

**UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES**  
**“UNIANDES”**



**FACULTAD DIRECCIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y**  
**NEGOCIOS**

**EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE**  
**INGENIERO EN EMPRESAS Y ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

**TEMA: EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS DE GESTIÓN DEL**  
**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN MERA**  
**ADSCRITAS AL CUERPO DE BOMBEROS.**

**AUTOR (A): Haro Haro Jhony Marcelo**

**TUTOR: Ing. Álvarez Arboleda William MSc.**

**Puyo – Ecuador**

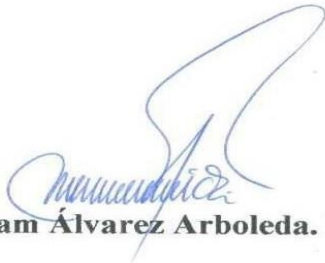
**2020**

## CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, legalmente CERTIFICA QUE:

El presente trabajo de Titulación realizado por la Sr. Haro Haro Jhony Marcelo, estudiante de la Carrera de Administración de Empresas y Negocios, Facultad Dirección de Empresas, con el tema: Evaluación de las Competencias de Gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mera adscrita al Cuerpo de Bomberos. Ha sido prolijamente revisado, y cumple con todos los requisitos establecidos en la normativa pertinente de la Universidad Regional Autónoma de los Andes – UNIANDES -, por lo que se aprueba su presentación.

Puyo, octubre del 2020



**Ing. William Álvarez Arboleda. MSc.  
TUTOR.**



## **CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA**

Yo, Haro Haro Jhony Marcelo, estudiante de la Carrera de Administración Empresas y de Negocios, Facultad Dirección de Empresas, declaro que todos los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, previo a la obtención del título de INGENIERO EN EMPRESAS Y ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS, son absolutamente originales, auténticos y personales; a excepción de las citas, por lo que son de mi exclusiva responsabilidad.

Puyo, octubre del 2020



**Sr. Haro Haro Jhony Marcelo**

**CI, 0987057528**

**AUTOR.**

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL


El tribunal de Grado, aprueba el proyecto de investigación, el mismo se relaciona con el tema: “Evaluación de las Competencias de Gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mera adscrita al Cuerpo de Bomberos.” Informe elaborado por el Sr. Haro Haro Jhony Marcelo, por modalidad de Examen Complexivo estructurado de manera independiente, y la defensa de grado guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias de la Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES, Facultad Dirección de Empresas.

Puyo, octubre del 2020

Para constancia firman:



Presidente del Tribunal



Oponente – Lector



Miembro Tribunal

## **DEDICATORIA**

A mi padre quien ha sido mi fuente de inspiración por ser un hombre que decidió dar su felicidad alejándose de su familia para ver a sus hijos profesionales, por ser mi mayor orgullo por ser mi todo. Te doy gracias padre y te dedico la obtención de este título.

*Haro Haro Jhony Marcelo*

## **AGRADECIMIENTO**

Primero quiero agradecer a mi esposa por todo su apoyo en toda esta trayectoria universitaria que gracias a ella también estamos culminando esta gran etapa, a mis hijos que se han tenido que quedar en casa mucho fines de semana por mis estudios, pero de seguro que será para el beneficio de ellos primero, además, a mi madre quien ha sido la persona quien me ha corregido en toda mi vida, la que ha estado pendiente que siempre vaya por el camino del bien, a mi padre por ser el mejor, por ser mi inspiración para sacar a mis hijos adelante, mil gracias padres por su apoyo incondicional y su paciencia, todo lo que hoy soy es gracias a ustedes.

A mis hermanos que han estado siempre dándome su apoyo todo este tiempo, a mi suegra por su ayuda incondicional en todo momento, a toda mi familia y amigos que son parte de mi vida, pero sobre todo a Dios que me da salud y vida para seguir adelante, sin él a ningún lado.

.

***Haro Haro Jhony Marcelo***

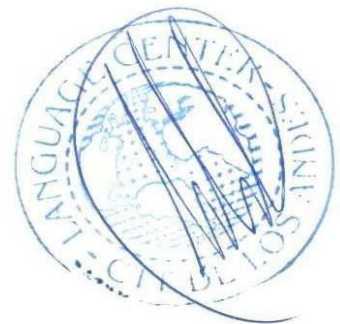
## **RESUMEN**

La presente investigación realizada en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mera, provincia de Pastaza, tuvo como objetivo “Evaluar las Competencias de Gestión que asume la Municipalidad en una nueva organización político administrativo del estado ecuatoriano, lo que le permite consolidar un nuevo régimen de desarrollo del Cuerpo de Bomberos centrado en el Buen Vivir. La metodología y métodos empleados lograron determinar juicios evaluativos cualitativos y cuantitativos que permitieron determinar información como: el primero determinar la relación de hechos y fenómenos presentes en el ámbito político administrativo en la que se relaciona actividades y la competencia asumida por los actores internos y externos de la institución bomberil, el segundo influyen las competencias asumidas por el cuerpo de bomberos asignados por el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mera. Los resultados de la investigación lograron determinar que las competencias del cuerpo de bomberos deben ser planificadas con el propósito de obtener recursos asignados mediante partidas presupuestarias o asignaciones directas visualizadas en las leyes transitorias. Así como los procesos administrativos sobre el nuevo rol no se encuentran definidas en el marco para la gestión de los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios. Así como se propone un nuevo direccionamiento administrativo que permita asumir nuevas competencias en el marco de la gestión.

## **ABSTRACT**

The complex examination research project: Study of the maintenance management of the heavy equipment of the GADM. Pastaza was based on an analysis of human talent, salaries, salaries and work carried out by the Municipality. In this sense, the management of maintenance processes of machinery and road equipment is a complex task. Those responsible for the mechanical team must make technical decisions and determine the complex economic allocations regarding the fate of the personnel in their charge. These decisions include relative topics such as improving salaries and salaries, developing a preventive and corrective plan, training through specialization in preventive and corrective maintenance, with the purpose of having the availability of machinery equipment and that is available for use. The municipality of the song Pastaza is immersed in what is called preventive and corrective maintenance, which means having policies to perform daily work with good practices in the administrative field as well as in the technical and operational field. In the current relative topics the good practices of equipment maintenance, as well as the meaning and way of evaluating the aforementioned indicators, the capitulations of the regulations are the absolute responsibility of the administrators, being able the workers to apply the developed procedures, effectively and efficiently. What will allow to reach 100% of the planned work by the municipality of the Pastaza canton.

CAI COORDINATOR





## ÍNDICE DE CONTENIDOS.

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	
CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA	
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN EJECUTIVO	
ABSTRACT	
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	1
Explicar la necesidad desde la practica de desarrollar el tema de investigación, explicar los problemas que existen y que justifican el desarrollo del proyecto ...	1
Descripción de la actualidad internacional y nacional con respecto al tema propuesto .....	6
Formulación del problema .....	7
JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD, ACTUALIDAD E IMPORTANCIAS .	7
Actualidad Nacional con respecto al tema .....	8
Importancia del tema a desarrollar .....	9
Línea de investigación.....	9
OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN.....	10
Objetivo General .....	10
Objetivos Específicos.....	10
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA CONCEPTUAL .....	10
Conceptos Relacionados con la investigación. ....	10
Principios de la gestión por procesos .....	14
Razones para automatizar la Gestión por Procesos.....	15
Antecedentes relacionados con el tema de investigación.....	20
METODOLOGÍA .....	22
Tipos de investigación.....	22
Técnicas de Investigación .....	23
Encuesta.....	23
Observación directa. ....	23

Calificación aplicada en relación al Nivel de Confianza sobre el riesgo inherente preliminar y control de Planificación y Recursos Económicos .....	40
Diagnostico que caracterice el problema identificado. ....	42
PROPUESTA.....	45
Nombre de la Propuesta. ....	45
Objetivos General.....	45
Objetivos Específicos.....	45
Elementos que la conforman.....	45
CONCLUSIONES .....	49
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población. ....	23
Tabla 2. Competencia: administrativa .....	27
Tabla 3. Matriz de aplicación sobre Indicadores: Riesgo Inherente y Riesgo de Control .....	29
Tabla 4. Matriz de Calificación aplicación de Indicadores: Inherente y Control ..	30
Tabla 5. Evaluación de actividades planificadas y recursos económicos asignados al presupuesto del Cuerpo de Bomberos del cantón Mera.....	32
Tabla 6. Matriz de aplicación sobre Indicadores: Riesgo Inherente y Riesgo de Control .....	34
Tabla 7. Matriz de Calificación aplicación de Indicadores: Inherente y Control ..	35
Tabla 8. Evaluación de Procesos de Administración y Operatividad del Cuerpo de Bomberos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mera .....	37
Tabla 9. Matriz de aplicación sobre Indicadores: Riesgo Inherente y Riesgo de Control .....	39
Tabla 10. Matriz de Evaluación y calificación de riesgos de Planificación y Recursos Económicos.....	40
.....	
Tabla 11. Caracterización del Diagnóstico. ....	42
Tabla 12. Explicación de cómo la propuesta contribuye a solucionar las insuficiencias identificadas en el diagnóstico. ....	46

## **ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1. Etapas de proceso administrativo .....	13
--	----

## **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.**

**Explicar la necesidad desde la práctica de desarrollar el tema de investigación, explicar los problemas que existen y que justifican el desarrollo del proyecto**

La investigación orienta su desarrollo mediante examen complejo lo que ha permitido demostrar resultados de aprendizaje o competencias adquiridas, y se alinea al perfil de egreso de la carrera de Administración de Empresas y Negocios. Por lo que el trabajo de titulación mediante la investigación se realizó en el Cuerpo de Bomberos perteneciente al cantón Mera, provincia de Pastaza, el tema de investigación involucra en la: Evaluación de las Competencias de Gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mera adscritas al cuerpo de Bomberos.

La constitución de la República del Ecuador amparados en el artículo 268 de la Constitución de la República del Ecuador establece que los gobiernos autónomos descentralizados dentro de su autonomía determinan la solidaridad y la subsidiaridad, bajo los cuales es posible desarrollar la gestión competitiva asignada en el ordenamiento constitucional y legal a cada uno de estos niveles de gobierno. Por lo que las competencias de gestión delimitan la capacidad y la interpretación que vincula el desarrollo de las relaciones internas y externas de cada organización y tiene como propósito servir a distintos actores como: beneficiarios, proveedores, talento humano, comunidad, territorio y sectores sociales que se benefician de manera directa e indirecta con las instituciones. A la vez determina que puede recurrir e intervenir de manera temporal y subsidiaria en las instituciones gubernamentales, materializando la atención oportuna y efectiva sobre las necesidades y requerimientos de la población y promover el buen vivir.

El Consejo Nacional de Competencias CNC y su normativa delimita a que los gobiernos autónomos descentralizados asuman la competencia de gestión sobre los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios, ejerciendo con sujeción a la ley que regule la materia. Para tal efecto los cuerpos de bomberos del país son considerados entidades adscritas a los GAD municipales, funciona con

autonomía administrativa y financiera, presupuestaria y operativa, observando la ley especial y normativas vigentes.

Por lo que el Consejo Nacional de Competencias CNC en el Ecuador se responsabiliza sobre el diseño e impulso de procesos y mecanismos que fortalecer la institucionalidad en coordinación con entidades asociativas de los gobiernos autónomos descentralizados. Además de otros actores políticos y privados relacionados con cada una de sus áreas de gestión, a la vez fortalecen actividades en función de la Planificación Territorial con visión de largo plazo, innovando y construyendo acuerdos sólidos entre diferentes niveles de gobierno que permiten articular acciones sentidas, por lo que es necesario el involucramiento de la academia y la sociedad civil, para formular instrumentos de planificación local en condiciones de mejorar la seguridad y vida poblacional.

