



Gestión organizacional de los Cuerpos de Bomberos en la provincia de los Ríos

Organizational management of the Fire Brigades in the province of Los Ríos

Karina Muñoz Loor¹

kmunoz@uteg.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-5295-1516>

Ángela Vera Montoya²

adelaveramontoya@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0001-7060-5652>

Recibido: 14/12/2021, Aceptado: 10/03/2022

RESUMEN

El Cuerpo de Bomberos de cada cantón o jurisdicción acoge modelos por procesos y/o por gestión debiendo crear, socializar y ejecutar el modelo definido para el cumplimiento adecuado de políticas, objetivos y metas institucionales. El objetivo de esta investigación es realizar un estudio exploratorio descriptivo sobre los principales factores que definen la gestión de los Cuerpos de Bomberos de la provincia de los Ríos. Se utiliza un enfoque cuantitativo mediante la técnica de la encuesta, triangulando con información cualitativa de tipo documental. La unidad de análisis es el personal directivo, administrativo, operativo y auxiliar de los Cuerpos de Bomberos en la provincia, para una población / muestra de 88 colaboradores. Los resultados evidencian graves deficiencias en cuanto a los siguientes factores de la gestión organizacional: comunicación, desarrollo y capacitación, identificación con la institución, liderazgo, relaciones de trabajo, relaciones interpersonales, y trabajo en equipo. Se concluye en la necesidad de diseñar un modelo de gestión organizacional que le dé un carácter realmente trascendente a la labor que estas entidades realizan en el territorio.

Palabras claves: Organización, gestión, modelos, desarrollo, crecimiento.

ABSTRACT

Organizational management leads to evaluating the link between organizations and their organizational development as a catalyst for the results of any of an organization, when assuming the study of these problems in the Fire Brigades, it is determined as a general objective, the Organizational Management Model for the institutional development of the fire brigades in the province of Los Ríos. The methodology implemented in the research process is part of a quantitative-qualitative approach, with a correlational study, in which, through the use of interviews with questions related to the philosophy and internal environment of the

¹ Magíster en Psicología Laboral, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Ecuador

² Magíster en Administración de Empresas, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Ecuador

fire departments of the Ríos, also a survey with closed questions addressed to the servers of the Los Ríos Fire Brigades, in order to cover information from the Organizational Management Model such as the relationship between colleagues, communication, remuneration, planning, decision-making and the opportunity for job promotion, the object of study was valued and a transformation proposal is presented that aims to improve and develop the institutions, the main result is supported by the design of the organizational management model, the structuring guide organizational structure and the proposed implementation strategy, which will contribute to institutional strengthening and the development of Important coughs such as planning, organization, direction and control, in order for the staff to deliver a quality service to fulfill their mission.

Keywords: Organization, management, models, development, growth.

Introducción

Los cuerpos de bomberos del Ecuador son organismos de derecho público especialmente técnicos al servicio de la sociedad ecuatoriana, destinados a proteger a los individuos, naturaleza y características públicas o privadas contra el fuego; socorrer, en catástrofes o siniestros, y realizar actividades de salvamento sujeto a un alto grado de estrés y riesgo. Adicional a esto, de dedicación personal, un verdadero contribuyente a la población y un enorme grado de pericia contra el fuego.

También las instituciones bomberiles están incluidas en el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, para que acuda al sitio del desastre o siniestro, además de gestionar la salida de una ambulancia acompañando a la unidad de enfrentamiento contra fuego con el fin de brindar el servicio de atención a los bomberos en su área de acción.

Los bomberos son empleados de la Gestión Pública, se regirán a la ley orgánica y de gobiernos autónomos descentralizados cantonales que poseen la competencia de regir la acción bomberil. Frente a esto, nace la necesidad de llevar a cabo una normativa de cumplimiento nacional para brindar un servicio de calidad y a la vez fomentar la colaboración de la ciudadanía para conformar un ente debidamente regulado.

