COESCOP, Normativa Técnica de Bomberos	Plan operativo, mapas de cobertura, informes de necesidades	Plan de operación y gestión de estaciones parroquiales
2. Inspección de Seguridad en Infraestructura	Evaluación de condiciones de seguridad en estaciones y equipamiento	Unidad de Prevención y Logística	Ley de Defensa Contra Incendios, Normas INEN	Informes de inspección, actas de mantenimiento	Infraestructura segura y operativa
3. Gestión de Recursos Materiales y Humanos	Distribución de personal y equipos en estaciones parroquiales	Dirección Administrativa y Jefe de Talento Humano	Reglamento de Administración Pública	Listado de personal, inventario de equipos	Recursos asignados eficientemente
4. Coordinación y Supervisión de Actividades	Monitoreo de cumplimiento de actividades de prevención en parroquias	Jefes de Estación y Unidad de Prevención	Plan Nacional de Gestión de Riesgos	Reportes de supervisión, cronogramas de actividades	Control efectivo de prevención en parroquias
5. Atención y Registro de Emergencias	Respuesta inmediata a incendios y emergencias en parroquias	Personal de Estación Parroquial	COESCOP, Manual de Procedimientos	Bitácoras de emergencias, informes de intervención	Emergencias atendidas y registradas
6. Capacitación Comunitaria y Simulacros	Formación en prevención y respuesta ante incendios en comunidades parroquiales	Jefe de Capacitación y Brigadas Comunitarias	Normativa Técnica de Bomberos	Registros de capacitación, reportes de simulacros	Comunidades preparadas y capacitadas
7. Inspección de Hidrantes y Redes de Agua	Supervisión del estado de hidrantes y sistemas de abastecimiento en parroquias	Unidad de Logística y Prevención	Normas INEN y Ordenanzas Municipales	Reportes de inspección, solicitudes de mantenimiento	Infraestructura de abastecimiento funcional
8. Reporte y Evaluación del Desempeño	Análisis de resultados y mejoras en la gestión de	Comandancia y Dirección de Operaciones	Plan Estratégico de Bomberos	Informes de desempeño, propuestas de mejora	Optimización de gestión en estaciones parroquiales

estaciones
parroquiales

Nota. Elaboración propia con base en el Código Orgánico Administrativo (COA, 2017) y la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP, 2010).

Tabla 41.

Análisis de valor de las Estaciones Parroquiales Bomberiles

ANALISIS DE VALOR										
PROCESO		Gestión de los Procesos de las Estaciones Parroquiales Bomberiles								
RESPONSABLE:		Estaciones Parroquiales Bomberiles								
No.	VAINS	VC	P	E	M	I	A	ACTIVIDAD	Tiempos Efectivos (días)	
1	1							Identificación de necesidades, asignación de recursos y planificación operativa en estaciones parroquiales	4	
2						1		Evaluación de condiciones de seguridad en estaciones y equipamiento	2	
3	1							Distribución de personal y equipos en estaciones parroquiales	2	
4					1			Monitoreo de cumplimiento de actividades de prevención en parroquias	3	
5		1						Respuesta inmediata a incendios y emergencias en parroquias	1	
6			1					Formación en prevención y respuesta ante incendios en comunidades parroquiales	5	
7						1		Supervisión del estado de hidrantes y sistemas de abastecimiento en parroquias	2	
8	1							Análisis de resultados y mejoras en la gestión de estaciones parroquiales	7	
8	3	1	1	0	1	2	0			
TIEMPOS TOTALES									26	
COMPOSICION DE ACTIVIDADES								Método Actual		
		No.		Tiempo		%				

VAINS	VALOR AGREGADO A LA INSTITUCIÓN	3	13	41,94%
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	1	1	3,23%
P	PREPARACION	1	5	16,13%
E	ESPERA	0	0	0,00%
M	MOVIMIENTO	1	3	9,68%
I	INSPECCION	2	4	12,90%
A	ARCHIVO	0	5	16,13%
TT	TOTAL	8	31	100,00%
TVA	TIEMPO DE VALOR AGREGADO	4	14	45%
IVA	INDICE DE VALOR AGREGADO	50,00%	45,16%	45,16%

Nota: Distribución de actividades que muestra cómo fluctúan las respuestas de gestión de procesos.