El artículo 119 del COOTAD, establece la necesidad de realizar evaluaciones anuales de los resultados alcanzados en la descentralización de competencias a cada uno de los niveles de gobierno, así como balances globales de los procesos, que serán socializados entre los diferentes niveles de gobierno y ciudadanía. Que, el artículo 140 dispone: "La gestión de riesgos incluye las acciones de prevención, reacción, mitigación, reconstrucción y transferencia, para enfrentar todas las amenazas de origen natural o antrópico que afecten al cantón, gestionando de manera concurrente y de forma articulada con las políticas y planes emitidos por el organismo nacional responsable, en concordancia con la Constitución y la ley.

Además, que los gobiernos autónomos descentralizados municipales deben adoptar obligatoriamente normas técnicas para la prevención y gestión de riesgos sísmicos con el propósito de proteger las personas, colectividades y la naturaleza. La constitución de la república del Ecuador tipifica que la gestión de los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios es corresponsabilidad de los gobiernos autónomos descentralizados municipales, y que ejercerán con sujeción a la ley que regule la materia. Para tal efecto, los cuerpos de bomberos del país serán considerados como entidades adscritas a los gobiernos autónomos descentralizados municipales, quienes funcionarán con autonomía administrativa y

financiera, presupuestaria y operativa, observando la ley especial y normativas vigentes a las que estarán sujetos.

Por lo que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mera, se convierte en un organismo público y competente encargado de la administración de entidades en función de protección y prevención de la ciudadanía, determinando su cargo en el manejo y gestión de recursos al cuerpo de Bomberos. Correspondiéndole la competencia de prevención, protección, socorro y extinción de incendios, así como también diseñar planes de prevención para proteger a la ciudadanía del cantón Mera en ayuda y extinción de incendios, incorporando un Plan Operativo de desarrollo cantonal, al Plan de Ordenamiento Territorial, al Plan Operativo Anual y otros instrumentos de planificación local, dinamizando el funcionamiento y encadenando funciones y responsabilidades vigentes dentro de área.

La vigencia del cuerpo de Bomberos en el Ecuador estuvo adscrito al ex ministerio de Bienestar Social MBS, posterior al Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES, actualmente supervisa a 214 Cuerpos de Bomberos existentes en las 22 provincias (Mosquera, 2011). El ente regulador dimensionó el bienestar poblacional que se establecen en cada una de las jurisdicciones de los cantones sobre el cuerpo de Bomberos en temas de prevención de incendios, intervención en situaciones de socorro, desastres naturales o casos fortuitos. El cuerpo de bomberos en la diversidad de jurisdicciones del Ecuador cuenta con autonomía administrativa y financiera para el manejo de sus actividades, reciben ingresos propios previos a expedición de ordenanzas tipificadas y celebradas con los Gobiernos Autónomos Descentralizadas del lugar donde actúan. (Murillo, 2017).

El cuerpo de bomberos del cantón Mera en el marco de sus competencias sobre la gestión de servicios de prevención, protección, socorro, y extinción de incendios le corresponde atribuciones de diseños sobre los sistemas de administración efectivos y apropiados, capaz de implementar y controlar los procesos anteriores de manera que sus responsabilidades involucren los aspectos competitivos, implementando manuales y protocolos emitidos por el organismo rector direccionando su

contenido: sobre planes de contingencia en prevención y control de incendios, atención de emergencias, búsqueda, rescate y control de incidentes, así como la formulación de planes de reducción permanente de eventos adversos que beneficien a la comunidad y, las demás actividades que se encuentran establecidas en la ley y la normativa nacional vigente. (Territorial, 2015)

La modernización impulsa cambios sociales, tecnológicos y de desarrollo económico que globaliza a las instituciones de gobierno. En Ecuador los gobiernos seccionales impulsan y modifican la operatividad y administrativa induciendo de forma clara el desarrollo de las tareas y, consecuentemente la mutación en la gestión de decisiones mediante procesos en relación con las necesidades. (Fong, 2005)

El cuerpo de bomberos con la finalidad de brindar servicios sobre la vigencia n vigencia Constitucional del año 2008, difiere el artículo 264 numeral 13, determinando que las competencias exclusivas pactadas a los gobiernos municipales, tomen en cuenta las competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley para gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios.

Por lo que el cuerpo de Bomberos considera que la fuente de financiamiento para la gestión competitiva proviene de la contribución de usuarios de servicio de alumbrado eléctrico; 0.15 por mil por contribución predial de servicio de parroquias urbanas y rurales; además los gobiernos autónomos descentralizados fijan las tasas y contribuciones especiales de mejoras necesarias para el ejercicio de la competencia. Cabe señalar que en el caso de existir proyectos de interés conjunto y de mutuo acuerdo, el gobierno central y los GAD podrán coordinar acciones para contribuir al financiamiento de bienes y servicios relacionados con esta competencia en mención. (Consejo Nacional de Competencias, 2019)

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mera en relación a las competencias del cuerpo de Bomberos, se ha evidencio irregularidades en: legislación, las ordenanzas emitidas sobre los procedimientos de desempeño administrativo y operativo del Cuerpo de Bomberos, compromete una serie de



errores involuntarios, lesionando de esta manera intereses sobre los servicios de gestión administrativa y operativa que relacionan la prevención, protección, socorro, y extinción de incendios necesarios para la población.

Acción que violenta el principio de legalidad tipificada en el Art. 239 de la Constitución de la República del Ecuador involucrando a que: El régimen de gobiernos autónomos descentralizados deberán regirse por la ley correspondiente, pudiendo establecer un sistema nacional de competencias de carácter obligatorio y progresivo en la que se definirá políticas y mecanismos que compensaran los desequilibrios territoriales en el proceso de desarrollo.

Acciones incumplidas de manera literal por incumplimiento de responsabilidades y competencias propias que le asiste al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mera "GADM". Por lo que el cuerpo de Bomberos en su planificación no se determina la viabilidad propositiva, estrategias políticas y/o división del trabajo, necesidades más sentidas en la administración, así como tampoco se ha definido un presupuesto claro, que dinamice y garantice la seguridad ciudadana, equilibrio latente entre la protección de la población y los derechos humanos.

Por lo ha sido necesario evaluar las competencias asumidas de manera directa sobre el cuerpo de bomberos; la incidencia que ha tenido la planificación, la obtención de recursos económicos y los procedimientos administrativos que controlan el cumplimiento de las competencias asumidos en el periodo respectivo.

Los resultados de la investigación demuestran que el Cuerpo de Bomberos, durante el desarrollo de la gestión administrativa y operativa en su contexto desarrolla procedimientos que dimensionan vacíos en sus actividades, lo que demuestra deficiencia en su operatividad, así como la generación de pérdida sobre los recursos institucionales.

## **Descripción de la actualidad internacional y nacional con respecto al tema propuesto**

La competencia de cooperación internacional según lo establece el Art. 131 del COOTAD consiste en la capacidad de los gobiernos autónomos descentralizados para obtener recursos no reembolsables y asistencia técnica de la comunidad internacional, para dar cumplimiento a la ejecución de sus competencias

La transferencia de esta competencia estaba especificada en el Plan de trabajo de 2011 del CNC. (Consejo Nacional de Competencias, 2011b, págs. 2-3). De la misma forma para que se realice el traslado de la competencia debía seguir el proceso establecido en el Art. 154 de COOTAD.

No se efectuó informe de costeo de la competencia debido a su naturaleza toda vez que se transfieren facultades y atribuciones para captar recursos provistos por la comunidad internacional con carácter de no reembolsables, por consiguiente, no se realizó la transferencia de recursos

En tal virtud, se procedió a la transferencia de la competencia, con la capacidad de gestionar la cooperación internacional por parte de los gobiernos autónomos descentralizados provinciales, municipales y parroquiales mediante Resolución 00009-CNC-2011 de 29 de septiembre, y su posterior publicación en el registro oficial 565 de 27 de octubre de 2011. En la misma se señala y delimita el accionar de los gobiernos subnacionales en lo que respecta a la ejecución de esta competencia, conforme los Artículos. 12 al 16 de la resolución 0009-CNC-2011, que los GAD's provinciales gozarán de las siguientes facultades:

- Rectoría local.
- Planificación
- Regulación.
- Control.
- Gestión.

En cuanto a los modelos de gestión administrativa que el nuevo paradigma constitucional ha introducido a la Nueva Administración Pública obliga a que la estructura orgánico funcional del Estado cambie sustancialmente, más aun cuando actualmente el Estado mantiene una relación horizontal respecto a los ciudadanos en temas de derechos, prestación de bienes y servicios, por lo que cada GAD debe asumir nuevos retos en su gestión y organización interna, dadas las facultades que la Constitución y las Leyes les conceden como Gobiernos Autónomos Descentralizados y al carácter dinámico que estos deben asumir por sus nuevas competencias entre los actores sociales y políticos, estos deben ser por consiguiente coherentes con las realidades y diversidades territoriales y responder a los niveles de organización jurídica del Estado ecuatoriano.

En este sentido, se podría decir que para los GADs no existe una estandarización de un determinado modelo de gestión administrativa que sirva de modelo normalizado a seguir, aunque se debe aclarar que el precepto constitucional dispone que no pueden existir Leyes, reglas o cualquier forma de organización interna a propósito de la descentralización y autonomías de los Gobiernos Locales que se contrapongan al propósito del Plan Nacional de Desarrollo.

### **Formulación del problema**

¿La evaluación de las competencias en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mera, incidirá en el mejoramiento de los procesos?

### **JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD, ACTUALIDAD E IMPORTANCIAS**

El trabajo de investigación se justifica porque los resultados de la investigación, dimensiona propuestas técnicas de legislación sobre las competencias y que permiten desarrollar actividades de manera metodológica en concordancia con las obligaciones adquiridas, por lo que el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mera y sus concejales y personal técnico son las encargadas directas de

mejorar la gestión, haciendo el uso de Leyes, disposiciones legales y normas vigentes en el país, garantizando el derecho a desarrollar actividades económicas conforme los principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental, así como acceder el derecho a bienes y servicios públicos y privados de calidad, actividades o gestión que deben estar tipificadas de manera eficiente y efectiva, Atribuyendo deberes, responsabilidades y competencias que viabilicen el desarrollo institucional del cuerpo de bomberos.

Que las competencias asumidas en su totalidad o parcial del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mera “Cuerpo de Bomberos” aseguren la protección y auxilio a la ciudadanía enmarcadas en el Plan Nacional de Desarrollo TODA UNA VIDA. Y determinan los Derechos para todos los ciudadanos durante toda la vida tipificada en el Eje 1. Lo que garantiza una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas acorde al Objetivo 1. El eje 3 dimensiona a que haya más sociedad y mejor Estado, obligando al GAD Mera asumir una responsabilidad direccionada. El Objetivo 7 involucra a motivar e incentivar una sociedad participativa en común, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía. Objetivo 8: Promueve la transparencia y la corresponsabilidad con el propósito de fomentar una nueva ética social. (Plan Nacional de Desarrollo toda una Vida, 2017)

### **Actualidad Nacional con respecto al tema**

También justifica porque el país asume una adecuada funcionalidad del Estado consolidando y encaminando al servicio de la ciudadanía a nivel nacional, tarea que supone diseñar un Estado que supere décadas de inacción frente a los derechos de la mayoría, y sobrepase aquellas prácticas corporativas excluyentes creadas en beneficio de determinados grupos económicos y corporaciones que controlaban áreas estratégicas de la agenda pública, así como aquellas acciones patrimonialistas y clientelares con determinados sectores marginados de la población. Lo que conlleva al reconocimiento de la condición inalterable de cada persona como titular de derechos adquiridos sin discriminación alguna. Además, las personas son valoradas en sus condiciones propias, celebrando la diversidad y dando paso a

incentivar la participación activa en nuestra sociedad, la cual demanda un Estado con mejores capacidades de intervención en riesgos, para dar paso a una sociedad que actúe de manera ética y transparente, desterrando la corrupción que en ella se presente.