La preparación de una estrategia de organización en el que contempla el orgánico estructural, con interacción de cargos, manual de perfiles por competencias, modelo de diseño curricular por competencias y modelo de funcionamiento del ingenio humano, dejará al Cuerpo humano de Bomberos arreglar las falencias administrativas generando una composición organizacional bien determinada, con funcionalidades a cada pues vayan conforme a las necesidades del mismo, canales de comunicación claras y además generar un instrumento que posibilite escoger al ingenio humano más adecuado según las competencias elementales para ejercer las ocupaciones propias de un puesto de trabajo.

Actualmente el cambio organizacional por procesos es un tema recurrente y dinámico para las organizaciones, con esto, se conlleva a que se adapten a diferentes transformaciones del entorno político, económico, social, cultural y jurídico en cualquier país (Pozo, 2018).

El modelo organizacional y administrativo por procesos es un instrumento poderoso para obtener eficiencia y efectividad en la administración por resultados, destinados a gestionar los diversos procesos por los que atraviesan las organizaciones con la finalidad de conseguir su desarrollo organizativo (Garbanzo, 2015). Ares (2010), indica que las organizaciones son estructuras sociales creadas por individuos en apoyo del logro en colaboración de metas específicas; de igual forma, Figueroa (2013) argumenta que la organización nace de la necesidad humana de cooperar para obtener sus fines personales y en la mayoría de los casos, dicha cooperación puede ser más productiva o menos costosa si se cuenta con una estructura de organización. Es decir, las organizaciones son entidades sociales compuestas por dos o más individuos con la finalidad de cumplir metas y objetivos.

El desarrollo organizacional es un proceso de cambio planeado en el cual la organización pasa de un estado que evita examinar los procesos sociales como la planificación, comunicación y/o toma de decisiones, a un estado de institucionalización que se resiste a la innovación, planea y utiliza procedimientos para promover la adaptación a los cambios del día a día (Burke & Hornstein, 1972), Sin lugar a dudas, el costo añadido de la gestión pública radica en atender la demanda de los usuarios externos de un estilo de Administración pública por resultados. La gestión organizacional de entes públicos se encuentra enfocada a resultados, la apreciación de los usuarios externos repercute en la calificación del mérito de los servidores públicos; sin embargo, esto debe mejorar constantemente debido a los cambios de precepción del servicio por parte del usuario.

Asencio et al. (2019) refieren que la mejora de los procesos organizacionales se fundamenta en criterios de calidad, productividad, eficiencia, satisfacción, compromiso y colaboración. La aparición y aceptación de una perspectiva más fuerte y sistemática en las empresas da mayor posibilidad de que este modelo se logre transformar en una fuente importante del desarrollo organizacional de una empresa. La preparación de una estrategia de organización en el que contempla la estructura organizacional, manual de perfiles por competencias y modelo de diseño curricular por competencias, dejará al Cuerpo humano de Bomberos arreglar las falencias administrativas generando una organización bien determinada, con canales de comunicación claras y además generar un instrumento adecuado según las competencias elementales para ejercer las ocupaciones propias de un puesto de trabajo.

El diagnóstico institucional es un instrumento que permitirá conocer y examinar a la organización, se desprende ciertos resultados e indicadores del personal del Cuerpo humano de Bomberos en especial del personal operativo y del personal administrativo. Así, diversos autores han demostrado la importancia que tiene la gestión pública y determinar sus funciones; como el cambio es un proceso natural que no siempre es admitido, el traspaso de funciones hacia los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, responde a un cambio espontaneo que difiere sustancialmente ante un cambio planificado. (Ronco y LLado, 2000).

El modelo de gestión pública radica en definir quién hace qué, con qué énfasis, con que preponderancia y con qué grados de autoridad, no solo es importante definir qué se hace, y quien lo hace, sino asegurar que se haga bien (Larraín & Waisbluth, 2009).