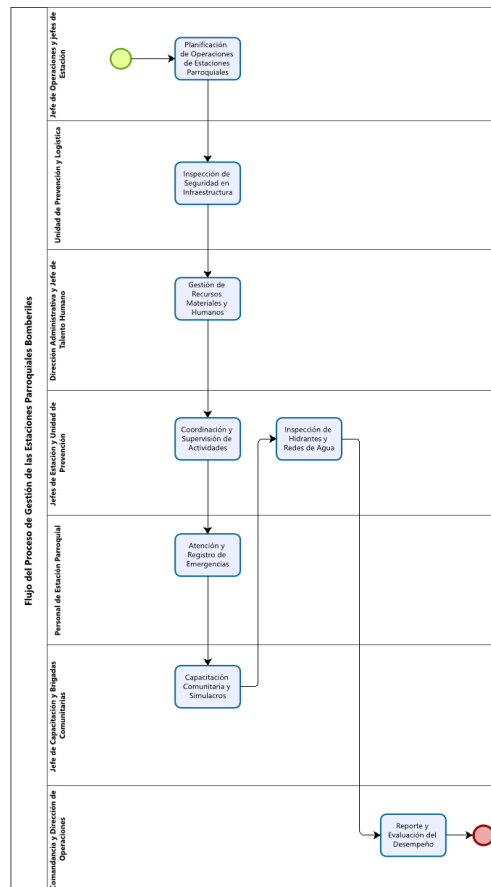
Análisis

En el análisis del proceso de gestión de las estaciones parroquiales bomberiles, de un total de 31 días efectivos, el 41,94% (13 días) se dedica a actividades que agregan valor a la institución, como la identificación de necesidades y la planificación operativa en las estaciones. Un 3,23% (1 día) se destina a actividades que benefician al cliente, como la formación en prevención de incendios en las comunidades. Un 16,13% (5 días) se invierte en preparación y archivo, mientras que un 9,68% (3 días) se dedica a actividades de movimiento. El 12,90% (4 días) corresponde a inspección, particularmente en la supervisión de los hidrantes y sistemas de abastecimiento. El índice de valor agregado (IVA) es del 45,16%, lo que indica una eficiencia moderada, con margen para optimizar el tiempo dedicado a actividades no directamente relacionadas con la creación de valor.



Figura 11.

Mapa del Proceso de Gestión de las Estaciones Parroquiales Bomberiles



Nota: El mapa del proceso de gestión de las estaciones parroquiales bomberiles indica las etapas de des la planificación para este ámbito, y desarrollándose hasta llegar a la evaluación del desempeño

Análisis

El mapa muestra con exactitud el procedimiento de gestión y supervisión de las estaciones parroquiales del Cuerpo de Bomberos de Pujilí, comenzando con la distribución de recursos y la organización de actividades de operación en cada estación. Se planea llevar a cabo mantenimientos preventivos y correctivos en equipos y vehículos, además de la organización de formación específica para el personal de la localidad. El flujo incluye además un sistema de monitoreo que permite evaluar el desempeño y la capacidad de respuesta de cada estación, facilitando la identificación de áreas que requieran mejoras. Con controles periódicos y la implementación de reportes de seguimiento, se garantiza que las estaciones operen bajo estándares uniformes, permitiendo una respuesta oportuna y coordinada ante emergencias en cada comunidad.

Provisión Eficiente de Servicios Médicos de Emergencia y Atención

Prehospitalaria

Objetivo: Brindar servicios médicos de emergencia y atención prehospitalaria de manera eficiente y efectiva.

Propósito: Identificar procedimientos precisos para la recepción de llamadas, otorgación de recursos, asistencia en el lugar, traslado de pacientes y colaboración con otros proveedores médicos/sanitarios.

Acciones:

- **Respuesta a Emergencias:** Responder a emergencias médicas de manera oportuna y efectiva.
- **Asignación de Recursos:** Distribuir recursos de manera eficiente y efectiva.

- **Atención en Sitio:** Brindar atención médica en el lugar de la emergencia.
- **Transporte de Pacientes:** Transportar pacientes a la instalación de salud adecuada.
- **Coordinación:** Coordinar con otros proveedores de salud.

Tabla 42.

Proceso de Gestión de Emergencias Médicas y Atención Prehospitalaria.

Etapas	Actividad	Responsable	Normativa Aplicable	Documentos Soporte	Salida/Resultado
1. Planificación de Operaciones de Estaciones Parroquiales	Identificación de necesidades, asignación de recursos y planificación operativa en estaciones parroquiales	Jefe de Operaciones y jefes de Estación	COESCOP, Normativa Técnica de Bomberos	Plan operativo, mapas de cobertura, informes de necesidades	Plan de operación y gestión de estaciones parroquiales
2. Inspección de Seguridad en Infraestructura	Evaluación de condiciones de seguridad en estaciones y equipamiento	Unidad de Prevención y Logística	Ley de Defensa Contra Incendios, Normas INEN	Informes de inspección, actas de mantenimiento	Infraestructura segura y operativa
3. Gestión de Recursos Materiales y Humanos	Distribución de personal y equipos en estaciones parroquiales	Dirección Administrativa y Jefe de Talento Humano	Reglamento de Administración Pública	Listado de personal, inventario de equipos	Recursos asignados eficientemente
4. Coordinación y Supervisión de Actividades	Monitoreo de cumplimiento de actividades de prevención en parroquias	Jefes de Estación y Unidad de Prevención	Plan Nacional de Gestión de Riesgos	Reportes de supervisión, cronogramas de actividades	Control efectivo de prevención en parroquias