### **Importancia del tema a desarrollar**

El desarrollo de la investigación es importante porque se enfoca en el desarrollo socioeconómico y en un análisis de gran impacto para el Cantón Mera, lo que permitirá que el Cuerpo de Bomberos, obtener alianzas estratégicas con varias instituciones, así como exigir recursos económicos que por ley los asisten, con el propósito de que cumpla con parámetros específicos que reglamentan el proceso de gestión administrativa y operativa, logrando: bienes, infraestructura física, personal técnico relevante y capacitado para el cumplimiento de las actividades, lo que se alinea a la normativa reguladora vigentes. Cootad, (2016), Artículo 140 Ejercicio de la competencia de Gestión de Riesgos, tercer párrafo establece que "La Gestión de los Servicios de Prevención, protección, socorro y extinción de incendios, de acuerdo con la Constitución le corresponde a los Gobiernos autónomos descentralizados Municipales, se ejercerá con sujeción a la ley que regule la materia. Para tal efecto, los cuerpos de bomberos del país serán considerados como entidades adscritas los gobiernos autónomos descentralizados municipales, quienes funcionarán con autonomía administrativa y financiera, presupuestaria y operativa, observando la ley especial y normativas vigentes a las que estarán sujetos"

### **Línea de investigación**

Competitividad, administración estratégica y operativa

## **OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Objetivo General**

Evaluar las competencias asumidas por el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mera adscritas al Cuerpo de Bomberos para mejorar el proceso Administrativo Institucional.

### **Objetivos Específicos**

- Describir científicamente y teóricamente el marco teórico sobre la evaluación de las competencias de gestión del gobierno autónomo descentralizado del cantón Mera adscritas al Cuerpo de Bomberos.
- Determinar el diagnóstico sobre la evaluación de las competencias de gestión del gobierno autónomo descentralizado del cantón Mera adscritas al Cuerpo de Bomberos.
- Determinar una propuesta alternativa que permita mejorar el desarrollo de las competencias de gestión del gobierno autónomo descentralizado del cantón Mera adscritas al Cuerpo de Bomberos.

## **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA CONCEPTUAL**

### **Conceptos Relacionados con la investigación.**

#### **Competencia.**

Competencia es una característica subyacente en el individuo que esta casualmente relacionada con un estándar de efectividad y/o con una performance superior en un compromiso o situación.

**Característica subyacente.** - significa que la competencia es un fragmento profundo del distintivo y logra anunciar el proceder de una amplia variedad de escenarios y desafíos laborales.

**Casualmente relacionada.** - significa que la competencia causa o anticipa el proceder y el ejercicio.

**Estándar de efectividad.** - significa que la competencia efectivamente pronostica quien hace algo bueno o pobremente moderado sobre un juicio general o estándar (Flores Osorio, 2015).

### **Gestión de Competencias**

La gestión de competencias son los procesos que permiten detectar las capacidades y habilidades del personal que se requiere en cada puesto de trabajo, mediante un método cuantificable y medible en el cual los resultados determinen si el personal cumple con las aptitudes necesarias que se manifiestan en el área de trabajo ofertado, para que se llevan a cabo en una empresa. Siendo el objetivo principal reestructurar la visión y misión que cumple permitiendo gestionar los recursos humanos de una manera más rápida y efectiva, de acuerdo con las líneas estratégicas del negocio. (Sagui, 2004)

### **Seguimiento y evaluación de gestión**

El seguimiento es necesario en todas las etapas de un ciclo de administración dentro de una empresa, que mantiene su trayectoria. Un seguimiento garantiza que cualquier irregularidad sea detectada y se corrija a tiempo, permitiendo de esta manera reducir al mínimo los efectos que perjudiquen cualquier inconveniente administrativo. Para poder desempeñar un trabajo eficaz y correcto, concibiendo que se realicen de forma participativa todos los interesados en el trabajo que se desempeña. El seguimiento es un proceso colectivo de agentes interesados en controlar y revisar mediante una evaluación el cumplimiento de las actividades de diversos aspectos de la ejecución; satisfacción al cliente o usuario, evaluación al rendimiento de los empleados y evaluación a aspecto de rentabilidad en este caso la empresa debe manejar la contabilidad de manera eficaz, que los ingresos sean medibles y evaluados en cualquier momento. La evaluación es un aspecto esencial de todas las empresas, permitiendo el progreso de las actividades y tomar las

medidas necesarias para resolver problemas, haciendo el ajuste necesario en la misión y visión de la empresa. (Sepúlveda, 1993)

### **Recursos Económicos.**

Art. 32 de la ley de defensa contra incendios establece que además de los recursos económicos señalados por leyes especiales, los cuerpos de bomberos tendrán derecho a una contribución adicional mensual que pagaran los usuarios de los servicios de alumbrado eléctrico a cuyos nombres se encuentran registrados los medidores.

El cuerpo de bomberos objeto de estudio a raíz del manejo autónomo en la gestión y cumplimiento de las competencias adquiridas delinea un proceso continuo administrativo de flujo continuo que se encuentran conectados con las actividades de planeación, organización, dirección y control, están regidas por normativas y políticas institucionales cuya finalidad dinamiza la eficiencia y el uso de los recursos, optimizando el aspecto; humano, técnico, material y cualquier otro, con los que cuenta la organización para desempeñarse de manera efectiva. (Riquelme, 2019)

### **Procesos administrativos**

El proceso administrativo de una compañía o sociedad, es quien induce la llamada dirección positiva con una orientación establecida donde la dirección logra una calidad hasta en aquel momento incierta. Un proceso administrativo se da a modo de un flujo continuo y pertinente de operaciones de planeación, dirección y control, determinadas para conseguir el beneficio del recurso humano, técnico, material y cualquier otro, con los que consta la entidad para trabajar de modo efectivo. Este grupo de acciones, está administrado por innegables reglas o capacidades empresariales cuyo propósito es fortalecer la eficacia de sus recursos (Hurtado, 2013).<sup>3</sup>

Sus objetivos y propósitos es lograr satisfacer sus necesidades productivas y sociales. La labor de los directores es importante, se dice que el ejercicio de los mismos se calcula acorde al desempeño del proceso administrativo (Hurtado, 2013).





**Figura 1. Etapas de proceso administrativo**

Fuente: (Kotler, Philip, 2011)

Elaborado por: Haro Haro Jhony Marcelo

### **Modelo de gestión**

El modelo de gestión forja una referencia íntegra que, por sus tipologías idóneas, es apta de imitación o reproducción, señalando una sucesión de muestras para llevar a cabo una misión eficaz. De la misma forma que el esquema teórico de un sistema o de una realidad compleja, donde la gestión realiza un ligado de trámites que se llevan a cabo para solucionar un asunto, sintetizar un proyecto o gestionar una empresa u organización. Es decir, un modelo de gestión es un proyecto o representación hipotética mediante el cual se transporta a término una causa, logran ser aplicados tanto en las empresas y negocios privados como en la dirección pública. Estos modelos poseen como fin suscitar la mejora perenne de la organización. Para ello, los modelos de gestión se combinan en una serie de razonamientos, cuyo propósito es regir la práctica y afirmar que se efectúan los elementos básicos de excelencia. Además, sirven como instrumento de autoevaluación. (Flores Osorio, 2015)

## **Gestión de los procesos**

La Gestión por Procesos es una representación de organización, diferente de la tradicional organización eficaz, en la que prima el enfoque del cliente sobre las prontitudes de la organización. Los métodos así determinados son tramitados de modo organizado y sobre su progreso se basa la de la propia organización. La gestión de procesos contribuye una visión y unos instrumentales con las que se puede perfeccionar y determinar el flujo de trabajo para hacerlo más eficaz y adaptado a las necesidades de los clientes. No hay que olvidar que los métodos los ejecutan personas y, por tanto, hay que tener en cuenta en todo instante las relaciones con proveedores y clientes (Cadillo, 2016).

La organización comprometería asegurarse de tramitar de modo proactivo todos los métodos, encerrando los convenios externamente, para aseverar de su eficacia y su eficiencia, a fin de alcanzar sus objetivos. Esto puede facilitarse acogiendo una “orientación basado en procesos” que contenga instaurar procesos, dependencias, restricciones y recursos compartidos (Chiavenato, 2010).

## **Principios de la gestión por procesos**

La orientación a procesos se orienta en:

- La estructuración de la organización sobre la base de métodos conducentes a clientes.
- El canje de la distribución organizativa de jerárquica a plana.
- Los distritos funcionales disipan su razón de ser y concurren grupos multidisciplinarios trabajando cubierto del proceso.
- Los directores dejan de proceder como inspectores y se comportan como apocadores.
- Los practicantes se agrupan más en las necesidades de sus clientes y menos en los patrones determinados por su jefe.
- Manejo de tecnología para excluir acciones que no acrecienten valor (Software gestión procesos , 2019).

### **El enfoque basado en procesos.**

Estos modelos de gestión no son especiales. Todos ellos se logran perfeccionar y enriquecer con nuevos modelos e instrumentales, que se determina por tener presente la relación efectiva entre todas las acciones que interceden en los varios ordenamientos que se llevan a cabo. Los recursos y acciones se tratan asumiendo sus relaciones, a modo un todo, beneficiando resultados más eficientes. Según este proyecto, el proceso se dispone de varias acciones que se encuentran afines, influyendo unas sobre otras, de tal forma que el final de una se convierte en la apertura de la siguiente, transformando las prontitudes en resultados. Resultados que son desarrollados y registrados por la organización, lo que accede guiar los métodos para alcanzar los objetivos anhelados. Su fin radica, al igual que el de los modelos de gestión, en responder la mejora de la eficacia empresarial y la complacencia del cliente (Software gestión procesos , 2019).

### **Ventajas**

#### **Razones para automatizar la Gestión por Procesos**

- Aviva la identificación y cometido a través de los Métodos. Enfoque a procesos.
- Escalable: la sociedad puede progresar hacia modelos ISO o de Excelencia.
- Desarrolla matrices de informes cruzadas con instrumentos, personas, requisitos, competencias.
- Accede la creación de Cuadros de Mando personificados para ajustar el ejercicio de cada proceso.
- Negocia con disposición hacia los resultados anhelados.
- Accede la optimización del cargo de las personas y los recursos.
- Conexión en los resultados y control de la movilidad.
- Proporciona la gestión basándose en datos para instaurar unos objetivos realistas y un liderazgo estratégico.
- Accede la organización completa de toda la investigación mediante matrices de noticias, cruzadas con documentos, personas, requisitos, competencias (Software gestión procesos , 2019).

### **Integración.**

Es la reunión de los recursos humanos, económicos, materiales y mecánicos, con el propósito de asemejar y a la vez compensar las necesidades, de esta forma cumplir con las perspectivas de los entes (Perez, 2011).