En este sentido se considera, que los cuerpos de bomberos de la provincia de Los Ríos, tienen una importante función, observándose que estos requieren ajustes estructurales más actualizados, para así responder con calidad, eficiencia y eficacia a los desafíos ante la sociedad. La transformación dinamiza el desarrollo social y económico obligando a definir un proceso de reconversión en el modo de estructura en las organizaciones. La globalización de las actividades económicas modifica el concepto de desarrollo con nuevos desafíos en los factores tradicionales de producción para insertarse competitivamente (Serrano & Ortiz, 2012).

Desde tiempo atrás, se ha hecho evidente la necesidad de que las instituciones públicas no sean reconocidas como simples cajas de procesamiento de datos y, por ende, son productoras de bienes y servicios, sino que también reconozcan el valor del talento humano con que cuentan y que en la mayoría de los casos desencadenan conflictos que impiden un adecuado cambio (Jimenez, 1975).

Clasificación de las Organizaciones

Existen muchas formas de clasificar y nombrar los tipos de organización, según Castillo & Juárez (2008), se clasifican:

- Por su actividad, en tres grupos: Industriales, comerciales, y de servicio.
- Por su naturaleza de su capital, se dividen en privadas, públicas y/o mixtas.
- Dependiendo del origen de su capital; extranjero, coparticipación.
- Por su magnitud; se clasifican en 4 tipos de organizaciones; micro o caseras, pequeñas, medianas y grandes.

El Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva, la Secretaria Nacional de la Administración Pública, desde el 2007 establece políticas de mejora de eficiencia, eficacia, calidad, desarrollo organizativo e innovación en la administración pública de bienes y servicios. El Cuerpo de Bomberos de cada cantón o jurisdicción acoge modelos por procesos y/o por gestión debiendo crear, socializar y ejecutar el modelo definido para el cumplimiento adecuado de políticas, objetivos y metas institucionales.

Los Cuerpos de Bomberos de la Provincia de los Ríos, se han visto en la necesidad de aplicar modelos de gestión y control para enfrentar el desafío en el medio, pero su afán de cumplir objetivos organizacionales genera muchas veces dualidad de políticas, gastos innecesarios, duplicidad de funciones, repetición de procesos y en algunas veces frenan el cambio, debiendo pensar en un sistema de gestión que reduzca los riesgos, la economía y calidad de su servicio.

Metodología

El presente estudio pretende estudiar las variables que caracterizan la gestión de los Cuerpos de Bomberos de la provincia de los Ríos, mediante una investigación con alcance exploratorio y descriptivo analítico. En primera instancia, se realiza un análisis situacional de la institución, proporcionando una visión general sobre la realidad del objeto de estudio o un aspecto de ella, para luego efectuar una descripción de los hallazgos identificados en el levantamiento de información (Miño, 2011). El enfoque de la investigación es cuantitativo mediante la técnica de la encuesta triangulando con información cualitativa de tipo documental. La unidad de análisis son los sujetos u objetos de estudio; en primer lugar, las personas como

tales, luego las organizaciones, sean estas públicas o privadas, empresas desde las pequeñas hasta las grandes (Pérez, 2017). En este caso, la investigación se enfoca en el personal directivo, administrativo, operativo y auxiliar de los Cuerpos de Bomberos en la provincia de los Ríos; por lo tanto, la población / muestra incluye a 88 colaboradores, como se detalla en la tabla 1.

Tabla 1. Muestra de la Investigación

Tipo	Cargo	Vinces	Ventanas	Mocaché	Buena Fe	Total
Directivos	Comité de Administración y Planificación	2	2	2	2	8
Ejecutivos	Directivos	1	1	1	1	4
Administrativos	Jefe Departamental	3	4	3	6	16
Operativo	Bomberos	10	15	10	25	60
Total						88

Fuente: Elaboración propia

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Datos generales

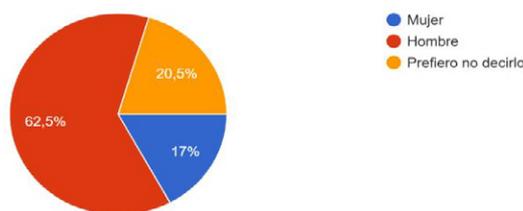


Figura 1. Género

Fuente: datos de la investigación

Según la figura 1, los informantes del estudio corresponden a un 62.5% de género masculino, 17% de género femenino y 20.5% que prefieren no identificarse.

