



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y FINANZAS, MENCIÓN FISCAL,
FINANCIERA Y TRIBUTARIA

TEMA:

“GESTIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIOS DEL CUERPO DE BOMBEROS DE SAN VICENTE, 2019”.

NATURALEZA DEL INFORME:

INFORME DE INVESTIGACION

AUTORA:

JENNIFFER CATHERINE POSLIGUA ESMERALDAS

TUTOR:

Ing. HENRRY MARCELINO PINARGOTE PINARGOTE, Mg.

2021

MANTA - MANABÍ – ECUADOR

Índice

Resumen.....	ii
Introducción	1
Capítulo 1. Fundamentos Teóricos.....	6
1.1 Antecedentes.....	6
1.3 Proceso Administrativo	19
1.3.1 La Previsión	19
1.3.2 La planificación	20
1.3.3 La Visión	20
1.3.4 La Misión.....	20
1.3.5 La Dirección	20
1.3.6 El Control	20
1.3.7 Gestión Administrativa.....	21
1.3.8 Estrategia	21
1.3.9 La Organización.....	21
Capítulo 2. Diseño metodológico	22
2.1 Tipo de investigación	22
2.2. Métodos de investigación	25
2.3 Fuentes de recopilación de información.....	27
2.4 Instrumentos de Investigación	27
2.5 Tratamiento de los datos.....	28
2.6 Recursos materiales y Talento Humano	28
2.7 Población de Estudio.....	28
2.7.1 Tamaño de Muestra.....	29
Capítulo 3. Resultados y discusión	31
BIBLIOGRAFÍA	53

Resumen

La investigación tuvo como propósito primordial en investigar la administración administrativa y financiera del Cuerpo de Bomberos del Cantón San Vicente, teniendo como finalidad poder comprender las falencias que tiene la institución. La misión primordial fue hallar las debilidades y transformarlas en fortalezas, los objetivos particulares planteados hacen referencia de: investigar y detectar la administración administrativa y financiera en la calidad de servicios del Cuerpo de Bomberos del Cantón San Vicente. Además de mostrar si la carencia de activos fijos y talento humano, influye en la administración de la misma. Todo este desarrollo para comprender las primordiales variantes que ya están de un tiempo a otro y dejar el respectivo reporte de examen financiero a las autoridades del Cuerpo de Bomberos, con las respectivas tácticas de mejoramiento que contribuyan a su administración tanto administrativa como financiera y al mejoramiento de sus servicios. El procedimiento utilizado en el desarrollo práctico, consistió en buscar la documentación soporte y fidedigna, que permita analizar datos objetivos a través de encuestas y entrevistas, dirigidas al área administrativa -financiera, talento humano y la población económicamente activa del cantón san Vicente, con el fin de establecer la verdadera posición de la institución. Una vez concluido el análisis de los resultados de campo, se procedió a brindar conclusiones de mejoramiento con el fin de coadyuvar de manera significativa a la administración de la entidad, con soluciones factibles de realizar en el mediano y largo plazo, para incrementar de forma gradual la credibilidad de la institución.

Palabras claves: Gestión administrativa, gestión financiera, Calidad de servicios.

ABSTRACT

The investigation is focused on analyzing the administrative and financial management of the San Vicente canton fire department, with the purpose of knowing the shortcomings that the institution has. The purpose was to find the weaknesses and transform them into strengths, the proposed objectives refer to: analyze and identify the administrative and financial management in the quality of services of the San Vicente Canton Fire Department. In addition to demonstrating whether the lack of fixed assets and human talent affects its management. All this process to know the main existing variations from one period to another and leave the respective financial analysis report to the authorities of the Fire Department, with the respective improvement strategies that contribute to its administrative and financial management and to the improvement of its services. The procedure used in the practical development, consisted of looking for the supporting and reliable documentation, which allows analyzing objective data through surveys and interviews, directed to the administrative-financial area, human talent and the economically active population of the canton of San Vicente, with the in order to establish the true position of the institution. Once the analysis of the field results was concluded, we proceeded to provide improvement conclusions in order to contribute significantly to the entity's management, with solutions that are feasible to carry out in the medium and long term, to gradually increase the credibility of the institution.

Keywords: Administrative management, financial management, Quality of services.

Introducción

La gestión administrativa es un proceso que consiste básicamente en organizar, coordinar y controlar además de que es considerada un arte en el mundo de las finanzas. La gestión financiera consiste en administrar los recursos que se tienen en una empresa para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos para que esta pueda funcionar. El tema investigativo releva principalmente en ejes administrativos y tributarios, porque aborda como objetivo principal la: proposición de una propuesta con procesos administrativos y financieros hacia una eficiente calidad de servicios del Cuerpo de Bomberos de San Vicente., a más de aquello., a analizar e identificar la gestión financiera en la calidad de servicios. Todos estos factores, mostraran variables de que si la falta de activos fijos y talento humano afecta e incide en una gestión financiera y administrativa de todo el funcionamiento diario y des envolvente de la institución de primera línea del Cantón San Vicente.

Es importante indicar que el Cuerpo de Bomberos de San Vicente es una institución técnica encargada de ofrecer servicios de calidad como respuesta a las necesidades generadas por el desarrollo de la ciudad. Labor que se proyecta hacia la modernización y mayor cobertura, con eficiencia y eficacia, con personal altamente capacitado en las áreas de prevención y combate de incendios, atención prehospitalaria, rescate y salvamento, manejo de materiales peligrosos e inundaciones. Esta investigación permitirá tener una vinculación directa con la institución, a través de una serie de procedimientos que aportaron al proceso de aprendizaje y desarrollo profesional. Al formular el estudio, evaluación y análisis a la gestiona administrativa y financiera actual del cuerpo de bomberos, se pretende encontrar los errores o debilidades que pueden estar afectando de manera considerable en los servicios que brinda la institución.

El Cuerpo de Bomberos del Cantón san Vicente, actualmente no cuenta con una adecuada gestión administrativa-financiera; el mismo que se refleja en el conocimiento pleno de la administración de la institución; originando, a ser deficientes, en la conducción de los procesos diarios, causando un impacto a su misión y visión de toda la planificación del plan operativo anual, afectando a la dirección, control y previsión de todas las metas que la

institución tenga para evolucionar y brindar estrategias, enlazadas a un desarrollo económico, sostenido en mejorar la calidad de vida de todos los habitantes.

Cabe señalar, que la función financiera; se encarga de ciertos aspectos específicos de una organización que varían de acuerdo con la naturaleza de cada una de estas funciones, las funciones más básicas que desarrolla la administración financiera son: La Inversión, El Financiamiento y las decisiones sobre los dividendos de una organización (Chiavenato, 2016)., esto se puede ; entender como la carencia de esta administración financiera ; incide en una sistema integral, el cual, sin ella es imposible sostener la institución en el tiempo.

En el Ecuador, desde el terremoto del 16 de abril del 2016, la mayor parte de los cuerpos de bomberos, afirman que: aún siguen esperando, para las construcciones de estaciones, y por lo general; presentan bajos de recursos y de personal, y tampoco pueden contratar. Es, por tanto, que los problemas financieros, se enmarcan en que para construir una estación de bomberos se requiere de al menos 200.000 dólares, para que esté acorde a las necesidades y con todas las normas que exige la ley, y sin embargo el presupuesto anual no supera los 70.000 dólares (Rodríguez, Actualizado al 2020). Es útil indicar, que, al no existir, gestión o recursos financieros, la primera parte afectada, en las instituciones de los cuerpos de bomberos, es la contratación del talento humano, y estas son precisamente, que se señala: Las que componen la fuerza de trabajo de una empresa son el recurso más importante y valioso, por lo que resulta absolutamente necesario cuidarlo, estimularlo, capacitarlo y promoverlo lo máximo posible desde el equipo de Recursos Humanos de la empresa. Ni siquiera la maquinaria se puede llegar a compararse con la eficiencia de la mente humana ya que el verdadero éxito de una organización pasa siempre por el hecho de que se tomen las decisiones humanas más adecuadas en cada momento. (Gallardo Gallardo, 2016).