5. Atención y Registro de Emergencias	Respuesta inmediata a incendios y emergencias en parroquias	Personal de Estación Parroquial	COESCOP, Manual de Procedimientos	Bitácoras de emergencias, informes de intervención	Emergencias atendidas y registradas
6. Capacitación Comunitaria y Simulacros	Formación en prevención y respuesta ante incendios en comunidades parroquiales	Jefe de Capacitación y Brigadas Comunitarias	Normativa Técnica de Bomberos	Registros de capacitación, reportes de simulacros	Comunidades preparadas y capacitadas
7. Inspección de Hidrantes y Redes de Agua	Supervisión del estado de hidrantes y sistemas de abastecimiento en parroquias	Unidad de Logística y Prevención	Normas INEN y Ordenanzas Municipales	Reportes de inspección, solicitudes de mantenimiento	Infraestructura de abastecimiento funcional
8. Reporte y Evaluación del Desempeño	Análisis de resultados y mejoras en la gestión de estaciones parroquiales	Comandancia y Dirección de Operaciones	Plan Estratégico de Bomberos	Informes de desempeño, propuestas de mejora	Optimización de gestión en estaciones parroquiales

Nota. Elaboración propia con base en el Código Orgánico Administrativo (COA, 2017) y la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP, 2010).

Tabla 43.

Análisis de valor de Gestión de Emergencias Médicas y Atención Prehospitalaria

ANALISIS DE VALOR										
PROCESO		Gestión de Gestión de Emergencias Médicas y Atención Prehospitalaria.								
RESPONSABLE:		Gestión de Emergencias Médicas y Atención Prehospitalaria.								
No.	VAINS	VC	P	E	M	I	A	ACTIVIDAD	Tiempos Efectivos (días)	
1	1							Identificación de necesidades, asignación de recursos y planificación operativa en estaciones parroquiales	4	
2						1		Evaluación de condiciones de seguridad en estaciones y equipamiento	2	
3	1							Distribución de personal y equipos en estaciones parroquiales	2	
4					1			Monitoreo de cumplimiento de actividades de prevención en parroquias	3	
5					1			Respuesta inmediata a incendios y emergencias en parroquias	0	
6	1							Formación en prevención y respuesta ante incendios en comunidades parroquiales	5	
7						1		Supervisión del estado de hidrantes y sistemas de abastecimiento en parroquias	2	
8	1							Análisis de resultados y mejoras en la gestión de estaciones parroquiales	7	
8	4	0	0	0	2	2	0			
TIEMPOS TOTALES									25	
COMPOSICION DE ACTIVIDADES								Método Actual		
								No.	Tiempo	%
VAINS	VALOR AGREGADO A LA INSTITUCIÓN							4	18	72,00%
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE							0	0	0,00%
P	PREPARACION							0	0	0,00%
E	ESPERA							0	0	0,00%
M	MOVIMIENTO							2	3	12,00%
I	INSPECCION							2	4	16,00%
A	ARCHIVO							0	0	0,00%
TT	TOTAL							8	25	100,00%
TVA	TIEMPO DE VALOR AGREGADO							4	18	72%
IVA	INDICE DE VALOR AGREGADO							50,00%	72,00%	72,00%

Nota: Distribución de actividades que muestra cómo fluctúan las respuestas de gestión de procesos.

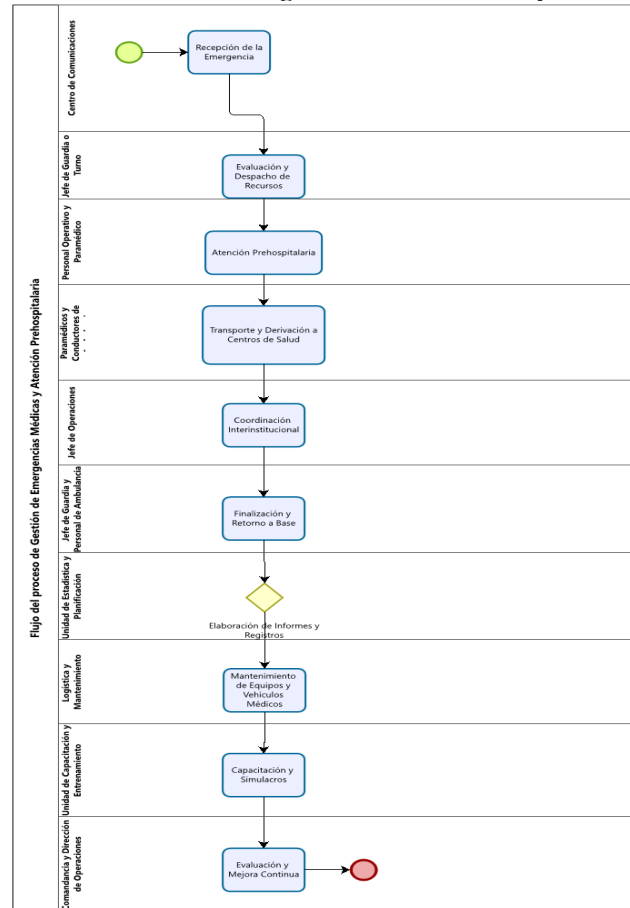
Análisis

En el análisis del proceso de emergencias médicas y atención prehospitalaria, de un total de 25 días efectivos, el 72% (18 días) se dedica a actividades que agregan valor a la institución, como la planificación, distribución de recursos y formación. Un 16% (4 días) se invierte en inspección y un 12% (3 días) en actividades de movimiento. El índice de valor agregado (IVA) es del 72%, indicando una alta eficiencia en la gestión, con pocas áreas para mejorar.