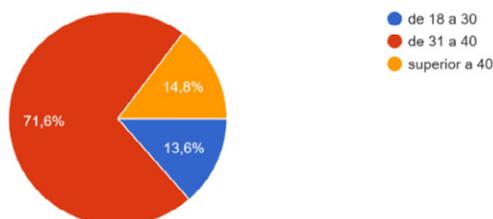


Figura 2. Edad

Fuente: datos de la investigación

De acuerdo con la figura 2, el 71,6% se encuentran entre las edades de 31-40 años, 13,6% entre 18-30, años y 14,80% mayores a 40 años.

En cuanto al nivel de educación, la figura 3 muestra que el 76.1% tiene un nivel de secundaria completa, seguido del 11.4% que cumplen una primaria completa, el 11.4% con estudios superiores, y solo el 1,1% sin primaria completa.

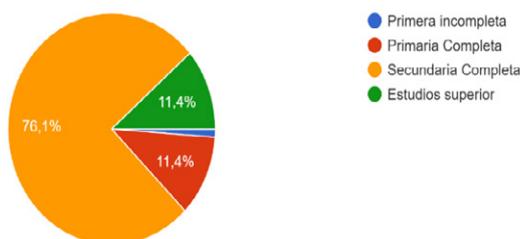


Figura 3. Nivel de educación
 Fuente: datos de la investigación

▪ **Aspectos de la gestión organizacional**

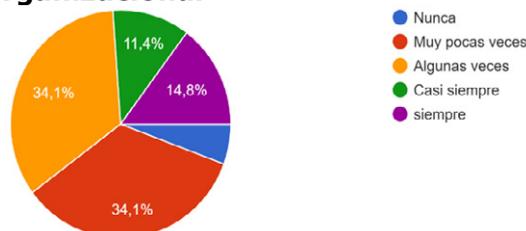


Figura 4. Comunicación
 Fuente: datos de la investigación

La figura 4 detalla que existe inconformidad con la comunicación a través de las máximas autoridades de las entidades bomberiles, ya que un 34,1% indica que muy pocas veces hay comunicación y otro 34,1% opina que solo algunas veces.

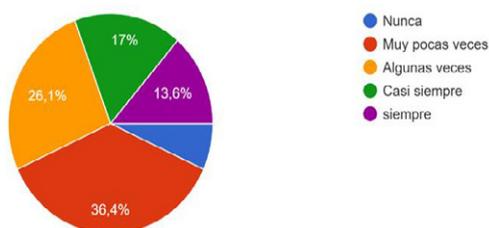


Figura 5. Desarrollo y Capacitación
 Fuente: datos de la investigación

Se puede observar que el personal administrativo si tiene un perfil académico de acuerdo al puesto que desempeñan, pero en referencia al operativo la figura 5 indica que 36,4% informan que muy pocas veces cumplen con el perfil de Bomberos, aspecto bastante delicado considerando la función primera de tales cuerpos.

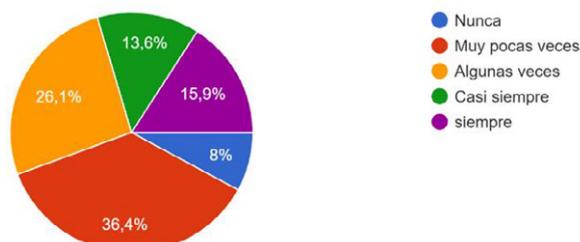


Figura 6. Identificación con la institución
 Fuente: datos de la investigación

De acuerdo con la figura 6, el 36,4% de los colaboradores se identifica muy pocas veces con la institución, seguido de 26,1% que se identifica algunas veces y 8% que nunca se identifica con la institución en la cual labora.