Esta premisa, es vital para entender que el problema medular, de todas las instituciones de cuerpo de bomberos en el Ecuador, poseen una precaria gestión administrativa y financiera, incidiendo en la contratación de talento humano, factor preponderante para brindar un servicio de calidad y calidez en todas las situaciones que deben riesgosamente se enfrentan. Los cuerpos de bomberos de la provincia de Manabí, están en precarias condiciones para trabajar, tras muchas situaciones fortuitas, muchas de las

estaciones de los cantones manabitas se fueron al suelo, han pasado casi cuatro años, y los de la casaca roja han tenido que ingeniarse para poder seguir sirviendo a la ciudadanía. Un ejemplo, que la mayoría de ellos, perdieron la edificación durante estos fenómenos; sin embargo, transcurridos cinco años, no ha tenido la ayuda de las autoridades de Gobierno. (Rodríguez, Actualizado al 2020)

La mayor parte de los bomberos de Manabí, están los pocos implementos que tienen, tales como: cascos, camilla de rescate, cuerdas y botas; también la falta de activos fijos: aumentan el riesgo de poder responder a una calidad de servicio acertada, y sobre todo que brinde los requisitos de las normas mundiales de calidad. (Gonzalo Andres, 2020). Ante esto, se plantea: el problema más grave que soporta las instituciones tiene que ver con la parte económica, ya que las instituciones viven de los impuestos de las ciudades, de las donaciones de empresas privadas y del apoyo que da el gobierno de turno. Esto se debe a que existe una debilidad en la parte administrativa y financiera, pues no hay un adecuado plan que, traduzca las acciones eficaces, con la finalidad de poder receptor, ágil y de forma periódica todos los rubros que debe contar esta institución. (Jose Luis, 2018). Todas estas afirmaciones, se evidencia que el problema de las instituciones de cuerpo de bomberos en la provincia de Manabí, se encuentran estructuralmente en la gestión financiera y de servicio, ya que básicamente la ausencia de un plan eficaz, hace que no se puedan regular eficazmente todos estos recursos monetarios.

San Vicente es el cantón más joven de la Provincia de Manabí, creado como tal el 16 de noviembre de 1999, tras largas gestiones de los ciudadanos. Posee 2 parroquias: San Vicente, la cabecera cantonal como parroquia urbana y Canoa, como parroquia rural, posee 37073 habitantes. Esta última es uno de los lugares preferidos de los turistas nacionales y extranjeros, debido a sus hermosas playas y sitios para visitar. El cantón está ubicado en el centro norte de la provincia de Manabí entre las coordenadas desde 0° 30' latitud sur hasta 0° 39' latitud sur, y 80° 11' hasta 80° 11' de longitud occidental, a 340 km de la ciudad de Quito, capital de Ecuador, lugar en el que se encuentra el benemérito cuerpo de bomberos conformado por 13 empleados; los cuales: 9 son bomberos operativos , 4 administrativos el cual están divididos en ; jefe, tesorera, secretaria e inspector .

Los problemas de la presente investigación, hace que sea de inmediata intervención, ya que existen problemas administrativos y financieros, que durante años no se han podido solucionar. En la parte administrativa, se encuentra que existe la falta de personal, ya que los estándares de calidad establecen que deben de existir 1 bombero por cada 1000 habitantes, y actualmente a la institución solo cuenta con 9, es decir que existe un déficit de 27 empleados. Otro factor, es que no existe un plan o propuesta que mejore la calidad administrativa, para que existan pasos y procedimientos y acciones que vayan en bien de la institución.

Al crecer una empresa es necesario un departamento separado ligado al jefe (o director general) por medio de un vicepresidente de finanzas, conocido como gerente financiero. El tesorero y el contralor se reportan al vicepresidente de finanzas (Chiavenato, 2016), el mismo que el problema, se sumerge más aun, en la precaria estructura, debido a la falta de recursos monetarios para, contratar puestos que vayan acorde a una adecuada recaudación y planes viables a la captación de recursos monetarios.

La estructura a ser, presentada y abordada, estará conformada por:

Capítulo 1. Fundamentos Teóricos: el cual se enfatizan y se señalan científicamente los sustentos epistemológicos y pragmáticos, de las variables y aspectos relevantes que serán abordadas en todo el espiral investigativo.

Capítulo 2. Diseño metodológico: se solidifica los instrumentos, métodos y pasos a utilizar en el estudio de campo, con variables a ser detectadas, para posteriormente, poder estructurar variables y herramientas que nos permitan armar una propuesta viable y eficaz.

Capítulo 3. Resultados y discusión. - Los resultados del trabajo de campo, estuvieron encaminados a la obtención y alcance de los objetivos, con el debido análisis, estudio y recolección de información en la Población Económicamente activa, empleados y trabajadores del cuerpo de bomberos del Cantón San Vicente

Conclusiones. - Determinará los efectos, causas, incidencias y resultados reales, con todo el proceso investigativo e indagativo, el mismo que permitirá diseñar una propuesta viable, concisa y relacionada a la realidad de la institución

Recomendaciones. - Las mismas que estarán diseñadas, para el beneficio de toda la institución y de esta manera poder elevar el servicio de calidad de todos los habitantes y consigo elevar la calidad de vida., tanto social como económica del cantón San Vicente.

Capítulo 1. Fundamentos Teóricos

1.1 Antecedentes

Toda la parte contractual, están amparadas por investigaciones realizadas, el mismo que impulsaron a indagar y proponer soluciones administrativas y financieras, con el fin de resaltar en sentido pragmático, ético y académico con aporte sustancial al desarrollo sociotécnico del cantón San Vicente.

Como parte esencial a los antecedentes, es útil recalcar la investigación: “gestión administrativa y su relación con la eficiencia y eficacia en los servicios prestados a la ciudadanía por el cuerpo de bomberos de Babahoyo”, en la universidad técnica de Babahoyo centro de postgrado y educación continua, previo a la obtención del título de magister en administración de empresas, en el año 2016, por el Dr. wimper venancio nivela zapata. El mismo que estudió, bajo métodos de campo: encuesta y entrevista a la ciudadanía, personal de tropa y administrativo. Los resultados, fueron que la eficiencia y eficacia, están inmersa, en la prestación de servicio, tanto a la comunidad como el desenvolvimiento administrativo. Además, esta investigación, aportó de manera directa, por estudiar y correlacionar las variables en: eficiencia, eficacia y gestión administrativa.

De igual manera, la investigación, titulada: “sistemas y procesos como gobierno central. Diseño e implementación de un modelo de gestión administrativa y financiera como gobierno autónomo descentralizado en el cuerpo de bomberos del cantón Cayambe “, de la Universidad técnica del norte, en el instituto de postgrado de la maestría en contabilidad y auditoría, previo a la obtención del grado de magister en contabilidad y auditoría., cuyo autor: Karina Paola Cortez Jácome, en octubre del 2015. Cuyos resultados fueron: que, la gestión financiera es parte principal dentro de la gestión administrativa, con la complementación de las herramientas de evaluación a la gestión económica institucional, el mismo que determina el grado de eficiencia y eficacia de los resultados obtenidos con la finalidad de tomar las medidas correctivas por parte de las autoridades para los siguientes periodos. Por consiguiente, este estudio, fue el punto de inicio, para sustentar el análisis de variables y marco teórico científico.

De igual manera, el estudio titulado: “Gestión administrativa y su relación con la eficiencia y eficacia en los servicios prestados a la ciudadanía por el Cuerpo de Bomberos de Babahoyo”, por Jaime Arboleda Puyos, en el año 2016, en la universidad de Babahoyo, en trabajo de maestría, y tuvo por finalidad identificar los elementos administrativos que están utilizando en la dirección de esta institución que ahora pertenece al sector público, específicamente bajo la competencia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Babahoyo-. Por el aporte de análisis en causas y efectos, para validación de variables en elementos administrativos, además en el aporte, para determinar los problemas y subproblemas detectados en el objeto de la investigación.