### **Administración pública**

La administración pública es una acción indiscutible, técnica jurídica y uno de los medios que se ejecuta por el Estado para alcanzar que los bienes sean atendidos de la excelente manera, con el mayor nivel de eficacia, virtud, calidad y transparencia de sus actos, para el progreso del país. Desde el lugar de vista científico y técnico la dirección es el proceso de proyectar, organizar, dirigir, inspeccionar y evaluar la prestación de los servicios públicos para alcanzar los objetivos programados, y encaminados en forma sistemática y técnica al desempeño y aplicación de leyes y estatutos, a suscitar el bien público en todas sus exposiciones, financiera, de seguridad, de protección, de honradez territorial, educación, vialidad, etc. (Dessler, 2011)

La planeación es el primer paso necesario para toda acción constructiva y una guía de trabajo para la ejecución de obras y servicios; la organización define las líneas jerárquicas de la autoridad y de responsabilidad de cada uno de los servidores y propende a poner orden a las personas y cosas; la dirección orienta, manda, ordena, vigila y ejecuta el cumplimiento de las actividades para el logro de los objetivos propuestos; el control permite registrar, inspeccionar y verificar la ejecución de los planes de trabajo para comprobar los resultados obtenidos de los programas y tomar medidas conducentes para asegurar la realización la realización de los objetivos establecidos; y la evaluación conduce a descubrir las fortalezas y debilidades de los procedimientos, para demostrar los grados de responsabilidad de los funcionarios en el cumplimiento de sus tareas, y nos permite medir, interpretar y analizar los resultados de los trabajos programados y ejecutados con el objeto de eliminar errores obstáculos para adoptar medidas adecuadas para el futuro. (Jaramillo Ordóñez, 2014, pág. 120)

## **Métodos de evaluación de desempeño**

Los distintos métodos que se encuentran en la Evaluación de Desempeño, está es la gráfica de calificaciones alterna que se realizan mensual o anualmente en cada organización entre otros tenemos; comparación por pares, distribución forzada, incidentes críticos de análisis, escalas de estimación sobre las ocurrentes conductas encontradas, administración por objetivos planteados en empresas u organizaciones. (Dessler, 2011)

En el método de Escala Gráfica de calificaciones se pueden encontrar enumerados varias características que se detallada de la empresa, y mediante la facilitación de un rango de desempeño para cada una de ellas. A continuación, para evaluar al empleado que se encuentre en la lista, se exige la calificación mal alta o la que describe su grado de desempeños en cada una de las características encontradas en la empresa. También dentro del método de calificación alterna se ordena a todos los grupos de los y miembros de los empleados, que, desde el mejor hasta el peor, en cuanto rendimiento o una característica particular, eligiendo el más altos y después el más bajo, hasta clasificarlos todos. (Dessler, 2011)

En el siguiente método de comparación por pares, se clasifica de la siguiente manera; haciendo una gráfica de todos los pares posibles encontrados y que sean señalados cuál de los empleados es el mejor para, para cada una de las características, todo con el fin de conocer el desempeño que se va realizando en la empresa por parte de los empleados. (Dessler, 2011)

En el método de la distribución forzada, es utilizada para clasificar usando una curva, es decir se estructura unos porcentajes que deben cumplir los empleados predeterminadamente y por el cual han sido clasificados por diversas categorías de desempeño. En el método incide los más importante de los criterios que quiere decir la observación directa de los jefes y su incidencia en su conducta deseable so indeseable de cada uno y por otra parte se espera los mismo de subalternos. Luego se reúnen y analizan su desempeño, para anclar estimaciones cuantificada con ejemplos narrativos específicos de desempeño bueno y deficiente. Dando así a cada

persona evaluada una medida para de esta determinar quién es la mejor. (Dessler, 2011).

### **Bomberos**

Los bomberos son personas que se dedican a controlar y apagar el fuego en un incendio, al rescate y otro tipo de siniestro ayudando, interviniendo en la prevención hacia la sociedad en la circunstancia de emergencia en que se encuentre. Generalmente realizan sus tareas de labor mediante bombas hidráulicas, que se utilizan para sacar agua de pozos, ríos o cualquiera otro depósito cercano. La mayor parte de bomberos pertenecen a la titularidad del sector público, estos a su vez se dividen en dos partes; los bomberos asalariados y voluntarios. Dentro de muchos países en el mundo existen bomberos de sector privados como en el caso de FALK en Dinamarca, por otro lado hay bomberos forestales que trabajan para el cuidado del medio ambiente en las distintas urgencias que producen los incendios forestales y en varias organizaciones de grandes extensiones la empresa PDVSA en Venezuela hay un cuerpo de bomberos dedicados a las áreas universitarias que por lo general trabajan en investigaciones de estudio de la profesión, además de realizar tareas de labor de bomberos. (Natividad, 2009)

### **Recursos necesarios**

En la empresa pública o privada el personal es el medio por el cual la empresa crece, por lo mismo que maneja el ámbito económico o materiales que tenga, cumpliendo mediante una plantilla todas las actividades y responsabilidades que tiene que cumplir en sus obligaciones diarias, es ahí donde se encuentra el área de recursos que se refieren a dos aspectos importantes; humanos y económicos. Que son los encargados de definir qué personal es el que necesita la institución, dicho de otra manera, decidir por qué perfil optar al momento de cubrir las vacantes libres que son generadas por la salida de un empleado o por la necesidad institucional.

Una vez que se haya seleccionado que habilidades y que perfil se busca para la compañía, llega en segundo paso de recurso humanos; reclutar a los candidatos que tengan las características más aceptables, mediante varias pruebas se encuentra al

candidato que se halla listo para ingresar a trabajar, el tercer paso del área de recurso humanos es realizar un proceso de capacitación durante varios días donde al individuo se induce a conocer el manejo de la empresa y al final esté listo para desempeñar su labor. (Mazabel, 2015)

### **Capacidades de cumplimiento.**

Las capacidades son aptitudes que todas personas tenemos por naturaleza en la que, para llevar a cabo ciertas tareas, se le hace mucho más fácil y con rapidez para su desempeñarlo. Es decir que los seres humanos estamos capacitados para realizar con éxito cualquier tarea, muchas veces en ámbito social es confundido con TALENTO, por lo que es importante que sean aclarados ya que la capacidad es una herramienta natural, que tenemos todos los seres humanos. Al desarrollarnos en diferentes ambientes y capturando condiciones para aprender distintos campos de conocimiento, aun si estas condiciones hayan sido o no utilizados, de esta manera definimos a forma de acumular y desarrollar conceptos y habilidades.

Representan en una empresa para aprovechar los recursos que se han integrado de forma intencional logrando que se cumpla con las capacidades base logrando una condición deseada de manera que la empresa este dada por las habilidades y conocimientos de sus empleados, por ellos es muy importante creer en el empleado y su capacidad de llevar a la empresa a un futuro de crecimiento. (Fong, 2005)

### **Gestión del conocimiento**

Gestión del conocimiento es el proceso por el cual una empresa, conlleva a transmitir las habilidades e información detallada a sus empleados, de un manera efectiva, sistemática y eficiente. Es de vital importancia saber que la información que manejan los miembros de una empresa u organización explícitamente no se refiere a la empresa pues, se deben relacionar en el entorno fuera de ella. Es una manera de gestionar las organizaciones que ubica a los recursos humanos como el principal activo y encomienda el poder absoluto en la capacidad de ser competitivo para compartir la información las experiencias y conocimientos de cada uno de los individuos de manera colectiva. Generalmente la mayor parte de la empresa y

organizaciones asemejan a la gestión del conocimiento simplemente como la habilidad de transmitir información interna. De esta manera los esfuerzos se enfocan en canalizar la información y habilidades que ya posee la empresa concentrándose en la eficiencia de los procesos controlando el volumen de información interna y externa a través de la implantación de sistemas para la cual abre una oportunidad a los profesionales que aportan sus experiencias en la gestión de conocimientos. (Carballo, 2006).

### **Antecedentes relacionados con el tema de investigación**

El sistema de las competencias es esencial dentro de la gestión institucional en razón de que constituye la herramienta de Administración que contribuye a describir de forma clara cada una de las actividades y procesos a desarrollar a corto, mediano y largo plazo.

Siendo necesario cumplir con procedimientos enmarcados en cuatro elementos que constituyen la administración moderna: Planificación, Organización, Dirección y Control. (Hernández Rodríguez, 2012)

Por lo que la actividad institucional busca a través de personas (como directores institucionales, gerentes, productores, consultores y expertos) mejorar la productividad. Una óptima gestión no busca sólo hacer las cosas mejor, lo más importante es hacer mejor las cosas correctas y en ese sentido es necesario identificar los factores que influyen en el éxito o mejor resultado de la gestión. (Chiavenato, 2010)

En la presente investigación se logró relacionar antecedentes con la investigación desarrollada. Por lo que se hace referencia a los siguientes temas relacionados: Autor Lenin Gustavo Chasi Jurado; Institución Educativa.- Escuela Politécnica Nacional, Facultad de Ciencias Administrativas: Tema.- Propuesta de un sistema de Administración de Talento Humano que contribuya a la gestión por resultados del cuerpo de bomberos del Distrito Metropolitano de Quito: Resultados obtenidos: Los procesos a seguir son afines con las características propias del cuerpo de Bomberos, por lo que guardan estrategias laborales propias de su accionar como servidores públicos.



Otro trabajo relacionados Autor: Dr. Wimper Venancio Nivelá Zapata: Universidad Técnica de Babahoyo Centro de Postgrado y Educación Continua C.E.P.E.C.: Tema Gestión Administrativa y su Relación con la eficiencia y eficacia en los servicios prestados a la ciudadanía por el Cuerpo de Bomberos de Babahoyo: Resultados obtenidos.- Se logró diseñar un proceso operativo aplicable al Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Babahoyo, así como se definieron líneas estratégicas administrativas que establecieron en la operatividad del GAD-Babahoyo, desarrollando calidad en el servicio, así como el direccionamiento del área de gestión vinculada con la sociedad civil.

## **METODOLOGÍA**

### **Tipos de investigación.**

La investigación en su parte metodológica se desarrolló bajo la modalidad de la Investigación de campo: por cuanto la información a recolectarse será en el lugar donde presta los servicios el Cuerpo de Bomberos Municipal del cantón Mera; como parte de la investigación también se desarrollará la modalidad de investigación bibliográfica y documental: porque la fuente de investigación son los archivos permanentes que dispone la entidad, lo cual coadyuvará al logro del objetivo investigado asegurando sus resultados.

- a) Inductivo:** Partiendo de casos particulares desarrollados en las competencias adquiridas por el gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mera, el conocimiento de la ley y la manera de administrar, logró determinar datos necesarios para viabilizar resultados, y se pudo llegar a conclusiones o análisis de lo requerido.
  
- b) Deductivo:** Nos permitió inducir información relevante de varios autores según las leyes y principios generales en concordancia con la evaluación a las competencias del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Mera y la gestión del cuerpo de bomberos del cantón.
  
- c) Analítico:** Método que investiga de manera amplia y general la ausencia de instrumentos de control administrativo y su incidencia en el manejo de recursos del Cuerpo de Bomberos Municipal del cantón Mera; permitió al investigador conocer si los recursos institucionales se han ejecutado en base a principios de eficiencia, eficacia, economía y de competencias adquiridas.

## Técnicas de Investigación

### Encuesta

Se aplicará las encuestas en la cual se fundamentar y se preparará para el personal administrativo y operativo involucrado en los procesos en referencia a las competencias adquiridas y necesarias, de este modo se direccionará al cumplimiento de las normas y leyes del consejo nacional de competencias, planificación y recursos económicos y herramientas de control administrativo.

### Observación directa.

La inspección desarrollada de manera directamente a los procesos administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Mera se delineó las competencias adquiridas en el cumplimiento del cuerpo bomberos, es decir se revisó los métodos y se realizó un análisis al ejercicio de las competencias y sus funciones, lo que permitió hacer las observaciones pertinentes de sus características y comportamientos de los diferentes procesos de control y su incidencia en el manejo de los recursos Institucionales.

### Población

En la investigación realizada por tratarse de una muestra finita se tomó el total de la población para realizar la evaluación de las competencias de gestión del gobierno autónoma descentralizada del cantón Mera adscritas al cuerpo de bomberos cuyo número es de 21 Empleados.