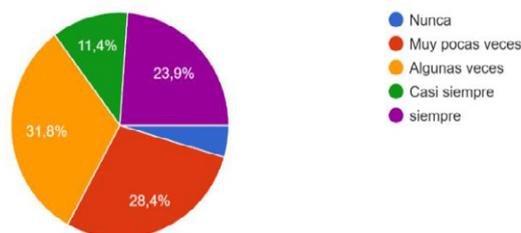


Figura 7. Liderazgo
 Fuente: datos de la investigación

De acuerdo a las encuestas efectuadas al personal administrativo se obtuvo un 31,8% algunas veces si permiten que tomen las decisiones de acuerdo al rol que cumplen, en relación al operativo enfocado a los líderes de grupos un 28,4% muy pocas veces pueden asumir esas competencias que como líder deben de asumir (figura 7).

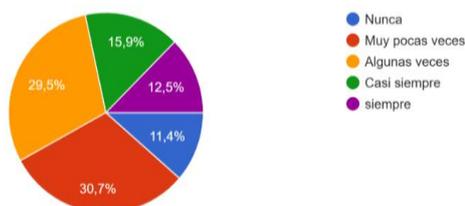


Figura 8: Relaciones de trabajo
 Fuente: datos de la investigación

A nivel del 30,7% dicen que muy pocas veces realizan evaluaciones en el desempeño que cumplen los miembros del personal operativo, y en relación al 29,5% manifiesta

el personal administrativo que algunas veces lo realizan a través de las funciones que se cumple en cada departamento y eso lo toman como evaluación (figura 8).

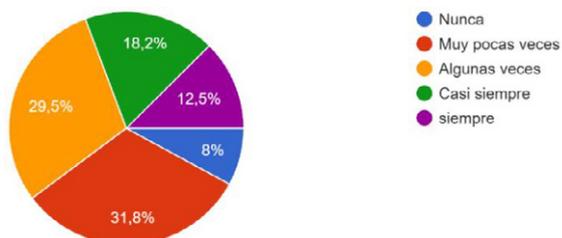


Figura 9. Relaciones Interpersonales

Fuente: datos de la investigación

En cuanto a las relaciones entre compañeros, según la figura 9, destaca que el 31.8% manifiesta que muy pocas veces, y el 29.5% dice que algunas veces.

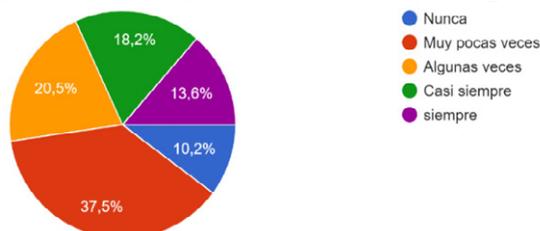


Figura 10. Trabajo en equipo

Fuente: datos de la investigación

En la figura 10 destaca que el 37,5% manifiesta que muy pocas veces se trabaja en equipo, y el 20,5% algunas veces están de acuerdo que si existe la disponibilidad para trabajar en equipo.

De acuerdo con los resultados sobre las variables consideradas en esta investigación, desde la percepción que tienen los empleados en la realidad contextual en cuanto a la gestión de los Cuerpos de Bomberos de la provincia de los Ríos, su incidencia en la sociedad y su trascendencia como organización, se debe profundizar en su liderazgo y relaciones humanas para promover estrategias que mejoren las buenas relaciones interpersonales, comunicación, desarrollo y capacitación, identificación con la institución, y trabajo en equipo.

En tal sentido, para una adecuada gestión institucional es necesaria la aplicación de lineamientos administrativos que promuevan el compromiso, garantizando el fiel cumplimiento y mejorando el desempeño laboral. Tal modelo tendría como finalidad mejorar el trabajo y los servicios que prestan a la comunidad, a partir de la estructura orgánica funcional, el manual de funciones y la gestión del talento humano. Entre los beneficios de un nuevo modelo de gestión organizacional se encuentran los siguientes:

Establecer la Misión, la Visión, objetivos estratégicos y los valores, estructurar el organigrama institucional mediante la identificación de los niveles jerárquicos

(administrativo, asesor de apoyo y operativo) que facilite la interrelación entre los departamentos de la institución.