Consiguientemente, la Dra. Cecilia toscano, en el trabajo de graduación sobre el tema “auditoría de gestión y su incidencia en el desempeño laboral en el departamento de operaciones y mantenimiento de la empresa municipal cuerpo de bomberos de Ambato Emba matriz, en el año 2017”, consideró que es de gran importancia, puesto que la aplicación de una auditoría de gestión en concordancia con los procesos de gestión estratégica, en el departamento de operaciones y mantenimiento de la empresa pública del cuerpo de bomberos de Ambato matriz, permitió conocer los puntos críticos en el desempeño laboral y por ende tomar las medidas necesarias para dar solución, siendo los trabajadores el eje principal para el desarrollo de la empresa. Es útil, esta investigación, porque permitió contrastar la auditoría de gestión, que se ha considerado como el examen completo y benéfico de la estructura organizativa tanto para la empresa pública como privadas, porque es una herramienta fundamental que ayuda a que los procesos de gestión estratégica establecidos sean los más idóneos, es por esto que su inaplicación provoca inconvenientes en el adecuado desempeño laboral.

Por último, se enfatiza el trabajo de titulación realizado por Haro Jhony Marcelo, 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, de la universidad regional autónoma de los Andes – Uniandes -, 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. Estos resultados, 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 visualidades 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.

Estos antecedentes, fueron de manera sustancial, como visión y eje científico, para poder iniciar y contrastar las variables, señaladas, dentro de la puesta en marcha de la investigación. También es útil, indicar que uno de los aspectos, más relevantes de todas las investigaciones expuestas, es la estrecha relación de la calidad de servicios, con el desenvolvimiento administrativo del cuerpo de bomberos, lo cual incide en los factores financieros y económicos, afectando a falta de recursos y contratación de talento humano. Es por aquello, y emergente plantear los inconvenientes que han presentado durante varios años el Benemérito cuerpo de Bomberos del Cantón San Vicente, en la provincia de Manabí, la misma que fue fundada el 15 de septiembre de 1969, donde los antecedentes negativos existen de manera: macro y micro, y por tal motivo, es necesario y urgente la intervención académica y científica, como parte sustancial a solucionar los problemas de la sociedad.

1.2 Beneficio de la calidad y Satisfacción del cliente

De acuerdo a (García, 2017) enfatizó:

“Uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad es la satisfacción del cliente. La satisfacción del cliente reporta numerosos beneficios a la empresa:

- Vuelva a comprar
- Está dispuesto a pagar un mayor precio
- Se convierte en el mejor portavoz de la empresa
- Abandona la competencia

Y estas expectativas son como una evaluación mental que realiza el individuo del servicio que le van a prestar. En las expectativas se analiza el enfoque de comparación, el enfoque de cantidad ideal y el enfoque de niveles”. (p.32).

1.2.1 Satisfacción y Calidad de vida

La satisfacción y calidad de vida, son variables muy relacionadas, tal como afirma (Sánchez, 2018, pág. 12):

El creciente aumento de la exigencia del consumidor, sumado al surgimiento de nuevas competencias en el mercado, así como el avance de tecnología en productos procesos y sistemas; son algunos de los factores que hacen que la satisfacción del cliente sea determinante para la competitividad, mantenimiento y supervivencia de la organización. Además, la satisfacción puede ser definida como la comparación entre las expectativas y la percepción de la calidad del servicio recibido por el usuario, aunque, desde un punto de vista más hedónico, también es entendida como una reacción placentera hacia un bien o servicio en un acto de consumo Esta es más volátil y efímera y además es más fácil de ser modificada con cada acto de consumo. En cambio, la calidad percibida es considerada como más estable, duradera en el tiempo y difícil de cambiar”.

El cual, se entiende y se enfatiza que la calidad de servicio, está ligada con la calidad de vida, de toda una institución, y, por ende, va a contrarrestar en los indicadores de satisfacción y buen vivir de una sociedad.

1.2.2 Valor y satisfacción del cliente

De acuerdo a (Mora, 2017, pág. 17) indicó:” Los consumidores pueden sentirse satisfechos con un determinado aspecto de la experiencia de elección o consumo, pero insatisfechos con otro, en este caso la satisfacción y la insatisfacción son entendidas en dimensiones diferentes “. La satisfacción es indispensable, ya que principalmente, es una cadena de secuencias, donde el cliente o individuo, acepta o desecha el servicio recibido.

1.2.3 Beneficios de lograr la satisfacción del cliente

Según Mateo J, (2017) mencionó señala:

” Los beneficios de lograr la satisfacción del cliente son:

- Primer beneficio. Un cliente satisfecho, en primer lugar, es menos sensible a la competencia que otro que no lo esté, es decir, hecha menos cuenta a las ofertas, por ejemplo, porque se siente bien tratado y, por lo tanto, justificará de forma racional sus percepciones emocionales para seguir comprando.
- Segundo beneficio. Un cliente satisfecho habla bien a los demás de la empresa en la que compra, ya que confía en ella. Se produce el boca-oreja que genera tanto beneficio, ya que rentabiliza la publicidad al máximo porque es gratuito para la organización, y genera mayor confianza a los demás que los sistemas publicitarios y de propaganda”. (p.45)

1.2.4 Los aspectos básicos de un buen servicio al cliente

Para (Villanueva, 2017, pág. 46) señala:

“Los aspectos básicos de un buen servicio al cliente son:

- Accesibilidad
- Cortesía
- Profesionalidad

- Capacidad de respuesta
- Elementos tangibles

Por tanto, se tiene que medir la satisfacción de los clientes de forma regular, una de las claves para retenerlos es precisamente su satisfacción, existen diversos métodos para medir la satisfacción de los clientes. Las encuestas regulares sirven para medir de manera directa la satisfacción de los clientes. Además, también resultan útiles para valorar las intenciones de volver a comprar y la posibilidad o disposición de los clientes a recomendar la empresa y la marca en cuestión a otras personas. Además, para medir la calidad del servicio de atención al cliente de la empresa será necesario hacer una evaluación periódica de dicho servicio. Para llevarla a cabo, la empresa cuenta con las siguientes herramientas:

- Recepción de quejas: La atención a las quejas y reclamaciones que sean planteadas a la empresa es una vía importante para corregir los aspectos insatisfactorios de la actividad de la empresa.
- Panel de usuarios (focus group): Consiste en seleccionar un grupo de usuarios que conozcan en profundidad el servicio para obtener periódicamente sus sugerencias y opiniones.
- Encuestas de satisfacción: Son cuestionarios cortos realizados a determinados usuarios seleccionados a partir de criterios objetivos”.

1.2.5 Gestión administrativa: Dimensiones

Según Moratto (2017) afirma:

“ Es una actividad compuesta por etapas que forman un proceso único y estructurado con organizar, ejecución, control e interrelación entre las funciones. Por tanto, la determinación del conjunto de pasos a seguir para lograr un objetivo, todo esto basado en una investigación y con la elaboración de un plan detallado de acciones a realizar, se clasifican en:

a) **Planeación**, es la determinación de escenarios futuros y del rumbo hacia donde se dirige la empresa, etapas de planeación (Planeación estrategia, Visión, Filosofía, Misión, Objetivos, Políticas, estrategias, programa, presupuesto;

b) **Organización**: consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, sus etapas son: División de trabajo y coordinación, Integración, es la función a través de la cual se eligen y obtienen los recursos necesarios para ejecutar los planes, sus etapas: selección, determinación, definición, elección;

c) **Dirección**: es la ejecución de todas las etapas del proceso administrativo mediante la conducción y la orientación del factor humano y el ejercicio del liderazgo, sus etapas son: Toma de decisiones, motivación, supervisión, comunicación, liderazgo;

d) **Control**: es la fase del proceso administrativo, a través del cual se establece estándares para evaluar los resultados obtenidos, u etapas: establecimiento de estándares, medición, corrección, retroalimentación’. (p.48)