**Tabla 1. Población.**

ÁREA	DEPARTAMENTO	No
<b>Administrativo</b>	Comandante	2
	Mayor	1
	Secretaria	2
<b>Operativo</b>	Bombero	6
	Bombero voluntario	10
<b>Total</b>		<b>21</b>

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Haro Haro Jhony Marcelo

En el presente estudio de investigación de campo y de debido a que la población es demasiada pequeña por lo que no se realizó un proceso de muestreo, por lo que no se aplica fórmula alguna, por lo que se procedió a realizar encuestas al personal de la Institución.

### **Metodología Aplicada en la Evaluación de las competencias de Gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mera adscrita al Cuerpo de Bomberos.**

El presente examen complejo utilizó indicadores de gestión que expresaron la realidad cuantitativa sobre el desempeño de procesos de las competencias adquiridas y direccionadas por el Consejo Nacional de Competencias y que, al ser comparadas con el nivel de referencia propuesta y adquirida se pudo determinar resultados y desviaciones, estas permitieron tomar acciones para corregir o prevenir actividades que se relacionan en el caso de estudio.

El indicador de gestión fue creado como ciencia en Estados Unidos y aplicada de manera práctica en Japón, fue calificada y demostrada para el desarrollo de la filosofía de Calidad Total, filosofía que tuvo éxito en actividades de comparación. En la práctica fue orientada para el control de los procesos administrativos y operativos, instrumentos de gestión que son deliberantes a la hora de tomar decisiones gerenciales, derivándose acorde al desempeño basado en la misión, objetivos estratégicos y las competencias adquiridas.

**Indicador:** herramienta que delinea o determina la condición de un proceso de actividad en un momento determinado. Los indicadores en conjunto proporcionan un panorama de la situación investigada y logran un control adecuado sobre una situación dada, siendo su importancia el poder predecir y tomar decisiones con base a las tendencias positivas o negativas observadas en el desempeño global de la institución.

La evaluación sobre las competencias de la administración parte del grado de cumplimiento establecido sobre los productos o resultados obtenidos, sin referencia al costo de consecución de los mismos. La aplicación de indicadores de gestión permitió identificar actividades que relevan al adquirir competencias sobre el desarrollo de procesos vinculantes en el accionar del GADM y el Cuerpo de Bomberos del Cantón Mera. La aplicación directa e indirecta sobre la recopilación de información logró sintetizar información primaria y secundaria vinculante con los resultados sobre el desarrollo de las competencias asumidas. Sus resultados tipifican una legislación abierta y de conocimiento público. (Mora, 2014)

En la práctica los indicadores pudieron evaluar las actividades en concordancia con las competencias adquiridas por la Municipalidad de Mera, así como el desarrollo y el funcionamiento del Benemérito Cuerpo de Bomberos de la localidad instaurada por el Consejo Nacional de Competencias, por lo que se prescribe indicadores de gestión que se aplicaron en la evaluación realizada en cada uno de los procedimientos analizados.

La investigación utilizó indicadores que dinamizan la gestión:

- Nivel de Confianza;
- Riesgo Inherente, y
- Riesgo de Control.

Los resultados determinan el impacto encontrado durante su aplicación práctica.

**Nivel de Confianza.** - La gestión en la aplicabilidad de las competencias atribuye que las competencias se encuentran tipificadas y en cumplimiento total sobre las actividades competitivas existentes en las leyes y normas prescritas, es darles seguridad a los procesos. Pudiendo encontrar probabilidad con resultados correctos, aceptando como bueno los procesos de las competencias asumidas. (Agustin, 2015)

**Riesgo inherente.** - Valora la actividad económica, así como los procesos aplicables de la institución o compañía, libremente de los métodos de control interno que se estén aplicando. Si se trata de una evaluación de competencias es

susceptible a cambios por la presencia de errores significativos sean faltantes o incoherentes; este tipo de riesgo está afuera del control del evaluador por lo que difícilmente se puede establecer o tomar decisiones para desaparecer el riesgo ya que es algo innato de la actividad realizada por la entidad (Blanco, 2012).

**Riesgo de control.** - indicador de gestión que determina faltantes en la verificación de evidencias sobre las competencias marcadas en la ley, existiendo un incumplimiento medio sobre las competencias asignadas. Lo que influye de modo muy significativo los métodos de control interno que estén efectuados en la entidad y que en el contexto lleguen a ser escasos o inadecuados para la aplicación y localización oportuna de irregularidades. Por esta razón es necesario que una administración sea evaluada de manera constante pudiendo los procesos de verificación interna sean adecuados. Los bajos niveles de riesgos sobre el control de competencias afectan los procedimientos, el incremento de procedimientos podrá determinar el buen desarrollo sobre los procesos organizativos (Blanco, 2012).

Los niveles de gestión aplicados determinan una calificación autónoma, la misma que involucra parámetros que califican los procesos actuales.

#### **Indicadores de Gestión Aplicados.**

Indicadores de Gestión	Calificación
<b>(NC) NIVEL DE CONFIANZA:</b>	<b>ALTO</b>
<b>(RC) RIESGO DE CONTROL:</b>	<b>BAJO – ALTO</b>
<b>(RI) RIESGO INHERENTE:</b>	<b>ALTO – BAJO</b>

Fuente: Aplicación del muestreo estadístico a la auditoría.  
Elaborado por: Haro Haro Jhony Marcelo

**Valorización de Indicadores:** Los indicadores de gestión aplicados sobre las evidencias encontradas toman una calificación de:

Parámetros	Calificación
Existencia de información y requerimiento solicitado.	1
Inexistencia de información y requerimiento solicitado	0

Fuente: Aplicación del muestreo estadístico a la auditoría.

Elaborado por: Haro Haro Jhony Marcelo

**Evaluación de Competencias, Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mera adscrita al Cuerpo de Bomberos.**

**Tabla 2. COMPETENCIA: ADMINISTRATIVA.**

**Aplicación de Encuesta.**

	PREGUNTAS	SI	NO	POND	CAL	OBSERVACIONES
1	¿El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mera GADM, según el artículo 238 de la constitución de república, goza de autonomía política Administrativa según el artículo 5 del Código Orgánico de Organización territorial, Autonomía y Descentralización: “Se expresa en el pleno ejercicio de las facultades normativas y ejecutivas sobre las competencias de su responsabilidad?”	x		1	1	Visita de Campo – recopilación de información primaria.
2	¿El GADM aplica la resolución No.0010-CNC-2014 publicada en el Registro Oficial No. 413 del 10 de enero de 2015, que regula el ejercicio de la competencia para gestionar? los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios	x		1	1	Visita de Campo – recopilación de información primaria.
3	¿Es necesario legislar ordenanzas que permitan centralizar la toma de decisiones dentro de sus competencias, priorizando las políticas sociales según el Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización COOTAD en su artículo 140, inciso cuarto?	x		1	1	Visita de Campo – recopilación de información primaria.
4	¿El cuerpo de Bomberos en su competencia tiene el apoyo técnico y de personal		x	1	0	

	especialista por parte del gobierno seccional en la operatividad “Inundaciones, emergencia u otros en el Cantón”?					Visita de Campo – recopilación de información primaria.
5	¿Las leyes u ordenanzas creadas para fortalecer la competencia fortalecen el sistema de gestión en el cumplimiento de los objetivos estratégicos del cuerpo de bomberos del cantón?	x		1	0	Visita de Campo – recopilación de información primaria.
6	¿El cuerpo de Bomberos del cantón Mera, define políticas y estrategias de riesgo de manera autónoma y oportuna para salvaguardar los intereses de los ciudadanos en función de las competencias?	x		1	1	Visita de Campo – recopilación de información primaria.

Fuente: Estudio de campo

Elaborado por: Haro Haro Jhony Marcelo

Aplicación de Formulas

NC = Nivel de Confianza

Calificación Total CT = 4

Ponderación Total PT = 6

$$NC = CT / PT * 100$$

$$NC = 4 / 6 * 100$$

$$NC = 66\%$$

$$RC = NC$$

$$RI = 100 - NC$$

$$RI = 100 - 66\%$$

$$RI = 34\%$$

Fuente: Estudio de campo

Elaborado por: Haro Haro Jhony Marcelo



**Tabla 3. Matriz de aplicación sobre Indicadores: Riesgo Inherente y Riesgo de Control**

**Componente Preliminar evaluativo aplicada en relación al Nivel de Confianza en concordancia sobre Competencias adquiridas.**

Componente	Riesgo y su fundamento		Enfoque Preliminar de evaluación
	Inherente	Control	
Competencias del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mera adscritas al Cuerpo de Bomberos.	<b>RI= Bajo Valorización 34%</b>	<b>RC= Alto</b>	
Políticas y mecanismos que definen los parámetros del GADM y el Cuerpo de Bomberos como entidad de derecho público.	Disminución Baja en la aplicación de leyes, políticas, resoluciones que definen los parámetros del GADM sobre la competencia y las actividades del cuerpo de bomberos.	Débil posicionamiento de la entidad a nivel local.	Acuerdo y resoluciones administrativas, vigentes por parte de las autoridades sobre las competencias asumidas y el fortalecimiento de beneficio del Cuerpo de Bomberos.
Segmentación de funciones y responsabilidades por competencias para el correcto desarrollo y administración del Cuerpo de Bomberos.	Disminución Baja de guía funcional para el correcto desarrollo organizacional en el Cuerpo de Bomberos.	Poca participación del Cuerpo de Bomberos en el accionar local por falta de direccionamiento en las tareas específicas.	Aplicación de leyes, normas, ordenanzas y otros documentos que habiliten el desarrollo de la gestión del Cuerpo de Bomberos para su correcta administración y operatividad de los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios.
Políticas y estrategias en beneficio de Cuerpo de Bomberos y la colectividad local.	Disminución Baja en legislación directa para desarrollo de los procesos operativos del Cuerpo de bomberos.	Carencia de apoyo por parte de autoridades para funcionar con autonomía propia.	Modificar, crear ordenanzas y normativa vigente para toma de decisiones propias como ente autónomo.

Fuente: Estudio de campo

Elaborado por: Haro Haro Jhony Marcelo

**Tabla 4. Matriz de Calificación aplicación de Indicadores: Inherente y**

**Control**

**Calificación aplicada en relación al Nivel de Confianza sobre el riesgo**

**inherente preliminar y control de Competencias.**

Componente	Riesgo y su fundamento		Controles Claves	Enfoque de Evaluación	
	Inherente	Control		Pruebas cumplimiento	de Pruebas sustantivas
Competencias del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mera adscritas al Cuerpo de Bomberos.	RI= Bajo	RC= Alto			
Políticas y mecanismos que definen los parámetros del GADM y el Cuerpo de Bomberos como entidad de derecho público.	Disminución Baja en la aplicación de leyes, políticas, resoluciones que definen los parámetros del GADM sobre la competencia y las actividades del cuerpo de bomberos.	Débil posicionamiento de la entidad a nivel local.	Ausencia de normativas y reglamentos a fin de garantizar la prestación de servicios por parte del Cuerpo de bomberos	Que el GADM No asume en su totalidad las competencias asignadas por el Consejo nacional de Competencias, en relación a las actividades adscritas al cuerpo de Bomberos. Por lo que la definición de la administración y operatividad es incoherente a la realidad.	
Segmentación de funciones y responsabilidades por competencias para el correcto desarrollo y administración del Cuerpo de Bomberos.	Disminución Baja de guía funcional para el correcto desarrollo organizacional en el Cuerpo de Bomberos.	Poca participación del Cuerpo de Bomberos en el accionar local por falta de direccionamiento en las tareas específicas.	Ausencia de una correcta segmentación de funciones y responsabilidades sobre sus competencias para la predisposición de los organismos	El GADM, en la práctica no tiene instrumentación legislada y aprobada en un 100% para viabilizar el desarrollo de las actividades o procesos organizacionales que determinen los procedimientos en el Cuerpo de Bomberos.	
Políticas y estrategias en beneficio de Cuerpo de Bomberos y la colectividad local.	Disminución baja en legislación directa para desarrollo de los procesos operativos del Cuerpo de bomberos.	Carencia de apoyo por parte de autoridades para funcionar con autonomía propia.	Modificar las operaciones para responder a los cambios organizacionales o de prioridad.	Las normas que direccionan la cadena de mando y las operaciones establecidos para efectuar con sus responsabilidades se encuentran incompletas para su operatividad.	