Figura 12.

Mapa del proceso de Gestión de Emergencias Médicas y Atención Prehospitalaria.



Nota: El mapa del proceso de gestión de emergencias médicas y atención prehospitalaria, desarrollándose desde la recepción de la emergencia, y concluyendo todas sus etapas con la mejora continua

Análisis

El mapa detalla los procesos de atención en emergencias médicas en el Cuerpo de Bomberos de Pujilí, desde la recepción de alertas y la verificación de la situación para determinar la urgencia del caso, la distribución instantánea de equipamiento médico y medios de transporte, asegurando una reacción ágil y coordinada. Luego, en el transcurso de la intervención, se implementan protocolos prehospitalarios que comprenden la estabilización del paciente en el sitio y la comunicación continua con centros sanitarios para garantizar una transición efectiva durante el desplazamiento, mejorando continuamente la calidad y eficiencia del servicio de atención médica prehospitalaria.

9. PRESUPUESTO

Tabla 44.

Valores y actividad del presupuesto

Presupuesto			
Actividad	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Brindar capacitaciones académicas al personal del Cuerpo de Bomberos de Pujilí	3	\$ 200	\$600
Crear programas colectivos con el fin de mantener relaciones laborales positivas.	2	\$ 500	\$1000
Proporcionar asesoría legal al Cuerpo de Bomberos de Pujilí	6	\$ 100	\$600
Brindar mantenimiento, limpieza y apoyo de manera útil en diferentes áreas	6	\$ 85	\$510
Implementar controles de evaluación y desempeño en los trabajadores.	2	\$ 150	\$300
Organizar simulacros en el área de operaciones bomberiles	2	\$ 200	\$400
Fomentar la mejora continua y responsabilidad en el uso en insumos	2	\$ 150	\$300

Crear programas de sensibilización comunitaria relacionadas con los desastres naturales	2	\$ 185	\$370
Establecer recordatorios y avisos automáticos para dar a conocer oportunamente noticias sobre el cuerpo de bomberos	12	\$ 90	\$1080
TOTAL			\$5160
IMPREVISTO 12%			\$619,2
VALOR TOTAL			\$5779,2

Nota: Tabla de valores y actividades de cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí

10. IMPACTOS.

El impacto de la optimización de la gestión de procesos en el área administrativa del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí se manifiesta en distintas dimensiones: técnicos, social, ambientales y económicos

Impacto Técnico

En el aspecto técnico, la mejora de la gestión de los procesos del Cuerpo de bomberos, implica en la mejora del uso de las herramientas tecnológicas, transparencia en varias áreas, como la contable, auxiliar, compras públicas entre otras. Esto, a su vez, genera el buen manejo de situación de incendios y post-incendios, adaptándose a los desastres naturales cada vez con más agilidad, revolucionando la atención brindada a la comunidad de Pujilí.

Impacto Social

Desde el punto de vista social, la mejora de los procesos administrativos contribuye a la mejora de la calidad del servicio a la comunidad. Una distribución más óptima de los recursos y una respuesta más rápida a las emergencias son posibles gracias a una gestión eficiente, lo que refuerza la confianza de la población en el Cuerpo de Bomberos de Pujilí. Además, el uso de la

tecnología y la estandarización de los procesos fomentan la rendición de cuentas y la transparencia, lo que mejora la percepción de la comunidad y fortalece el compromiso y el sentido de pertenencia del personal, inspirándolo a trabajar con pasión y dedicación hacia la mejora continua del servicio.

Impacto Ambiental

La gestión eficiente de las operaciones administrativas, desde el punto de vista medioambiental, en la institución también tiene importantes implicaciones. La reducción del uso de papel mediante la digitalización de documentos y la implantación de plataformas tecnológicas para la gestión de la información disminuye el impacto ecológico de la institución; además, la mejora en la organización de los recursos facilita una distribución y uso más eficiente de los mismos, evitando la aparición de residuos y promoviendo prácticas más sostenibles dentro de la organización. En resumen, el uso de tecnologías de gestión ayuda a la organización a disminuir su impacto medioambiental, al tiempo que aumenta la eficacia operativa.

Impacto Económico

Desde el punto de vista económico, la aplicación de técnicas de gestión de procesos permite utilizar más eficazmente los recursos humanos y financieros. La reducción de redundancias y la mejora de la planificación estratégica permiten a la organización maximizar el rendimiento de los recursos y minimizar los costes de funcionamiento, lo que se traduce en una gestión más sostenible y en la posibilidad de reasignar recursos a áreas prioritarias como la adquisición de equipos de gestión de emergencias y la formación del personal. En vista de lo anterior, una gestión eficaz de los procesos facilita la toma de decisiones bien informadas y basadas en datos transparentes y fiables. Así se reducen los errores y los fallos presupuestarios y de ejecución de proyectos, al

tiempo que se garantiza que cada acción se centra en el bienestar y el éxito del grupo en su conjunto.