1.2.6 Antecedentes

Según Angabi (2018);

“La gestión administrativa viene del latín "ad" y significa cumplimiento de una función bajo el mando de otra persona, es decir, prestación de un servicio a otro. Sin embargo, el significado de esta palabra sufrió una radical transformación. La tarea actual de la administración es interpretar los objetivos propuestos por la organización y transformarlo en acción organizacional a través de la planeación, la organización, la dirección y el control de todas las actividades realizadas en las áreas y niveles de la empresa con el fin de alcanzar tales objetivos de la manera más adecuada a la situación. La administración comprende diversos elementos para su ejecución es necesario establecer procedimientos mediante los cuales se puedan generar soluciones claras a problemas determinados, dentro de todo proceso los patrones establecidos siguen una serie de normativas y controles que permiten regular sus acciones. Las empresas están estructuradas bajo parámetros organizativos en donde

se conjugan el recurso humano y la ejecución de las actividades por parte de las partes que la integran es necesario que dentro de una organización se deben establecer planes de acción estratégicos caracterizados por el manejo de políticas adecuadas para el control y la toma de decisiones dentro de una organización. (p.88)

Es decir, que toda organización bien sea pública como privada tiene como objetivo fundamental obtener el mayor rendimiento de sus operaciones con un uso adecuado de sus recursos disponibles, por lo cual es indispensable el establecimiento de controles y evaluaciones de sus procedimientos a fin de determinar la situación real de la empresa, en función de plantear una efectiva toma de decisiones.

1.2.7 El proceso de la toma de decisiones

Según Martínez A, (2018):

“El proceso de la toma de decisiones se divide en cuatro fases:

1.- Investigar la situación: para tomar decisiones es necesario, en primer lugar, identificar las causas que produjeron el problema, partiendo de preguntas tales como ¿qué pudo originar el problema?, para conocer así las fuentes del problema y definirlo en función de los objetivos organizacionales. Una vez definido el problema, lo siguiente será decidir lo que constituya una buena solución para no desviarse de los objetivos de la decisión de manera que tenga base para proponer y evaluar soluciones alternativas.

2.- Desarrollar opciones: una vez analizado el problema se hace necesario buscar la solución, pero no dentro de una alternativa, sino preparar un conjunto de alternativas. Así evitamos caer en posiciones extremas sin cubrir la amplitud necesaria.

3.-Evaluar opción y seleccionar la mejor: la alternativa que se seleccione debe representar la mejor solución al problema. El camino lógico para esto, debe ser el establecer el pro y el contra de cada alternativa, ventajas y desventajas y comparar unas con otras.

4.- Facilitar la elección de la mejor alternativa es necesario considerar algunos criterios tales como: a) Riesgo: deben compararse los riesgos dentro de cada curso de acción posible con los beneficios separados. Hay que valorizar las probabilidades de la alternativa y la solución que plantea. b) Esfuerzo económico: consiste en juzgar la eficiencia de la solución, que significa el mejor resultado con el menor esfuerzo posible. c) Limitación de los recursos: es necesario siempre considerar los recursos, tanto de orden material como social, pues es evidente que estos son comúnmente limitados y por otra parte existen las propias limitaciones del personal para llevar a cabo la decisión”. (p.89)

Los procesos de decisiones están inmersos, en cada una de las funciones administrativas, efectivamente en la parte de la calidad de los servicios que se brinda a toda la comunidad, por tanto, es útil, la aplicabilidad de índices de calidad, para obtener resultados eficientes.

1.2.8 Funciones de la Toma de decisiones

Según (Chiavenato, 2016, pág. 17):

“La toma de decisiones en una organización invade cuatro funciones administrativas que son: planeación, organización, dirección y control. Estas funciones administrativas dentro de la organización al tomar decisiones, son:

-Planeación: Selección de misiones y objetivos, así como de las acciones para cumplirlas. Esto implica "Toma de decisión".

-Organización: Establecimiento de la estructura que desempeñan los individuos dentro de la organización.

-Dirección: Esta función requiere que los administradores influyan en los individuos para el cumplimiento de las metas organizacionales y grupales.

-Control: Es la medición y corrección del desempeño individual y organizacional de manera tal que se puedan lograr los planes”.

1.2.9 Gestión Empresarial

Según: Martínez A(2018): “La gestión como empresa, implica conocimientos científicos, muchos de ellos forjados y probados durante siglos, y otros productos de la circunstancia moderna, de las necesidades actuales y de los cambios del entorno competitivo en donde actúan”. (p.44). Es decir, que el pensamiento administrativo se renueva continuamente, por lo que quien estudie gestión deberá ser un lector permanente no solo durante su formación, sino durante toda su vida profesional, de ahí la importancia de conocer con solidez los principales enfoques sobre gestión y administración de instituciones, inclusive de servicios.

1.2.10 Gestión Financiera

Según (Gómez-Bezares, 2018):

“La etimología de las finanzas proviene de palabra finance adoptada del francés, la cual existe desde el siglo XIII, formada con el verbo finer, derivado de finir, que en aquellos tiempos significaba “pagar” o dar por terminado un trato y a su vez, finir proviene del latín finis (fin, término, suspensión). Entonces, el término era usado comúnmente en todo lo relacionado a los bancos, al comercio, etc., con la finalización de una transacción económica y con la transferencia de recursos financieros. Por lo general se entiende que, el ámbito de las finanzas es amplio y dinámico; sumergida en todas las actividades que realizan las empresas: desde la contratación de nuevo personal, hasta el lanzamiento de nuevos servicios y/o productos de la organización”. (p.40).

Por tanto, la gestión financiera es una rama de la economía, la cual se define como el arte y la ciencia de administrar el dinero, es empleada en los diversos campos de la economía, desde los presupuestos, en empresas, en compañías financieras o en las familias e incluso están presentes en los mercados, y, además, están en la inversión y la financiación. Y a su vez, estudia el comportamiento de los entes económicos con base al intercambio de bienes de capital que existe entre ellos.

1.2.11 Los entes financieros

Según (Cordoba P, 2019, pág. 67):

“Los entes financieros en una empresa de servicios, están conformados por las personas o grupos de personas que realizan una transferencia de bienes o servicios dentro de una actividad económica, A continuación, los diferentes tipos de entes económicos, mismos que a continuación se describen:

- **Empresas:** organizaciones las cuales tienen como principal función satisfacer las necesidades de los clientes mediante la oferta de bienes o servicios teniendo como contraparte el lucro o beneficio económico para dichas empresas.
- **Clientes:** son la fuente primordial de ingresos de toda empresa por eso se dice que los clientes son el corazón o la razón de ser de una organización, ya que son ellos los que compran los bienes o servicios que producen las empresas.
- **Empleados:** personas que intervienen en la operatividad de las empresas, los cuales poseen habilidades para realizar actividades dentro de la empresa teniendo como compensación un ingreso, por la actividad ofrecida en la empresa. En los estados financieros, éstos se registran dentro de la cuenta de gastos administrativos.
- **Proveedores:** personas que proveen bienes o servicios para el funcionamiento de las empresas cuyo rubro se registra en la cuenta de pasivo, ya sea de corto o largo plazo.
- **Bancos:** empresas financieras encargadas de la prestación de capital para las personas o grupos de personas, mediante el otorgamiento de préstamos o créditos económicos para el funcionamiento o creación de nuevos negocios o empresas, registrándose en las cuentas de activos en los estados financieros.
- **Gobierno:** son los encargados de regular el mercado interno, mediante la aplicación de leyes y normativas en el actuar de los entes financieros, además controlan la redistribución de los ingresos y de la oferta de servicios que éstos prestan hacia la sociedad”

1.2.12 Importancia de la gestión financiera

Según; (Córdoba P, 2016;2019, pág. 88):

“La importancia de la gestión financiera radica en la identificación de los aspectos financieros, tales como: la planificación estratégica con base a los análisis financieros, indicadores financieros como el punto de equilibrio, el tiempo de recuperación, el VAN y la TIR, además los pronósticos de ventas y la de gastos; y los aspectos económicos como la reducción del costo de capital, aumento de los ingresos y, por último, la reducción de los costos de operación de la empresa, los cuales demuestran las condiciones en que opera la empresa con base al nivel de liquidez, solvencia, endeudamiento, rendimiento y rentabilidad, facilitando la toma de decisiones al gestor financiero), la importancia de la gestión financiera, radica en el análisis de dos corrientes de flujos esenciales de la empresa que son:

- Decisión más esencial de la empresa ya que por la cual el director financiero, decide invertir en bienes necesarios para la operatividad de la empresa. Decisión de inversión
- Decisión por la cual el director financiero, de acuerdo a la que más beneficios de endeudarse tenga con relación a las tasas y plazos de pago.
- Esta decisión, es donde el director financiero administra los bienes para iniciar con las operaciones de la empresa”.