Fuente: Estudio de campo

Elaborado por: Haro Haro Jhony Marcelo

## **RESULTADOS.**

**COMPETENCIA: ADMINISTRATIVA.** - del cuestionario preliminar aplicado se ha valorizado que:

- El nivel de Confianza (NC) en relación a riesgo de control sobre las competencias adquiridas para su operatividad evidencia que existe una relación porcentual de Riesgo Inherente sobre el 34%. Lo que demuestra que no se cumplen en un 100% la competencia administrativa y la operatividad realizada en la institución.
- Los indicadores de Riesgo Inherente (RI) y Riesgo de control (RC) determinan los hallazgos encontrados en la adquisición de competencias. Los resultados marcan una perspectiva de ausencia de documentos y directrices no asumidas ni normadas por el GADM – Mera, esto induce a que la administración del Cuerpo de Bomberos segregue falencias o faltantes sobre los procesos en la administración y operatividad. Por lo que la toma de decisiones se reduce a una inconformidad sobre las actividades relevantes.
- Que las competencias normadas por el Consejo Nacional de Competencias y asumidas por el GAD Municipalidad de Mera y el desempeño de la operatividad del Cuerpo de Bomberos no ha sido asumida en su totalidad, diversificando la ausencia de personal calificado y la falta de recursos económico durante el desarrollo de las actividades sobre la competencia.
- La aplicación del indicador de gestión Nivel de Confianza (NC) indica en los hallazgos que las competencias no han sido asumidas en su totalidad por el GADM. Que el consejo en pleno o la Municipalidad como entidad responsable no cumple lo normado por el Consejo Nacional de Competencias, esto disminuye la operatividad, administración y ausencia de recursos económicos del Cuerpo de Bomberos de Mera.

**Tabla 5. Evaluación de actividades planificadas y recursos económicos asignados al presupuesto del Cuerpo de Bomberos del cantón Mera.**

**COMPETENCIA: PLANIFICACIÓN Y RECURSOS ECONOMICOS.**

**Aplicación de Encuesta.**

	<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>POND</b>	<b>CAL</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	¿Las actividades administrativas y operativas del Cuerpo de Bomberos cuentan con una planificación metodológica aprobada por la máxima autoridad en relación a las competencias adquiridas?	x		1	1	Visita de Campo – recopilación de información primaria.
2	¿Las funciones y responsabilidades asumidas por la autoridad, empleados y trabajadores del cuerpo de Bomberos en la ejecución de actividades, está tipificada, legislada y aprobada por la autoridad vinculante según la competencia?	x		1	1	Visita de Campo – recopilación de información primaria.
3	¿Los procesos de servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios existentes en Plan, programas y proyectos, determinan tareas específicas y tipificadas de manera metodológica por el Cuerpo de Bomberos?	x		1	1	Visita de Campo – recopilación de información primaria.
4	¿El personal contratado o disponible en el Cuerpo de Bomberos fue manejado bajo los procesos de selección vinculantes a las necesidades y sobre la especialidad en servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios y conocen de sus funciones en el área de trabajo?	x		1	1	Visita de Campo – recopilación de información primaria.
5	¿Las autoridades del Cuerpo de Bomberos socializa su reglamento interno con el personal pudiendo este, regular las obligaciones y prohibiciones sobre las competencias y labores que realizan en la aplicación de los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios?		x	1	0	Visita de Campo – recopilación de información primaria.
6	¿El presupuesto financiado para las actividades del Cuerpo de Bomberos, se adquiere acorde al número de habitantes; tasa de recaudación sobre planilla eléctrica, aporte predial y servicios, y logra cubrir las necesidades vigentes acorde a las competencias?	x		1	1	Visita de Campo – recopilación de información primaria.

Fuente: Estudio de campo

Elaborado por: Haro Haro Jhony Marcelo

Aplicación de Formulas

NC = Nivel de Confianza

Calificación Total CT = 5

Ponderación Total PT = 6

$$\mathbf{NC = CT / PT * 100}$$

$$\mathbf{NC = 5 / 6 * 100}$$

$$\mathbf{NC = 83\%}$$

$$\mathbf{RC = NC}$$

$$\mathbf{RI = 100 - NC}$$

$$\mathbf{RI = 100 - 83\%}$$

$$\mathbf{RI = 17\%}$$

Fuente: Estudio de campo

Elaborado por: Haro Haro Jhony Marcelo

**Tabla 6. Matriz de aplicación sobre Indicadores: Riesgo Inherente y Riesgo de Control**

**Componente Preliminar evaluativo aplicado en relación al Nivel de Confianza en concordancia a planificación y recursos económicos.**

Componente	Riesgo y su fundamento		Enfoque Preliminar de evaluación
	Inherente	Control	
<b>Evaluación Planificación y Recursos Económicos.</b>	<b>RI= Bajo</b>	<b>RC= Alto</b>	
Planificación de actividades para el desempeño del cuerpo de Bomberos.	Planificación incompleta acorde al funcionamiento y competencia del cuerpo de bomberos con la comunidad.	El cumplimiento sobre las atribuciones establecidas en las competencias y el código Orgánico de entidades de seguridad ausente, por la insuficiente planificación en la entidad.	Requerir la planificación metodológica que se aplica en las actividades y tareas del personal del cuerpo de bomberos al servicio a la comunidad.
Manual de funciones y actividades Administrativas u operativas del personal.	Ausencia de guía o manual de funciones y actividades para el correcto desarrollo organizacional en el Cuerpo de Bomberos	Poco trabajo en equipo, actividades empíricas o repetitivas y sin una guía o manual de procedimientos.	Solicitar los procesos del desempeño del personal acorde a las leyes, reglamentos y competencias de las instituciones que se encuentran tipificadas y legisladas
Situación presupuestaria y financiera acorde a la normativa y las competencias adquiridas.	Legislación u ordenanzas incompletas sobre la adquisición presupuestaria y manejo financiero inadecuado del Cuerpo de bomberos	Ausencia de leyes y normativa vigente completa en relación a las competencias para la toma de decisiones propias como ente autónomo en el manejo adecuado del presupuesto del Cuerpo de Bomberos.	Requerir leyes, ordenanzas, resoluciones administrativas o de reglamento interno, para cumplimiento de obligaciones y prohibiciones sobre las competencias y adecuado manejo financiero.

Fuente: Estudio de campo

Elaborado por: Haro Haro Jhony Marcelo

**Tabla 7. Matriz de Calificación aplicación de Indicadores: Inherente y Control**  
**Calificación aplicada en relación al Nivel de Confianza sobre el riesgo**  
**inherente preliminar y control a las Competencias.**

Componente	Riesgo y su fundamento		Controles Claves	Enfoque de Auditoría	
	Inherente	Control		Pruebas de cumplimiento	Pruebas sustantivas
<b>Evaluación Planificación y Recursos Económicos</b>	<b>RI= Bajo</b>	<b>RC= Alto</b>			
Planificación de actividades para el desempeño del cuerpo de Bomberos.	Planificación incompleta acorde al funcionamiento y competencia del cuerpo de bomberos con la comunidad.	El cumplimiento sobre las atribuciones establecidas en las competencias y el código Orgánico de entidades de seguridad ausente, por la insuficiente planificación en la entidad.	La planificación no cumple la normativa vigente en su totalidad sobre las competencias, por lo que su desarrollo no es efectivo ni eficiente en el tiempo.	La Planificación no cumple con una metodología eficiente, las competencias operativas de cuerpo de Bomberos son insuficientes para una buena administración en cumplimiento de la comunidad	
Manual de funciones y actividades Administrativas u operativas del personal.	Ausencia de guía o manual de funciones y actividades para el correcto desarrollo organizacional en el Cuerpo de Bomberos	Poco trabajo en equipo, actividades empíricas o repetitivas y sin una guía o manual de procedimientos.	No se trabaja bajo resultados y el desempeño es bajo por existir un manual de funciones definido acorde a las nuevas competencias, así como existe falta de coordinación y comunicación	Fomentar acciones que permitan la correcta actividad mediante el desarrollo de funciones que definan las actividades y tareas sobre resultados.	
Situación presupuestaria y financiera acorde a la normativa y las competencias adquiridas.	Legislación u ordenanzas incompletas sobre la adquisición presupuestaria y manejo financiero inadecuado del Cuerpo de bomberos	Ausencia de leyes y normativa vigente completa en relación a las competencias para la toma de decisiones propias como ente autónomo en el manejo adecuado del presupuesto del Cuerpo de Bomberos.	Modificar las operaciones y funciones para el adecuado manejo de la estructura financiera	Fortalecer las relaciones institucionales para fomentar una reingeniería en la estructura financiera, para mejorar la seguridad de los usuarios.	

Fuente: Estudio de campo

Elaborado por: Haro Haro Jhony Marcelo

## **RESULTADOS.**

**COMPETENCIA: PLANIFICACIÓN Y RECURSOS ECONOMICOS.** - del componente preliminar aplicado se ha valorizado que:

- El nivel de Confianza (NC) en relación a riesgo de control sobre las competencias adquiridas para su operatividad evidencia que existe una relación porcentual de Riesgo Inherente sobre el 17%. Lo que demuestra que no se cumplen en un 100% los procesos de competencias sobre la Planificación y Recursos Económicos para administración del Cuerpo de Bomberos de Mera.
- Los indicadores de Riesgo Inherente (RI) y Riesgo de control (RC) determinan los hallazgos encontrados en los procesos de Planificación y Recursos Económicos vigentes en la institución. Los resultados marcan una perspectiva de normativas incompletas, directrices que es necesario seguir normando en el tiempo la autoridad por el GADM – Mera y el Cuerpo de Bomberos, por lo que los procesos vigentes sobre la planificación y presupuesto incurren en necesidades básicas.
- La planificación del cuerpo de Bomberos de Mera no es desarrollada de manera técnica ni metodológica a la vez incumple la normativa vigente adquirida sobre las competencias actuales, por lo que el desarrollo de las actividades y tareas no es efectivo ni eficiente en el tiempo como servicios a la comunidad.
- El desempeño de las tareas o actividades no reflejan resultados bajo metas por la inexistencia de un manual de funciones que tipifique metodológicamente las actividades actuales y las nuevas competencias, además existe falta de coordinación y comunicación en la administración.
- El presupuesto vigente es insuficiente para el desarrollo de las operaciones en el Cuerpo de Bomberos por lo que no existen alianzas estratégicas, la estructura financiera no es la adecuada al momento de tomar decisiones



**Tabla 8. Evaluación de Procesos de Administración y Operatividad del Cuerpo de Bomberos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mera.**