11. CONCLUSIONES

La revisión de la literatura confirma que la gestión por procesos (BPM) es un instrumento crucial para maximizar la eficacia operativa y mejorar la toma de decisiones en las organizaciones públicas, según el análisis bibliográfico. Su aplicación permite organizar las tareas, acelerar los tiempos de reacción y mejorar la transparencia de la gestión. La BPM se asocia a la planificación estratégica y la asignación eficiente de recursos en los cuerpos de bomberos para maximizar la respuesta ante emergencias.

Existen deficiencias en la estandarización de procedimientos y en el uso de la tecnología para la toma de decisiones, según el análisis de la estructura organizativa y operativa realizado por la encuesta. La eficiencia del servicio, la rapidez y la calidad con la que se pueden satisfacer las necesidades de la comunidad mediante el uso de la tecnología como ayuda tanto a nivel institucional como comunitario, se ven directamente afectadas por los cuellos de botella en la comunicación interna, los protocolos obsoletos y las oportunidades para una mejor asignación de recursos.

El Cuerpo de Bomberos de Pujilí podrá coordinar y mejorar la eficiencia operativa mediante el uso de la Gestión de Procesos de Negocio. Se reforzará la capacidad de respuesta y se optimizará la gestión de recursos mediante el uso de indicadores de rendimiento, la estandarización de procedimientos y la integración de la tecnología en la toma de decisiones.

12. RECOMENDACIONES

La implementación de gestión de procesos negocios (BPM) es necesario contar con una sólida base conceptual en materia de gestión de procesos y toma de decisiones, y formar al personal en metodologías de gestión de procesos. La teoría de la planificación estratégica será esencial para elegir una estrategia bien estructurada que garantice la mejor asignación posible de los recursos.

Antes de implementar el BPM, el diagnóstico debe evaluar los procedimientos actuales y la eficacia operativa. Examine el estado actual de la planificación estratégica, la asignación de recursos y la comunicación interna. Para maximizar la toma de decisiones con datos en tiempo real, es crucial identificar las herramientas digitales actuales y su potencial.

Diseñar protocolos de vanguardia para mejorar la organización operativa y normalizar los procedimientos. A través de un sistema de monitorización con indicadores de rendimiento que permitirán evaluar y mejorar la productividad de los procesos internos, la integración de tecnología punta fortalecerá la capacidad operativa en situaciones de emergencia. La reputación del Cuerpo de Bomberos y la calidad de sus servicios se verán reforzados por el desarrollo y la digitalización continuos.

13. ANEXOS

13.1. Encuesta

El siguiente cuestionario es un instrumento diseñado para la Investigación: **“GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA TOMA DE DECISIONES EN ÁREA ADMINISTRATIVA EN EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN PUJILÍ.”** Su finalidad es dar respuesta al objetivo general propuesto en la investigación, la cual es:

ANALIZAR LA GESTIÓN DE PROCESOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA MEDIANTE TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN CON LA FINALIDAD DE TOMAR DECISIONES ADECUADAS EN EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN PUJILÍ A tal efecto será necesario conocer a través de este instrumento (encuesta) las opiniones que dan lugar al logro del objetivo central.

Encuesta dirigida a los empleados que forman parte del Cuerpo de Bomberos de Pujilí

De antemano agradezco su colaboración y garantizamos que respetaremos la confidencialidad de sus respuestas.

INFORMACIÓN GENERAL:

Indique el Cargo que Ocupa (CO)

JEFATURA	
ADMINISTRATIVO	
OPERATIVO	
OTRO CARGO- CUAL	

Indique en el caso de otro cargo, cuál es: _____

1. Indique la antigüedad que usted tiene en la Entidad

0-5 años	
6- 10 años	
11-20 años	
Más de 20 años	

2. ¿Qué título profesional posee usted para ejercer su cargo?

Ingeniero	
Licenciado	
Técnico	
Bachiller	

3. En caso de que su título sea del nivel profesional indique cual es:

Tercer Nivel	
Cuarto Nivel	
Otros	

4. Indique si tiene a su cargo personal:

Profesional	
No profesional	

5. ¿Qué cantidad de personal tiene a su cargo?

0-10	
11-20	
21-30	
31-40	
41-50	

LA PLANIFICACIÓN DE PROCESOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL CUERPO DE BOMBEROS ES CLARA Y ESTRUCTURADA.

A: Siempre (S),

B: Casi Siempre (CS)

C: A Veces (AV)

D: Casi Nunca (CN)

E: Nunca (N)

Dimensión	. P	PREGUNTA	S	CS	AV	CN	N
Gestión de Procesos	1.	Los objetivos de la gestión de procesos administrativos están alineados con los objetivos institucionales.					
	2.	La planificación de procesos en el área administrativa del Cuerpo de Bomberos es clara y estructurada.					
	3.	La capacitación del personal administrativo mejora la gestión de los procesos en la institución.					
	4.	Se utilizan herramientas tecnológicas adecuadas para la gestión de procesos en el área administrativa.					