1.2.13 Fundamentos de la gestión financiera

Según (Standards, 2016, pág. 54), establece que:

“Los fundamentos de la gestión financiera:

- Los flujos de ingresos y gastos: o más conocido como flujo de caja, el cual es un informe financiero que detalla todos los flujos de ingresos y gastos que tiene la empresa, proporcionando al gestor financiero información sobre el déficit o excedente de efectivo que tiene la organización.

- Los flujos de cobro y pagos: se lleva un control de los cobros a los clientes de la empresa y el pago a los proveedores, ayudando al gestor financiero en controlar y gestionar la entrada de efectivo por parte de los clientes y como contrapartida la salida de efectivo para el pago de los proveedores de la empresa. Si todos los ingresos se igualasen con los cobros y todos los gastos coincidiesen con los pagos, la problemática financiera se vería mitigada para el gestor financiero de la empresa, pero sin embargó los desajustes que se encuentran comúnmente entre los flujos hacen que la gestión financiera sea compleja, dando lugar a las decisiones eficientes y eficaces por parte de la dirección financiera para la erradicación de los problemas económicos-financieros que concurren en las organizaciones. Por otro lado, dentro del objetivo de la NIC-7, se determina que los Estados de Flujos de Efectivos ayudan a la toma de decisiones económicas, ya que dicho estado suministra la información para evaluar la capacidad que tienen las organizaciones para la generación de efectivos y equivalentes, así como las necesidades que estas tienen para la utilización de dichos flujos de efectivo”.

1.2.14 Funciones de la gestión financiera

Las funciones de la gestión financieras (Chiavenato, 2016, pág. 66);afirma: “son aquellas que recaen en el administrador financiero, también conocido como el gestor financiero, quien tiene como una de sus responsabilidades la asignación de los recursos financieros a los diferentes departamentos de la empresa”. En esta premisa, se referencia que siempre se está buscando la mejor combinación posible de financiamiento para los activos circulantes y los activos fijos con relación a los objetivos de la organización.

1.2.15 Metas de la gestión financiera

Según (Ross, 2018, pág. 44):

“Una de las mayores metas de la gestión financiera es lograr maximizar el capital de la empresa o, en otras palabras, que las acciones de la empresa adquieran mayor poder adquisitivo en el mercado de valores. La maximización del valor actual de las acciones se debe a que los accionistas son propietarios residuales, lo que significa que los accionistas obtienen ingresos (utilidades), después de cada proceso contable de la empresa como son: el pago de salarios, el pago a proveedores entre otros:

- Administración de los créditos · Control de Inventarios · Recepción y desembolso de fondos

Funciones diarias

- Emisiones de acciones · Emisiones de bonos · Presupuesto de capital · Decisiones de dividendos

Funciones ocasionales

En relación al criterio de maximización del valor de las acciones de la empresa, hay que tener cuidado con esta meta, debido que es un error común, que los administradores financieros se esfuercen para hacer feliz a los accionistas, lo hacen a expensas de otros grupos de interés, tales como los clientes, empleados o proveedores. Ideología errónea por parte de algunos administradores financieros”.

1.3 Proceso Administrativo

El Proceso Administrativo, según lo define: (Chiavenato, 2016, pág. 12) : “es un conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la admón. Mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral. El proceso, se compone de dos fases, la mecánica y la dinámica. Es decir, se dirige siempre hacia el futuro y están amparados, en procesos, tales como: previsión, planificación y organización. La fase dinámica, se refiere a cómo manejar de hecho el organismo social. Y se divide en: Control, Dirección e Integración.

1.3.1 La Previsión

Según, (Angabi, 2018), afirma que: “

La previsión, descansa en una certeza moral o probabilidad seria. La que será tanto mayor cuanto más pueda apoyarse en experiencias pasadas propias o ajenas y cuanto más puedan aplicarse a dichas experiencias, métodos o de cálculo de probabilidad. Las etapas de la previsión son, los Objetivos: que es la fijación de metas; la Investigación, que es encontrar las técnicas adecuadas, para el cumplimiento de los objetivos; y, los Cursos alternativos, que conlleva a la adaptación genérica de los medios encontrados, a los fines establecidos.

1.3.2 La planificación

Según (Chiavenato, 2016, pág. 55), afirma que: “es una acción de construir un puente entre; la situación presente y un futuro deseado, es una función administrativa que conduce a la fijación de misiones, objetivos, metas y a la determinación de estrategias, medios y recursos para lograrlos en un determinado tiempo”. Es, por ende, que las funciones administrativas, están siempre relacionadas, al desenvolvimiento de la empresa, y para esto las instituciones, tienen que funcionar coordinadamente entre sus áreas y procesos.

1.3.3 La Visión

Es importante señalar, lo que establece (Martínez A, 2018, pág. 12), “Es la representación de la imagen ideal de cómo debería ser en el futuro la empresa; es lo que nos gustaría proyectar como empresa, dentro de cinco a diez años; es el, YO IDEAL de la empresa a largo plazo”. Esta visión, es el eje de toda institución, porque destina el rumbo o los objetivos comunes, que busca en los retos empresariales.

1.3.4 La Misión

Ante esto, (Chiavenato, 2016), afirma:” es la proclamación de ser de la empresa, idéntica quienes somos, que papel cumplimos, como aportamos al crecimiento y desarrollo industrial, comercial o prestación de servicios. Es la declaración del propósito principal, dice de él para que existe la empresa”.

1.3.5 La Dirección

Según, (Motto, 2016, pág. 18), establecen que: “La Dirección es un proceso dinámico, fundamentalmente social, puesto que incluye en su misma esencia las interrelaciones entre los seres humanos que, en los diversos niveles de la organización, desempeñan las múltiples funciones necesarias para alcanzar los objetivos de la empresa”. Es, pues y solamente a través del esfuerzo humano, que los demás recursos resultan útiles para cubrir las necesidades y aspiraciones de las sociedades humanas contemporáneas

1.3.6 El Control

Ante, esto (Standards, 2016, pág. 77), señala: “

Es la función que evalúa las actividades periódicamente para comparar el desempeño de las distintas áreas de la empresa en relación con las metas y normas planificadas previamente y de esta manera establecer una retroalimentación que permita modificar y corregir los rumbos de las acciones, siempre teniendo como norte el logro de los objetivos económicos que necesita la organización. El control es de vital importancia para el proceso administrativo, porque permite hacer el seguimiento permanente y mantener información actualizada de los resultados para contribuir eficazmente en la dirección correcta de la empresa y tomar las acciones pertinentes en el momento apropiado.

1.3.7 Gestión Administrativa

La Gestión Administrativa, según, (Chiavenato, 2016): “es la puesta en práctica de cada uno de los procesos de la Administración; éstos son: la planificación, la organización, la dirección, la coordinación o interrelación y el control de actividades de la organización; en otras palabras, la toma de decisiones y acciones oportunas para el cumplimiento de los objetivos preestablecidos de la empresa y que se basan en los procesos”.