**COMPETENCIA: PROCESOS DE ADMINISTRACIÓN.**

**Aplicación de Encuesta.**

	<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>POND</b>	<b>CAL</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	¿El Cuerpo de Bomberos ha gestionado el mejoramiento de los procesos de servicios en: prevención, protección, socorro y extinción de incendios; así como el análisis de prevención, mitigación, atención, recuperación, y transferencia de riesgos mediante políticas, ¿públicas locales y ordenanzas o alianzas estratégicas?		x	1	0	
2	¿El Cuerpo de Bomberos controla y ejecuta acciones planificadas para la operatividad desarrollada para: prevención, protección y socorro para enfrentar amenazas naturales o antrópicas y extinguir los incendios en el territorio mediante ordenanzas relativas de carácter general en relación a la gestión de riesgos a los que deben estar expuestos los ciudadanos (as) a fin de prevenir y disminuir posibles consecuencias?	X		1	1	
3	¿Los principios y políticas del Cuerpo de Bomberos orientan la gestión de riesgos para la protección, prevención, coordinación, participación ciudadana, solidaridad, coordinación, corresponsabilidad, complementariedad, subsidiaridad, sustentabilidad del desarrollo local?	X		1	1	
4	¿El Cuerpo de Bomberos regulariza, autoriza y toma decisiones en el control de los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios conforme a la planificación del desarrollo cantonal y las normas legales, emanadas por la resolución del consejo nacional de Competencias?		X	1	0	
5	¿El Cuerpo de Bomberos ha considerado la actividad técnica de riesgos el Plan de Ordenamiento Territorial conforme a las normas de regulación en materia del organismo rector y en el Plan Nacional de Riesgos, identificando la naturaleza, extensión, intensidad y magnitud de la amenaza, grado de vulnerabilidad, medidas y recursos disponibles?	X		1	1	
6	¿El Cuerpo de Bomberos dispone de diseños o sistemas de administración efectivos y apropiados para implementar y controlar los procesos dirimientes de los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios?	X		1	1	

Fuente: Estudio de campo

Elaborado por: Haro Haro Jhony Marcelo

**Aplicación de Formulas:**

NC = Nivel de Confianza

Calificación Total CT = 4

Ponderación Total PT = 6

$$NC = CT / PT * 100$$

NC = 4 / 6 * 100	
NC = 66%	
RC = NC	
RI = 100 - NC	
RI = 100 - 66%	
RI = 34%	

Fuente: Estudio de campo

Elaborado por: Haro Haro Jhony Marcelo

**Tabla 9. Matriz de aplicación sobre Indicadores: Riesgo Inherente y Riesgo de Control**

**Componente Preliminar evaluativo aplicado en relación al Nivel de Confianza en concordancia a Procesos de Administración y Operatividad.**

Componente	Riesgo y su fundamento		Enfoque Preliminar de evaluación
	Inherente	Control	
<b>Evaluación de Procesos de Administración y Operatividad</b>	<b>RI= Bajo</b>	<b>RC= Alto</b>	
Sistemas de gestión de administración apropiados para control de procesos y servicios que brinda el cuerpo de bomberos	Falta de planificación y control en el sistema en los procesos y servicios que brinda el cuerpo de bomberos con la comunidad	Ausencia de herramientas administrativas para control de actividades y solución de problemas sobre la operatividad.	Requerir cronograma de capacitación realizada al personal de la unidad acorde a lo que dispone la normativa en beneficio de la comunidad.
Políticas de gestión de riesgo para el desarrollo local	Falta de un manual específico en prevención, protección, socorro y extinción de incendios; así como el análisis de prevención, mitigación, atención, recuperación, y transferencia de riesgos	Poca comunicación sobre metodología de acciones encaminadas a la prevención, protección y socorro para enfrentar amenazas naturales o antrópicas	Requerimiento de manual de funciones en Coordinación constante para el cumplimiento de acciones que encaminadas a la prevención, protección y socorro.
Mejoramiento de servicios de prevención, protección, socorro mediante políticas, públicas locales y ordenanzas	Falta de participación activa del personal del cuerpo de Bomberos en los servicios de prevención, protección, socorro.	Ausencia de capacitación y charlas sobre los procesos de riesgos y su aplicación en las zonas afectadas sobre medidas de prevención protección, socorro.	Socialización de reglamento y procesos sobre actividades preventivas en los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios conforme a la planificación del desarrollo cantonal y las normas legales.

Fuente: Estudio de campo

Elaborado por: Haro Haro Jhony Marcelo

**Tabla 10. Matriz de Evaluación y calificación de riesgos de Planificación y Recursos Económicos.**

**Calificación aplicada en relación al Nivel de Confianza sobre el riesgo inherente preliminar y control de Planificación y Recursos Económicos.**

Componente	Riesgo y su fundamento		Controles Claves	Enfoque de Auditoría	
	Inherente	Control		Pruebas de cumplimiento	Pruebas sustantivas
<b>Procesos de Administración y Operatividad</b>	<b>RI= Bajo</b>	<b>RC= Alto</b>			
Sistemas de gestión de administración apropiados para control de procesos y servicios que brinda el cuerpo de bomberos	Falta de planificación y control en el sistema en los procesos y servicios que brinda el cuerpo de bomberos con la comunidad	Ausencia de herramientas administrativas para control de actividades y solución de problemas sobre la operatividad.	Inspección de herramientas de planificación y control en los sistemas de procesos y servicios que brinda el cuerpo de bomberos con la comunidad	Planificación estratégica apropiada para control de procesos y servicios que brinda el cuerpo de bomberos	
Políticas de gestión de riesgo para el desarrollo local	Falta de un manual específico en prevención, protección, socorro y extinción de incendios; así como el análisis de prevención, mitigación, atención, recuperación, y transferencia de riesgos	Poca comunicación sobre metodología de acciones encaminadas a la prevención, protección y socorro para enfrentar amenazas naturales o antrópicas	Falta de coordinación y comunicación en la gestión de riesgo para el desarrollo local	Fomentar acciones que permitan las correctas acciones que encaminan a la prevención, protección y socorro	
Mejoramiento de servicios de prevención, protección, socorro mediante políticas, públicas locales y ordenanzas	Falta de participación activa del personal del cuerpo de Bomberos en los servicios de prevención, protección, socorro.	Ausencia de capacitación y charlas sobre los procesos de riesgos y su aplicación en las zonas afectadas sobre medidas de prevención protección, socorro.	Modificar de servicios de prevención, protección, socorro mediante políticas nuevas y bien dirigidas	Fortalecer las relaciones activas del personal del cuerpo de Bomberos con la comunidad para servicios de prevención, protección, socorro	

Fuente: Estudio de campo

Elaborado por: Haro Haro Jhony Marcelo

## **RESULTADOS.**

**Competencia: procesos de administración.** - del componente preliminar aplicado se ha valorizado que:

- El nivel de Confianza (NC) en relación a riesgo de control sobre las competencias de los procesos de administración de la operatividad se evidencia que existe una relación porcentual de Riesgo Inherente sobre el 34%. Lo que demuestra que no se cumplen en un 100% de las competencias sobre los procesos de Administración que direccionan el Cuerpo de Bomberos de Mera.
- Los indicadores de Riesgo Inherente (RI) y Riesgo de control (RC) determinan los hallazgos encontrados sobre los procesos de Administración vigentes en la institución. Los resultados marcan una perspectiva de normativas incompletas, directrices que es necesario seguir normando en el tiempo para la gestión de la autoridad por el GADM – Mera y el Cuerpo de Bomberos, por lo que los procesos vigentes.
- El cuerpo de bomberos no cuenta con herramientas que permite controlar el desarrollo de la planificación y el control sobre los sistemas y procesos de servicio desarrollado por el cuerpo de bomberos hacia la comunidad.
- El cuerpo de Bomberos no cuenta con directrices y normativas que permitan una coordinación y comunicación de trabajo en equipo sobre las actividades de gestión de riesgo para el desarrollo local.
- El Cuerpo de Bomberos deberá desarrollar y legislar procesos que administren las actividades de servicios de prevención, protección, socorro mediante políticas dirigidas a los procedimientos.

### **Diagnostico que caracterice el problema identificado.**

El contexto de los resultados encontrados sobre las competencias asumidas por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal se relaciona de manera directa con el Cuerpo de Bomberos de Mera, por lo que dimensiona la ausencia de factores a una serie de errores involuntarios sobre los procedimientos dispuestos que han lesionado intereses sobre los servicios de gestión administrativa y operativa que relacionan la prevención, protección, socorro, y extinción de incendios necesarios para la población.

Por lo que se determina administrativamente acciones incumplidas de manera literal por incumplimiento de responsabilidades y competencias propias que le asiste a la institución gobernante, fraccionando el desarrollo del Cuerpo de Bomberos del cantón Objeto de Estudio.

**Tabla 11. Caracterización del Diagnóstico.**

<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>	<b>RESULTADOS</b>
<b>COMPETENCIA: ADMINISTRATIVA.</b>	<p>Las competencias normadas por el Consejo Nacional de Competencias y asumidas por el GAD Municipalidad de Mera para el desempeño de la operatividad del Cuerpo de Bomberos no han sido asumidas en su totalidad, porque se evidencia deficiente administración institucional: Ausencia de activos, talento humano calificado y recursos económicos.</p> <p>El GAD Municipalidad de Mera y el Cuerpo de Bomberos, ha desarrollado vacíos legales y la toma de decisiones en la administración y los procedimientos sobre las acciones no se puede hacer efectiva.</p>

<p><b>COMPETENCIA: PLANIFICACIÓN Y RECURSOS ECONOMICOS.</b></p>	<p>Que la planificación institucionalizada en el cuerpo de Bomberos demuestra que no se cumple en un 100% de las actividades, por ausencia de recursos económicos y por los vacíos legales que se asume por la competencia asumida, provocando deficiente gestión administrativa y operativa.</p> <p>Que la administración del cuerpo de bomberos está sujeta a la legislación desactualizada, evidenciado el incumplimiento de lo planificado y la ausencia de recursos económicos en la operatividad, esto se evidencia por la ausencia de legislación o resoluciones administrativas que regulen la competencia y la operatividad.</p> <p>La planificación del cuerpo de Bomberos de Mera no se desarrollada no se cumple de manera técnica ni metodológica, incumpliendo actividades y tareas de servicios a la comunidad, violentando la normativa vigente adquirida sobre las competencias actuales.</p> <p>El desempeño del talento humano es burocrático se trabaja sin metas, esto debido a la ausencia de manuales de funciones metodológicos actualizados, lo que no conlleva a una buena comunicación en los procedimientos relacionados con lo planificado en concordancia con la competencia no asumida.</p> <p>El presupuesto vigente es insuficiente para el desarrollo de las operaciones en el Cuerpo de Bomberos por lo que no existen alianzas estratégicas, la estructura financiera no es la adecuada al momento de tomar decisiones</p>
<p><b>COMPETENCIA: PROCESOS DE ADMINISTRACIÓN.</b></p>	<p>El Cuerpo de Bomberos del cantón Mera, dimensiona el 34% de cumplimiento sobre las actividades</p>

	<p>desarrolladas en relación al 100% de las competencias que direcciona el Consejo Nacional de Competencias.</p> <p>El Cuerpo de Bomberos del cantón Mera determina su administración y operatividad con procesos incompletos o ninguno, no determinando una viabilización con normativas u ordenanzas que rigen los procesos operativos.</p> <p>El cuerpo de bomberos no cuenta con herramientas administrativas actualizadas que permitan controlar y medir el desarrollo planificado sobre los procesos de servicio que se desarrollan en el cuerpo de bomberos en beneficio de la comunidad. Así como también no existe viabilidad en la comunicación interna ni trabajo en equipo sobre las actividades de servicios de prevención, protección, socorro mediante políticas dirigidas a los procedimientos.</p>
--	---

Fuente: Resultados sobre indicadores aplicados.

Elaborado por: Haro Haro Jhony Marcelo



## **PROPUESTA.**

### **Nombre de la Propuesta.**

Plan de mejoras para desarrollar las estrategias para viabilizar las competencias de gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mera adscritas al Cuerpo de Bomberos.

### **Objetivos General.**

Desarrollar estrategias para mejorar las competencias de gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mera adscritas al Cuerpo de Bomberos con el diseño de viabilizar el proceso Institucional.