Administrativos	5.	La documentación de los procesos administrativos es clara y de fácil acceso.					
	6.	Existen indicadores que permiten evaluar la efectividad de los procesos administrativos					
	7.	Los procesos administrativos son revisados periódicamente para su mejora continua.					
	8.	Los responsables de la toma de decisiones consideran las opiniones del personal administrativo.					
Toma de Decisiones Basada en Normas Técnicas	9.	Las decisiones administrativas se basan en información confiable y actualizada.					
	10.	La toma de decisiones en el área administrativa es oportuna responde a las necesidades de la institución.					
	11.	La eficiencia en la gestión de procesos impacta positivamente en la calidad de las decisiones administrativas.					
	12.	Los resultados de las decisiones tomadas en el área administrativa son evaluados periódicamente.					
	13.	Se aplican normas técnicas internacionales en la elaboración de los procesos administrativos.					
	14.	Los manuales de procedimientos incluyen guías claras sobre la simbología aplicada.					
	15.	La simbología utilizada en los procesos facilita su comprensión por parte del personal					

Justificación:

Primero, se priorizan los aspectos estratégicos que aseguran que los procesos estén alineados con la misión y visión institucional.

Segundo, se destacan las herramientas y prácticas que permiten la correcta ejecución operativa.

Finalmente, se aborda la evaluación de la efectividad y la mejora continua, asegurando que las decisiones se basen en evidencia y normas técnicas.

Este orden se aplica de manera integral a todas las áreas, fomentando la coherencia en la gestión administrativa.

13.2. Validación


VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO – ENCUESTA

Denominación: Cuestionario sobre “Gestión de Procesos para la Toma de Decisiones en el área Administrativa del “Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí”.

Objetivo: Analizar los procesos internos para la toma de decisiones en el área administrativa en el cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí.

Tipo de Investigación: Investigación tipo cuantitativa.

CRITERIOS A EVALUAR (por favor marque con una X)											
ÍTEM	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción en la pregunta		Lenguaje adecuado		Mide lo que pretende		Observaciones
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	/		/		/		/		/		
2	/		/		/		/		/		
3	/		/		/		/		/		
4	/		/		/		/		/		
5	/		/		/		/		/		
6	/		/		/		/		/		
7	/		/		/		/		/		
8	/		/		/		/		/		
9	/		/		/		/		/		
10	/		/		/		/		/		
11	/		/		/		/		/		
12	/		/		/		/		/		
13	/		/		/		/		/		
14	/		/		/		/		/		
15	/		/		/		/		/		
16											
17											
18											
19											
20											

Aspectos generales (marque con una X)		SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claves para la pregunta		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los ítems permiten cumplir el objetivo de la investigación		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los ítems están distribuidos en forma secuencial y lógica		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El número de ítems es suficiente para recoger la información pertinente		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Validez (marque con una X)			
APLICABLE		NO APLICABLE	
Validado por:	Ing. Evaristo Suárez		
Cargo:	Docente		
C.I:	050177714		
Firma:			
Fecha:	10/12/2024		


VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO – ENCUESTA

Denominación: Cuestionario sobre “Gestión de Procesos para la Toma de Decisiones en el área Administrativa del “Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí”.

Objetivo: Analizar los procesos internos para la toma de decisiones en el área administrativa en el cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí.

Tipo de Investigación: Investigación tipo cuantitativa.

CRITERIOS A EVALUAR (por favor marque con una X)											
ÍTEM	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción en la pregunta		Lenguaje adecuado		Mide lo que pretende		Observaciones
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	/		/		/		/		/		
2	/		/		/		/		/		
3	/		/		/		/		/		
4	/		/		/		/		/		
5	/		/		/		/		/		
6	/		/		/		/		/		
7	/		/		/		/		/		
8	/		/		/		/		/		
9	/		/		/		/		/		
10	/		/		/		/		/		
11	/		/		/		/		/		
12	/		/		/		/		/		
13	/		/		/		/		/		
14	/		/		/		/		/		
15	/		/		/		/		/		
16											
17											
18											
19											
20											

Aspectos generales (marque con una X)		SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claves para la pregunta		/	
Los ítems permiten cumplir el objetivo de la investigación		/	
Los ítems están distribuidos en forma secuencial y lógica		/	
El número de ítems es suficiente para recoger la información pertinente		/	
Validez (marque con una X)			
APLICABLE	/	NO APLICABLE	
Validado por:	Lic. ANGELITA AZUCENA FALCONI TAPIA - MBA.		
Cargo:	DOCENTE		
C.I:	0999036461		
Firma:			
Fecha:	10/12/2024.		

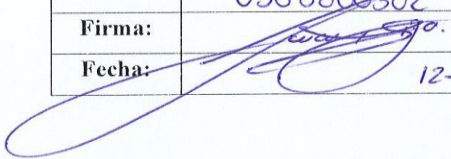
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO – ENCUESTA

Denominación: Cuestionario sobre “Gestión de Procesos para la Toma de Decisiones en el área Administrativa del “Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí”.

Objetivo: Analizar los procesos internos para la toma de decisiones en el área administrativa en el cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí.

Tipo de Investigación: Investigación tipo cuantitativa.