1.3.8 Estrategia

Según, (Villanueva, 2017, pág. 8): “Determinación de los objetivos y metas a largo plazo de una empresa y la adopción de cursos de acción y la asignación de los recursos que resultan necesarios para llevar a cabo dichas metas”.

1.3.9 La Organización

Para esto, (Gallardo Gallardo, 2016, pág. 4), asegura: “Asignar tareas, recursos y responsabilidades. Establecer una estructura de relaciones de modo que los empleados puedan interactuar y cooperar para alcanzar las metas organizativas. Se agrupa a las personas en departamentos y, después se coordinan todas las partes”. Es decir, que el resultado de organizar es la creación de una estructura organizativa, siendo el organigrama su representación gráfica, es la mejor imagen corporativa, que se pueda tener, como control de gestión.

Capítulo 2. Diseño metodológico

Dentro de la recolección de datos, se puede citar a (Soriano, 2017, pág. 19), el cual señala: “la recolección de datos es la actividad que consiste en la recopilación de información dentro de un cierto contexto. Tras reunir estas informaciones, llegará el momento del procesamiento de datos, que consiste en trabajar con lo recolectado para convertirlo en conocimiento útil”.

En tanto a esto, (Gonzalez, 2017, pág. 90), añade que: “Dentro de la recolección de datos se pueden apelar a diversas técnicas: las encuestas, la observación, la toma de muestras y las entrevistas, entre otras, permiten realizar la tarea. De acuerdo al tipo de datos, la persona utilizará distintos instrumentos (grabadora de audio, cámara de fotos, entre otros)”.

Ante estas premisas, y de acorde a la investigación se utilizará la técnica de la encuesta, porque según (Soriano, 2017, pág. 19): “es un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva en el que el investigador recopila datos mediante un cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información ya sea para entregarlo en forma de tríptico, gráfica o tabla.” Por ende, los datos se obtienen realizando un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa.

2.1 Tipo de investigación

La investigación científica, según (clásicas, 2018):

Es un procedimiento de reflexión, control y crítica que busca aportar nuevos datos, hechos, relaciones o leyes en cualquier ámbito del conocimiento científico. La ciencia utiliza la investigación para descubrir nuevos conocimientos y para reformular los existentes. Las personas que realizan esta clase de investigaciones son denominados científicos. Debido a que deben contar con los recursos necesarios para sostener la investigación por el tiempo que esta demande, muchos países ofrecen becas y estímulos para la investigación científica. La ética científica es el conjunto de principios éticos que subyacen a toda indagación en ciencia.

Esta investigación científica, es lo que da la pauta, a contrarrestar, el objeto o problema de estudio, el mismo que con sus teoremas, exactitud y estudio pragmático, dará resultados exactos y sin dispersión.

El tipo de investigación empleado para la recopilación de datos se detalla a continuación.

2.1.1. Investigación exploratoria

Según, (clásicas, 2018, pág. 38), establece que la investigación exploratoria:

Una investigación exploratoria es un tipo de investigación preliminar que sirve para incrementar el conocimiento sobre una temática poco conocida o estudiada. Generalmente como parte de un proyecto de investigación más profundo. Ante esto, existen cuatro características básicas de la investigación exploratoria.

1. Es una primera aproximación a una temática, problema o necesidad

Este tipo de investigación ayuda al equipo de investigación a familiarizarse con el tema e identificar recursos básicos para comprenderlo. Entre los resultados puede ser que se comprenda mejor la magnitud del problema o necesidad, las características de los actores implicados y cuáles son los puntos de interés más significativos.

2. Forma parte esencial de cualquier investigación

Independientemente de la investigación que se vaya a desarrollar, el primer paso del proceso implicará una investigación exploratoria para definir las temáticas de manera concreta, comprender mejor cómo puede formularse el problema de investigación e identificar las principales fuentes de información para profundizar sobre el tema.

3. Puede derivar en otras líneas de investigación

Por su naturaleza, este tipo de investigación podrá arrojar conocimientos preliminares para definir otras temáticas o problemas que requieran estudiarse para comprender mejor el fenómeno que se buscaba con el planteamiento del estudio inicial.

Ante estas, premisas, se enfatiza que: la investigación exploratoria permitió identificar las necesidades que tiene el cuerpo de bomberos del cantón en cuanto a sus recursos materiales y políticas gestionales a fin de poder corregir la labor administrativa y financiera de la institución.

2.1.2. Investigación Descriptiva

Los Tipos de investigación es Descriptiva y la De Campo, la primera, según (Gonzalez, 2017, pág. 22):

El Diseño de investigación descriptiva es un método válido para la investigación de temas o sujetos específicos y como un antecedente a los estudios más cuantitativos. Aunque hay algunas preocupaciones razonables en relación a la validez estadística , siempre y cuando las limitaciones sean comprendidas por el investigador, este tipo de estudio representa una herramienta científica invaluable. Y la investigación de campo es aquella que se aplica extrayendo datos e informaciones directamente de la realidad a través del uso de técnicas de recolección (como entrevistas o encuestas) con el fin de dar respuesta a alguna situación o problema planteado previamente.

Por ende, la investigación descriptiva, servirá para describir las necesidades de la institución y las falencias que tiene actualmente, también se pudieron realizar la investigación en su población y poder conocer la insatisfacción que tienen frente a la institución.

2.1.3 Investigación cuantitativa

Una investigación cuantitativa, es aquella: “que emplea magnitudes numéricas para expresar su trabajo, mediante técnicas experimentales o estadísticas, cuyos resultados son representables luego matemáticamente. Su nombre proviene de cantidad o cuantificación, o

sea, numeración”. (Gonzalez, 2017). Lo cual, referente a la investigación, estará basada en los porcentajes numéricos, referentes a diferentes interrogantes, que estarán en las encuestas hacia la colectividad y personal administrativo. Esto con el fin de determinar la incidencia de la gestión administrativa y financiera hacia la calidad de servicios del cuerpo de bomberos del cantón San Vicente.

2.1.4 Investigación cualitativa

Una investigación cualitativa es aquella que. “recoge los discursos existentes en torno al tema y realiza luego una interpretación rigurosa. No requiere de procedimientos numéricos, estadísticos o matemáticos, sino que obtiene datos descriptivos a través de una diversidad posible de métodos. (Soriano, 2017). Por tanto, esta investigación, aportará por otorgar, las cualidades en: calidad, servicio, gestión e incidencia., el mismo que aportará a la determinación y enfoque de los resultados finales.

2.2. Métodos de investigación.

Una investigación, señala: “Es una actividad dedicada a la obtención de nuevo conocimiento o su aplicación para la resolución de problemas específicos, a través de un procedimiento comprensible, comunicable y reproducible. Puede dedicarse a distintas áreas del saber humano, e implicar distinto tipo de razonamientos y procedimientos, según el método de investigación elegido”. (investigaciones, 2020). En consecuencia, los métodos de investigación son los distintos modelos de procedimientos que se pueden emplear en una investigación específica, atendiendo a las necesidades y la naturaleza del fenómeno a investigar. En relación al presente tema, es la base para poder correlacionar los efectos y causas del desenvolvimiento del cuerpo de bomberos, frente al cumplimiento de brindar servicios a la comunidad.

Los métodos, que fueron utilizados, para recabar información en el cuerpo de bomberos, fueron:

2.2.1. Método de observación

Según, (Gonzalez, 2017, pág. 6), “La observación consiste en saber seleccionar aquello que queremos analizar. Se suele decir que "Saber observar es saber seleccionar". Para la observación lo primero es plantear previamente qué es lo que interesa observar. En definitiva,

haber seleccionado un objetivo claro de observación”. Con este método se constató la situación actual por la que está atravesando la institución del cuerpo de bomberos del cantón San Vicente, lo que necesario para luego poder plantear estrategias que corrijan lo errores actuales en su gestión administrativa y financiera.