### **Objetivos Específicos**

- Posibilitar las competencias administrativas dentro de la designación por el Consejo Nacional de Competencias para mejorar la gestión operativa del GAD – MERA, en relación al cuerpo de bomberos.
- Relacionar las competencias de planificación con los recursos económicos para mejorar la operatividad del Cuerpo de Bomberos
- Dar el direccionamiento a los procesos administrativos del Cuerpo de Bomberos para mejorar la institucionalidad.

### **Elementos que la conforman**

1. Competencia: Administrativa GAD - MERA
2. Competencia: Planificación y Recursos Económicos
3. Competencia: Procesos de Administración.

**Tabla 12. Explicación de cómo la propuesta contribuye a solucionar las insuficiencias identificadas en el diagnóstico.**

<b>COMPETENCIA GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN MERA</b>	
<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>	<b>PROPUESTA</b>
<b>COMPETENCIA: ADMINISTRATIVA.</b>	<p>Profesionalización: Formación y capacitación permanente en cumplimiento de los requisitos establecidos en el reglamento del reglamento del régimen interno disciplinario y demás normas relacionadas con la materia de las nuevas competencias.</p> <p>Fortalecer el sistema de gestión definiendo políticas y estrategias de gestión con el propósito de cumplir los objetivos institucionales.</p> <p>Aprobar y actualizar al inicio de cada periodo de gestión administrativa, el Plan de Gestión de Riesgo y dar seguimiento a su ejecución y evaluar sus resultados.</p> <p>Promover la cooperación y colaboración de otras entidades en procura de cumplir los objetivos del sistema de gestión de riesgos.</p> <p>Requerir a las entidades y organismos públicos o privados su intervención o su asistencia a las actividades, conforme a su ámbito y jurisdicción.</p>

	<p>Determinar los recursos técnicos, humanos, materiales y financieros logísticos, conforme a la magnitud de la emergencia o desastre.</p> <p>Que el alcalde o alcaldesa solicite al presidente de la República la declaratoria de estado de excepción, en caso de producirse eventos de gran magnitud dentro de la jurisdicción del cantón Mera.</p>
<p><b>COMPETENCIA: PLANIFICACIÓN Y RECURSOS ECONOMICOS.</b></p>	<p>El Cuerpo de Bomberos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mera, debe alinearse a la planificación estratégica, determinando alianzas estratégicas que involucren la utilización del recurso asignado y lograr alianzas económicas.</p> <p>Formar comunicación interna, manteniendo liderazgo para el desarrollo de los procesos que impacten y generen actividades bajo metas y resultados institucionales planificados.</p> <p>Desplegar comunicación sobre la misión, visión y objetivos estratégicos y tácticos de la organización en medidas individuales de rendimiento y productividad del Cuerpo de Bomberos del cantón Mera.</p> <p>Alinear estrategias administrativas y operativas para el Cuerpo de Bomberos en concordancia con las competencias, con el propósito de monitorear el logro de los objetivos con personal que desarrollen los procesos que involucren resultados del servicio.</p> <p>Elevar los niveles de servicio a clientes internos y externos.</p> <p>Monitorear la gestión de toda la organización y a nivel de cada una de las áreas.</p> <p>Que el recurso económico que viabiliza las actividades tales como: Remuneración básica mínima unificada</p>

	<p>0.50; El servicio comercial 1.5; Los pequeños industriales 3 %; Los Grandes industriales 6 %, deben ser depositadas de manera directa hacia cuentas creadas por el Cuerpo de Bomberos.</p>
<p><b>COMPETENCIA: PROCESOS DE ADMINISTRACIÓN.</b></p>	<p>El Cuerpo de Bomberos será la encargada de viabilizar la metodología de los procesos que injieran en la administración y la operatividad, sistematizando actividades que requieren un constante control sobre planes, programas y proyectos de cada año fiscal.</p> <p>Direccionar retroalimentación estratégica de la manera de tomar decisiones en las actividades entre el estado actual de la organización desde perspectivas que vinculan en la competencia.</p> <p>Involucrar desarrollo continuo sobre el comportamiento y progreso de los procesos que generar actividades para alcanzar resultados.</p> <p>Creación de métodos de medición sobre las actividades que involucran los procesos y los resultados obtenidos.</p> <p>Desarrollo de información cuantitativa para los métodos de pronósticos y para los sistemas de soporte decisional en los tiempos necesarios de actividad desarrollada por el Cuerpo de Bomberos.</p>

Fuente: Propuesta resultados encontrados – competencias CNC.

Elaborado por: Haro Haro Jhony Marcelo

## CONCLUSIONES

- Que la responsabilidad de las competencias adquiridas se debe desarrollar de manera literal, pudiendo el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mera, asumir la ejecución administrativa y operativa en concordancia con el cuerpo de bomberos sustentado en el marco legal vigente, orientado y comprometido en el cumplimiento de la Misión Institucional.
- Que el Cuerpo de Bomberos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mera, debe alinearse a la planificación estratégica, con el propósito de determinar alianzas estratégicas que involucren la utilización del recurso asignado y lograr alianzas económicas, utilizando personal técnico y metodologías adecuadas y aprobadas legislativamente para el fortalecimiento institucional.
- Que el Cuerpo de Bomberos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mera, deberá ser la encargada de viabilizar metodologías en los procesos de administración y operatividad, pudiendo introducir una sistematización de actividades programadas que requieren un constante control sobre planes, programas y proyectos de cada año fiscal, elaborados por la institución Municipal.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Quinteros Calle , J. C. (2015). Planificación Estratégica. Ambato, Tungurahua, Sierra. Recuperado el 05 de Noviembre de 2018, de <https://bit.ly/2PMcjCc>
- Agustin, J. (2015). *Aplicacion del Muestreo Estadistico a la Auditoria*.
- Billares, R. (2013). *Planificación como método de gestión pública* . Brasil: Alzalma.
- Blanco, Y. (2012). *Auditoria integral normas y procedimientos*. Bogotá: Ecoe.
- Cadillo, E. (2016). *Control Interno y la Gestión Administrativa*. Lima-Perú: Universidad César Vallejo de Perú.
- Carballo, R. (2006). *Inovación y gestión del conocimiento*. España : Días Santos.
- Cheverría, M. Á. (2015). *La eficacia de la creatividad*. Madrid: Esic.
- Chiavenato, H. (2010). *Los Procesos Administrativos*. México: Ecoe-Ediciones.
- Código Orgánico. (2012). *La Ley de Contratación Pública y la Ley de Consultoría*. Ecuador.
- Código Orgánico Monetario. (2014). *Ley de Contratación Pública*. Ecuador.
- Consejo Nacional de Competencias. (2019). *CNC*. Obtenido de CNC: <http://www.competencias.gob.ec/competencia-de-gestion-de-los-servicios-de-prevencion-proteccion-socorro-y-extincion-de-incendios/>
- Contaloria General del Estado. (2014). *Normas de Control Interno de la Contaloria General del Estado*. Quito: Lexis.
- Cootad. (febrero de 2016). *Reglamento del Cuerpo de bomberos de Quito*. Obtenido de <https://bit.ly/2COckJF>
- Dessler, G. (2011). *Administracion de recursos humanos* . México: Pearson.
- Dorta, J. (2004). *La evaluacion de los riesgos como componente basico del sistema de Control Interno*. España: McGraw Hill.
- Ejecutivo, D. (2008). *aLey Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública*. Quito.
- Enrique López Ventura <sup>1</sup>, Carlos Rodríguez Monroy. (3-5 de September de 2008). *Estudio sobre el Liderazgo en los Servicios de Bomberos*. Obtenido de <https://bit.ly/2AsQNsY>
- Falconí, L. Y. (2015). *La contratación de seguros en el sector público* . Ecuador.

- Flores Osorio, S. (2015). *Proceso Administrativo y Gestión Empresarial*. Managua: UAN-Universidad Autónoma de Nicaragua.
- Fong, C. (2005). *Recursos y Capacidades*. México : Pergóla.
- Ginebra, M. (2012). *Clausulas de contratos Publicos*. España.
- Riquelme, M. (2019). *Web y Empresas*. Obtenido de Web y Empresas: <https://www.webyempresas.com/proceso-administrativo/>
- Roberto Hernandez, C. F. (2010). *Metodologia de la investigación*.
- Sagui, L. (2004). *Gestión de competencias*. Madrid: Esic.
- Samper, M. B. (2015). *Contratacion Publica*. Ecuador.
- Sanchez Isabel. (2009). *La integridad en la contratación pública*. Madrid.
- Santos, C. R. (2016). Nuevas formas de cooperación y. *Estudios de juventud*.
- Senplades. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo*. Ecuador: Senplades.
- Sepúlveda, S. (1993). *Elementos para el diseño de un sistema de seguimiento y evaluación*. Costa Rica: Miscelaneas.
- Software gestión procesos . (2019). *ISOTools*. Obtenido de Servicios > Modelos de Gestión y Excelencia > Gestión de Procesos: Gestión por Procesos: <https://www.isotools.org/soluciones/procesos/gestion-por-procesos/>
- Territorial, C. O. (2015). *Ordenanzas de las Competencias del Gad Mera*. Mera.
- Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: Pearson.
- V.Niño. (2011). *Metodologia de la investigació, tesis auditoria integral a la Cooperativa de Ahorro y credito Bashalan LTDA*.
- Plan Nacional de Desarrollo toda una Vida. (22 de septiembre de 2017). *Plan Nacional de Desarrollo*. Obtenido de Plan Nacional de Desarrollo : <https://bit.ly/2hrQrcp>
- Regimen de Contrataciones. (2011). *Real Decreto Legislativo*. Quito.
- González, F. (2010). *La Planificación Estratégica de Recursos Humanos*. México: Ecoe-Ediciones.
- Hernández Rodríguez, S. (2012). *Administración, Teoría, Procesos, Areas Funcionales, y Estrategiad para la Competitividad*. México: Mc, Graww Hill.
- Hurtado, D. (2013). *Principios de Administración*. ITM.

- Instituto para la Democracia y la Asistencia Electoral - IDEA Internacional, 2008.  
(2009). *Gestión Pública*. Perú: Transparencia.
- Kotler, Philip. (2011). *Dirección de Mercadotecnia. Análisis, Planeación y Control*. México: Diana, p. 20.
- Mantilla, S. (2010). *El Control Interno*. Bogota - Colombia: Ecoe - Segunda Edición.
- Mazabel, C. (2015). *Indicadores de recursos humanos* . Mexico.
- Medina, G. (213). *Investigación contratación pública* . Mexico.
- Mendez, C. (2001). *Diseño y desarrollo del proceso de investigación, tesis auditoría integral a la cooperativa de ahorro y crédito "Bashalan" LTDA*.
- Mora, N. (2014). *La investigación bibliográfica* . Trujillo: U.P. Orrego.
- Mosquera, E. O. (2011). *Análisis de la problemática bomberil en el Ecuador* .  
Obtenido de <https://bit.ly/2s9ZILy>
- Muñoz, W. B. (2013). *Sector Público Americanos*. Londres .
- Murillo, G. (2017). Manejo de tributos en el Cuerpo de Bomberos del cantón Vinces. <https://bit.ly/2Asvdoy>.
- Nagih, M. (2005). *Metodología de la Investigación* . Mexico: Noriega.
- Naresch, M. (2004). *Investigación de mercados* . Mexico: Printed.
- Natividad, J. (2009). *Las consecuencias del fuego* . Mexico: Fenix.
- Otergon Edgar. (2002). *Sistemas de inversión administrativo en el país*. Chile.
- Pachon, C. (2014). *Contratación Pública* . Colombia.
- Perez, A. (2011). *Planificación Estratégica y Supervisión de Recursos Humanos*.  
Loja: UTPL.
- Plan Nacional de Desarrollo toda una Vida. (22 de septiembre de 2017). Obtenido de <https://bit.ly/2hrQr>