CRITERIOS A EVALUAR (por favor marque con una X)											
ÍTEM	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción en la pregunta		Lenguaje adecuado		Mide lo que pretende		Observaciones
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X		X		X		X		X		
2	X		X		X		X		X		
3	X		X		X		X		X		
4	X		X		X		X		X		
5	X		X		X		X		X		
6	X		X		X		X		X		
7	X		X		X		X		X		
8	X		X		X		X		X		
9	X		X		X		X		X		
10	X		X		X		X		X		
11	X		X		X		X		X		
12	X		X		X		X		X		
13	X		X		X		X		X		
14	X		X		X		X		X		
15	X		X		X		X		X		
16											
17											
18											
19											
20											

Aspectos generales (marque con una X)		SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claves para la pregunta		X	
Los ítems permiten cumplir el objetivo de la investigación		X	
Los ítems están distribuidos en forma secuencial y lógica		X	
El número de ítems es suficiente para recoger la información pertinente		X	
Validez (marque con una X)			
APLICABLE	X	NO APLICABLE	
Validado por:	Bi. Ind. Juan Diego Herrera Ramos		
Cargo:	Analista de Talento Humano		
C.I:	0503800302		
Firma:			
Fecha:	12- Dic- 2024.		

14. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acosta Faneite, S. F. (2023). *Los enfoques de investigación en las Ciencias Sociales*. Revista Latinoamericana Ogmios, 3(8), 82–95. <https://doi.org/10.53595/rlo.v3.i8.084>

Alarcón, L. (2020). Toma de decisiones: una revisión de literatura. *Revista Doxa Digital*, 9(17), 33–43. <https://doi.org/10.52191/rdojs.2019.155>

Administración para el Desarrollo (CLAD). Recuperado de:

<https://clad.org/wp-content/uploads/2021/03/Libro-7-Inteligencia-artificial-y-%C3%A9tica-en-la-gesti%C3%B3n-p%C3%ABblica.pdf>

Asana. (2024). Teoría de la contingencia de Fiedler: un estilo de liderazgo para cada situación. Recuperado de <https://asana.com/es/resources/fiedlers-contingency-theory>

Ander-Egg, E. (2020). *Técnicas de investigación social*. Editorial Magisterio.

Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2021). *Gestión por procesos para la administración pública*. Autoridad Nacional del Servicio Civil. Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/servir/informes-publicaciones/2613247-gestion-por-procesos-para-la-administracion-publica>

Ayala, G., & Mejía, F. (2018). Normativas y gestión en cuerpos de bomberos: Un análisis de la transición en Ecuador. Quito: Editorial Jurídica Nacional.

Ahmad, T., Van Looy, A., & Shafagatova, A. (2024). Business process performance:

Investigating the impact of process-oriented appraisals and rewards on success. *Business & Information Systems Engineering*, 66(1), 67–84. <https://doi.org/10.1007/s12599-023-00820-z>

Bizagi, D. (2014). “Bizagi BPM Suite Descripción Funcional. BPM, B. M. (2011). RAD®-Rapid Analysis & Design. El Libro del BPM 2011.

<https://cursobpm.yolasite.com/resources/El%20Libro%20del%20BPM.pdf>

Criado, I. (2022). *Gobierno abierto, innovación pública y colaboración ciudadana*. Instituto

Nacional de Administración Pública. Recuperado de

<https://laadministracionaldia.inap.es/noticia.asp?id=1512539>

Dimomaint. (s.f.). Aplicación del ciclo PDCA en el mantenimiento industrial. Recuperado de

<https://www.dimomaint.com/blog/pdca-cycle/>

Dumas, M., La Rosa, M., Mendling, J., & Reijers, H. A. (2019). *Fundamentals of business process management* (2nd ed.). Springer.

Euroinnova. (2020). Implementación de sistemas de información integrados y su impacto en la toma de decisiones. Euroinnova Business School. <https://www.euroinnova.edu.es>

García, L., & López, P. (2021). Heurísticas y sesgos en la toma de decisiones empresariales: Un enfoque desde la racionalidad limitada. *Journal de Administración Contemporánea*, 8(1), 23-37.

García, M. (2020). El control interno en la gestión administrativa de las empresas del Ecuador. Universidad Estatal de Milagro. Recuperado de

<https://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/4022>

García, P., Ramírez, L., & Torres, M. (2022). Toma de decisiones en la administración pública: Impacto de la digitalización en la eficiencia operativa. *Revista de Gestión y Estrategia*,

18(2), 45-60.

González, J., & Peinado, J. (2021). *Gestión de procesos: Teoría y práctica*. Madrid: Editorial Pirámide.