2.2.2. Método inductivo

Con la aplicación de este método se obtuvo una información más eficiente para conocer la situación actual por la que atraviesa el cuerpo de bomberos del cantón en su gestión administrativa y financiera.

2.2.3 Método deductivo

Según, (Soriano, 2017, pág. 27):

“El método deductivo para referirse a una forma específica de pensamiento o razonamiento, que extrae conclusiones lógicas y válidas a partir de un conjunto dado de premisas o proposiciones. Es, dicho de otra forma, un modo de pensamiento que va de lo más general (como leyes y principios) a lo más específico (hechos concretos). El método deductivo puede emplearse de dos maneras: Directa. En este caso se parte de una única premisa que no es contrastada con otras a su alrededor. Indirecta. En este caso se parte de un par de premisas: la primera contiene una afirmación universal y la segunda una particular; de la comparación de ambas se obtiene la conclusión.

Con este método, se logró deducir toda la información recopilada con el fin de procesar los datos necesarios para obtener resultados en cuanto las gestiones internas que se están manejando en el cuerpo de bomberos del cantón.

2.2.4. Método analítico

La información recopilada que se obtuvo durante la investigación es puesta en análisis con el fin de poder proponer una propuesta con procesos administrativos y financieros hacia una eficiente calidad de servicios del cuerpo de bomberos.

2.2.5. Método de síntesis

La sintonización de la información es la base para plantear estrategias que apoyen los objetivos planteados en el proyecto a fin de que se cumplan con las metas de la institución para beneficio de la ciudadanía.

3 Fuentes de recopilación de información

Las fuentes de investigación se describen a continuación.

.3.1 Fuente Primaria

La fuente primaria fue la institución, la que permitió obtener información de primera mano; en el caso de quienes tienen la responsabilidad de la información y registro de las operaciones administrativas y financieras.

2.3.2. Fuente Secundaria

Las fuentes secundarias fueron libros, internet, tesis de grados, entre otros; Estas fuentes sirvieron para relacionar el contenido con el tema planteado.

2.4 Instrumentos de Investigación

2.4.1 Entrevistas

De acuerdo a lo determinado en la investigación, se dispuso la ejecución de entrevista de forma oral y personalizada con cuestionarios oportunos aplicables al Teniente Coronel encargado del Cuerpo de Bomberos y Tesorera.

2.4.2 Encuestas

La encuesta se aplicó de manera escrita, en dos segmentos:

- a) secretaria y al personal operativo de la institución
- b) Ciudadanía, especialmente a la P.E. A.

Esto con la finalidad de conocer criterios acerca de la gestión administrativa y financiera y los servicios prestados.

2.5 Tratamiento de los datos

Para la realización del presente proyecto de investigación se utilizó los siguientes programas:

- Microsoft Excel
- Microsoft Word

2.6 Recursos materiales y Talento Humano

2.6.1 Talento Humano

- Estudiante egresada de la Maestría
- Director del proyecto de investigación.
- Crnl. Encargado del Cuerpo de Bomberos del Cantón.

2.6.2 Recursos Materiales

Tabla 1. Tabla que muestra los recursos económicos

Ítems	Valor (\$)
Impresiones B/N	10,00
Impresiones a color	5,00
Anillado	6,00
Internet	35,00
Cds	5,00
Empastados	50,00
Total	\$111,00

Fuente: Investigación 2020. *Tabla para demostrar los recursos económicos utilizados en la investigación.*
Elaborado por: Posligua, C.

2.7 Población de Estudiantil

La población de estudio será la población económicamente activa del Cantón de San Vicente, según (INEN, 2016), es de: 23 273 habitantes; estructurada por sector y rama de actividad, de la siguiente manera: Agricultura 11 618 habitantes, Comercio 2816 habitante, industria 1232 habitantes, Construcción 1107 habitantes y otros sectores 6500 habitantes. Correspondiente a la zona urbana 3795 habitantes, y rural 19 478 habitantes. ya que aquí se encuentran concentrados: jefes de familia, comerciantes, empleados y núcleo activo.

2.7.1 Tamaño de Muestra

Para, esto se determinó una muestra; por lo que se aplicó la siguiente fórmula según (Sandoval, 2016)Del Cid,:

$$n = \frac{Z^{2*}p*q*N}{e^{2*}(N-1)+Z^{2*}p*q}$$

Dónde:

n: tamaño de la muestra

Z: nivel de confianza elevado al cuadrado

p: probabilidad de éxito

q: probabilidad de fracaso

e: error muestra al cuadrado

N: población

Para el presente estudio se manejaron los siguientes datos:

$$n = ? \quad N = 23\ 273 \quad e = 7.81 \quad Z = 1.64 \quad p = 0.50 \quad q = 0.50$$

Observación:

Según (Soriano, 2017) en su guía para realizar investigaciones:

- 1) El nivel de precisión (E) ni es complemento del nivel de confianza (Z).
- 2) Cuando no se tienen estudios pilotos (Es una parte de la población en la que se prueban los instrumentos de recolección de datos antes de su aplicación definitiva), ni información. El valor de “p” debe ser 0.50.

Procedimiento:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{(1.64)^2 \times 0.50 \times 0.50 \times 23273}{(0.0781)^2 (23273-1) + (1.64)^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = \frac{2.6896 \times 0.50 \times 0.50 \times 23273}{(0.0060996) (23272) + 2.6896 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = \frac{15648,76}{139,63 + 0.6724}$$

$$n = \frac{15648,76}{140.30}$$

$$n = 111.53 = \text{la muestra será de } = 111 \text{ personas}$$

Por tanto, la muestra de estudio y aplicación de encuesta será:

111 habitantes, en relación a la Población Económicamente Activa del Cantón San Vicente

Y las 9 personas, del Cuerpo de Bomberos, tanto los de tropa como personal administrativo.

Capítulo 3. Resultados y discusión

Con el fin de determinar el alcance de los objetivos, los cuales fueron:

- 1.-Analizar la gestión administrativa en la calidad de servicios del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón San Vicente
- 2.-Identificar la gestión financiera en la calidad de servicios del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón San Vicente.
- 3.-Descubrir si la falta de activos fijos y talento humano afecta en la calidad de servicio del cuerpo de bomberos del Cantón San Vicente.

Para esto, se realiza el trabajo de campo, para determinar el alcance con cada uno de ellos. Por consiguiente, los resultados fueron:

3.1 Con el fin de alcanzar los objetivos 1 y 2: se realizan las siguientes entrevistas:

a) Entrevista, dirigida al Teniente Coronel: encargado del Cuerpo de Bomberos y Tesorera.

1.- ¿Qué tiempo tiene bajo su mando el cuerpo de bomberos del cantón?

Encargado del Cuerpo de Bomberos: *Aproximadamente, esta institución, está a mi cargo hace 10 años.*

Tesorera: *Tengo encargada de las funciones de tesorería, hace 3 años.*

2.- ¿Qué tan eficientes administrativamente y financieramente son sus compañeros funcionarios de esta institución?

Encargado del Cuerpo de Bomberos: *Realmente, no tenemos un parámetro o herramienta, que nos permita, validar sí; son o no eficientes.*

Tesorera: *Realmente, no tenemos la certeza, si son o no eficientes, debido a que no poseemos una política o instrumento que nos permita cuantificar.*

3.- ¿Qué tipos de políticas institucionales aplica en la unidad conformada por el Cuerpo de Bomberos del Cantón?

Encargado del Cuerpo de Bomberos: *Las políticas son escasas, realmente solo administramos y despachamos material de acuerdo a cada necesidad que tengamos.*

Tesorera: *Solamente, tratamos de llevar los procesos de manera correcta., pero realmente no conozco políticas que estén alineadas a la institución.*

4.- ¿Se acoge a las normas y protocolos institucionales cuando toma una decisión cualquiera que esta fuese?

Encargado del Cuerpo de Bomberos: *Si, realmente me acojo, aunque no tenemos decisiones que trasciendan.*

Tesorera: *Siempre, estoy a la espera, de las órdenes y actividades que me asigne el encargado de la institución.*

5.- ¿Cómo se está manejando la situación administrativa y financiera actualmente?