Mejorar la gestión institucional de los Cuerpo de Bomberos definiendo las obligaciones y atribuciones del talento humano tomando como base el Reglamento Interno que garantice el buen desempeño organizacional.

Establecer un mecanismo de control a través del diseño de una matriz de evaluación del desempeño que permita la medición del cumplimiento de las funciones institucionales.

Conclusiones

En el proceso de gestión organizacional y su incidencia en el Cuerpo de Bomberos de la provincia de los Ríos se observaron los desafíos en el crecimiento de estas organizaciones, logrando diagnosticar sus formas de gestión organizacional, con lo cual se evidencian de manera empírica las graves deficiencias en factores tales como: comunicación, desarrollo y capacitación, identificación con la institución, liderazgo, relaciones de trabajo, relaciones interpersonales, y trabajo en equipo. Esto muestra la necesidad de diseñar un modelo de gestión organizacional para los Cuerpos de Bomberos de la provincia los Ríos, que le dé un carácter realmente trascendente a la labor que estas entidades realizan en el territorio. En tal sentido, se debe desarrollar un sistema de acciones sobre las características del modelo, llevando un registro de las evaluaciones que se realicen, con el fin de ayudar al mejoramiento de la toma de decisiones.

Referencias bibliográficas

- Ares, A. (02 de Junio de 2010). *eprints.ucm*. Obtenido de [https://eprints.ucm.es/id/eprint/10670/1/LAS_20ORGANIZACIONES_20COMO_20STEMAS_\(Psicologia_Grupos\).pdf](https://eprints.ucm.es/id/eprint/10670/1/LAS_20ORGANIZACIONES_20COMO_20STEMAS_(Psicologia_Grupos).pdf)
- Asencio, L., Burgos, R., & Campello, E. (2019). Análisis de los modelos de gestión organizacional comunitaria para un desarrollo productivo, social y económico. *Revista Espacios Vol. 40 (Nº 01)*, pp.5. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a19v40n01/a19v40n01p05.pdf>
- Burke, & Hornstein. (1972). *The social technology of organization development*. Fairfax: Learning Resources Corporation.
- Carrión, L., Zula, J., & Castillo, L. (2016). Análisis del modelo de gestión en pequeñas y medianas empresas y su aplicación en la industria del catering en Ecuador. *Pro-Ecuador*, 82-102.
- Garbanzo, G. (2015). Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación. *Revista Educación*, vol. 40, núm. 01, pp. 1-12.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Education.
- Jimenez, N. (1975). Teoría General de la Administración. *Revistas de Ciencias Sociales*, 201-204.
- Kerlinger, F. (2005). Investigación del comportamiento: técnicas y comportamiento. *Editorial Interamericana*, 19-64.

- Larraín, F., & Waissbluth, M. (2009). Modelos de gestión pública y sus implicancias. London: Consorcio para.
- Morán, G., & Dario, A. (2013). *Métodos de Investigación*. Riobamba: Pearson Educación S.A.
- Niño, V. (2011). Metodología de la investigación : diseño y ejecución. *Ediciones de la U*, Bogotá.
- Pérez, H. (2017). *La investigación científica*. México: Pearson.
- Pozo, J. (2018). Estudio del modelo de gestión institucional en el Viceministerio del Servicio Público del Ministerio del Trabajo, para el año 2018. *Universidad Andina Simón Bolívar. Sede Ecuador, Área de Gestión*, 107p.
- Ronco y LLado. (2000). *Aprender a gestionar el cambio*. Barcelona: Paidós.
- Serrano, G., & Ortiz, N. (2012). Una revisión de los modelos de mejoramiento de procesos con enfoque en el rediseño N° 28. *Revista Estudios Gerenciales N° 28*, 13-22.