- González, R., & Ramírez, J. (2021). Gestión del cambio y adaptación organizacional en entornos dinámicos. *Revista de Administración Pública*, 20(3), 145-160.
- International Business Machines Corporation . (s. f.). *Guía del usuario del sistema básico de IBM SPSS Statistics 27*.
https://www.ibm.com/docs/en/SSLVMB_27.0.0/pdf/es/IBM_SPSS_Statistics_Core_System_User_Guide.pdf
- Fernández, J., & Ruiz, M. (2022). Impacto de la racionalidad limitada en las decisiones financieras: Una perspectiva de la economía conductual. *Revista de Economía Psicológica*, 15(2), 45-60.
- González Macías, C. J. (2015). La adaptabilidad organizacional desde el enfoque de la teoría de contingencia y la escuela de configuración. Recuperado de
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2658727
- Gómez, A., & Torres, M. (2022). Metodologías para la toma de decisiones en organizaciones públicas y privadas. *Revista de Gestión Empresarial*, 28(2), 45-61.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. P. (2019). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Hernández, P., & Rojas, C. (2023). Estrategias de evaluación y selección de alternativas en la toma de decisiones organizacional. *Estudios en Administración*, 15(3), 89-105.
- Maldonado, J. (2018). *Gestión por procesos: Estrategias para el éxito institucional*. Guayaquil: Ediciones Empresariales.
- Martínez, J. (2020). *Metodología de la investigación bibliográfica: Fundamentos y aplicaciones*. Editorial Académica.

- Martínez, A., Sánchez, R., & Gómez, T. (2020). Sistemas de información y racionalidad limitada en la gestión administrativa. *Revista Iberoamericana de Sistemas y Procesos*, 12(3), 78-92.
- Martínez, J., & González, P. (2021). Estrategias de mejora continua en la gestión pública: Aplicaciones del ciclo PDCA en la modernización administrativa. *Revista de Innovación y Gestión*, 16(3), 112-128.
- Mendoza, J. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. Universidad Técnica de Quevedo. Recuperado de https://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000400032&script=sci_arttext
- Muñoz Loor, K., & Vera Montoya, Á. (2022). Gestión organizacional de los Cuerpos de Bomberos en la provincia de los Ríos. *Revista Científica Ciencia y Tecnología*, 22(34). <https://doi.org/10.47189/rcct.v22i34.533>
- Muñoz Loor, K., & Vera Montoya, Á. (2022). Gestión organizacional de los Cuerpos de Bomberos en la provincia de los Ríos. *Revista Científica Ciencia y Tecnología*, 22(34). Recuperado de <https://cienciaytecnologia.uteg.edu.ec/revista/index.php/cienciaytecnologia/article/view/533>
- Naranjo Villafuerte, G. S., & Gallardo Medina, W. M. (2023). Simulación empresarial como herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones. *Visionario Digital*. Recuperado de <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/2565>
- Lifeder. (s.f.). Teoría de la contingencia: definición, autores, características, ejemplos. Recuperado de <https://www.lifeder.com/teoria-contingencia-empresarial/>

- López, M., & Martínez, P. (2022). Estrategias de resiliencia y transformación digital en la gestión organizacional del sector público. *Estudios de Administración y Gobernanza*, 18(2), 75-92.
- López, J., & Herrera, D. (2021). Herramientas para el análisis situacional y su impacto en la toma de decisiones estratégicas. *Revista de Administración y Negocios*, 19(1), 32-47.
- Martínez, L., & Sánchez, R. (2020). Análisis de priorización en la toma de decisiones empresariales: Enfoques y aplicaciones. *Revista Latinoamericana de Administración*, 27(4), 102-118.
- Navarro, P. (2022). *Gestión de procesos y toma de decisiones: Casos prácticos en instituciones públicas*. Cuenca: Ediciones Universitarias.
- Nueva ISO 45001. (2019). El ciclo PDCA en la prevención de riesgos laborales. Recuperado de <https://www.nueva-iso-45001.com/2019/07/el-ciclo-pdca-en-la-prevencion-de-riesgos-laborales/>
- Ramos, E. da C., Campos, M. L. M., & Baião, F. (2024). ABI Approach: Automatic Bias Identification in Decision-Making Under Risk based in an Ontology of Behavioral Economics. Recuperado de <https://arxiv.org/abs/2405.14067>
- Pérez, L., Ramírez, C., & Torres, M. (2022). Impacto de la digitalización en la mejora continua de procesos administrativos en instituciones de servicio público. *Estudios en Gestión y Calidad*, 14(2), 89-105.
- Reddin Consultants. (2020). *Henry Fayol: Considerado el padre de la administración*. Recuperado de <https://reddinconsultants.com/blog/henry-fayol/>

Redalyc. (2019). *Etapas de la administración: hacia un enfoque sistémico*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/206/20663246008/html/>

Rodríguez, J., & López, C. (2021). *Aplicación de los principios de Fayol en la gestión pública moderna: Un enfoque estratégico*. *Estudios en Administración y Gobierno*, 12(1), 78-94.

Rebelius. (s.f.). *Insights #5: La Teoría de la Contingencia*. Recuperado de <https://strat.rebelius.xyz/insights-5-la-teoria-de-la-contingencia/>

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2021). *Administración: Fundamentos y aplicaciones contemporáneas*. Pearson Education.

Secretaría Nacional de la Administración Pública. (2016). *Norma técnica de prestación de servicios y administración por procesos*. Enlace.

Universidad de Cantabria. (2019). *Manual de gestión por procesos*. Recuperado de <https://web.unican.es/consejo-direccion/gerencia/gestion-por-procesos>

Universidad Complutense de Madrid. (s.f.). *Unidad Didáctica: 3 La Gestión de los Procesos*. Recuperado de <https://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10142.pdf>