Encargado del Cuerpo de Bomberos: *Realmente la situación, para esta institución es muy difícil y complicada. No contamos con los recursos y administrativamente, nos falta mucho.*

Tesorera: *Las asignaciones cada vez, llegan con retraso y baja del presupuesto. Además, no existe cumplimiento, por aportes de terceros.*

6.- ¿Cómo se determina el presupuesto que necesita la unidad del cuerpo de bomberos?

Encargado del Cuerpo de Bomberos: *Por medio de las necesidades y recursos faltantes.*

Tesorera: *De manera anual, pero el monto es asignado de acuerdo al cumplimiento, que tengamos como institución. Es decir que, si mejoramos nuestro funcionamiento, cada año, nos aumentarían el presupuesto.*

7. ¿La institución cuenta con todos los recursos y talento humano, necesario?

Encargado del Cuerpo de Bomberos: *Realmente, ese es nuestro principal problema. Necesitamos recursos e implementos para responder a las urgencias de primera línea y a más de eso, necesitamos, personas para aumentar la tropa.*

Tesorera: *El presupuesto es realmente muy precario. No contamos con lo necesario, peor aún con personal técnico ni administrativo.*

8.-¿Cree que incide la calidad de servicios con su gestión administrativa y financiera?

Encargado del Cuerpo de Bomberos: *si mucho. Tanto así, que ese ha sido nuestra principal debilidad.*

Tesorera: *Por supuesto, es muy indispensable lo que brindamos, a como funcionamos.*

9.- Existen problemas administrativos y financieros?

Encargado del Cuerpo de Bomberos: *Claro, incluso, eso tiene mucha relación con el servicio que queremos brindar. Ya que no podemos, ser eficientes por la falta de recursos y por ende con los problemas administrativos y financieros.*

Tesorera: *Claro que sí, pero realmente, tratamos de que se solucionen día a día. Pero, sin embargo, no se ven resultados.*

10.- Acogería una propuesta con procesos administrativos y financieros para una eficiente calidad de servicio?

Encargado del Cuerpo de Bomberos: *Por supuesto, sería ideal, experimentar con una posible solución a nuestros problemas*

Tesorera: *Claro que sí, principalmente yo daría mi visto bueno.*

En referencia al estudio de campo, especialmente a los encargados del área administrativa y financiera, se pudo detectar que: la precaria experiencia del jefe de cuerpo de bomberos incide a que no exista un plan o manual de políticas ágiles que alivien y subsanen las debilidades administrativas y financieras. Esta falta de recursos, no solo que genera un problema en cadena a la atención prioritaria y casos de emergencia, que pueda presentar la colectividad del cantón de San Vicente, también incide a que ocurra una desaparición a corto plazo de la institución y ausencia del equipo de primeros auxilios y rescate.

Estas entrevistas, dan la certeza de que, se analice de una manera cualitativa la gestión administrativa en la calidad de servicios del Cuerpo de Bomberos del Cantón San Vicente, el mismo que da como señales: la falta de una herramienta de control, que permita medir la solides financiera y procesos ágiles, que permitan reflejar: resultados eficaces, y por ende captación de recursos financieros. Esta eficiencia permitiría, obtención de: equipo caminero,

herramientas y contratación de personal para aumentar la reacción de problemas a problemas de socorro.

Por otro lado, se logró identificar la gestión financiera en la calidad de servicios del Cuerpo de Bomberos del Cantón San Vicente, el cual existen problemas radicales y de intervención rápida. Donde principalmente, la falta de un presupuesto equitativo y justo no les permite, brindar servicios de calidad y calidez. Al mismo tiempo, la falta de empleo de procesos administrativos y financieros, no hacen que se organicen adecuadamente a una rígida obtención de liquidez, en el cobro a las asignaciones de terceros. El mismo que estas asignaciones, provienen del pago de los usuarios en los servicios básicos y esto hace que exista un rubro de alta proporción, que ayudaría a grandes soluciones de la institución.

A continuación, se presentan los resultados de las encuestas, aplicadas a varios segmentos, con el fin de alcanzar los objetivos: 2 y 3:

a) secretaria y al personal operativo de la institución

1.- ¿Le gusta pertenecer al cuerpo de bomberos del cantón?

Tabla 2.- Pertenencia al Cuerpo de Bomberos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	100
NO	0	0
TOTAL	9	100

Fuente: Investigación 2020. Elaborado por: Posligua, C.

Figura N° 1. Pertenencia de la institución.



Fuente: Investigación 2020. Elaborado por: Posligua, C.

El 100 por ciento de los encuestados afirman que: si les gusta pertenecer al cuerpo de bomberos del cantón. Esto a la vez, puede ser una variable muy importante, porque existe un sentido de pertenencia y compromiso de trabajo hacia la institución. Es por ende que, el hecho de sentirse de buen sentido empático, hacia una organización es una fortaleza, muy importante en el desenvolvimiento de una organización.

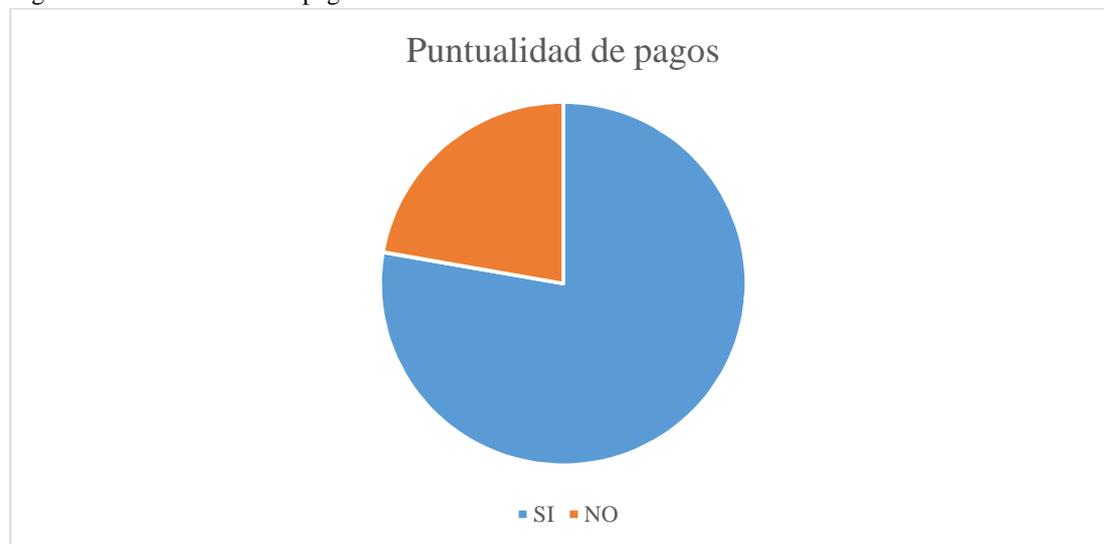
2.- ¿Se ha atrasado la institución en el pago de su salario?

Tabla 3.- Puntualidad de pagos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	78
NO	2	22
TOTAL	9	100

Fuente: Investigación 2020. Elaborado por: Posligua, C.

Figura N°2. Puntualidad de pagos.



Fuente: Investigación 2020. Elaborado por: Posligua, C.

El 78 por ciento aseguran que sí; se ha atrasado la institución en el pago de sus salarios., mientras que el 22 por ciento asegura que no.

Es importante esta premisa, porque se puede detectar una deficiente gestión administrativa, porque no existe una política institucional, en la elaboración anticipada de roles, descuentos y cierre de reportes financieros. Esto a la vez, se deduce, que solo el 2 de 7 empleados, afirman que si cancelan sus sueldos a tiempo. Es por el sentido, de que, en el área administrativa, se cancelan primeros sus sueldos y posteriormente, en segundo plano, se lo hace con los salarios.

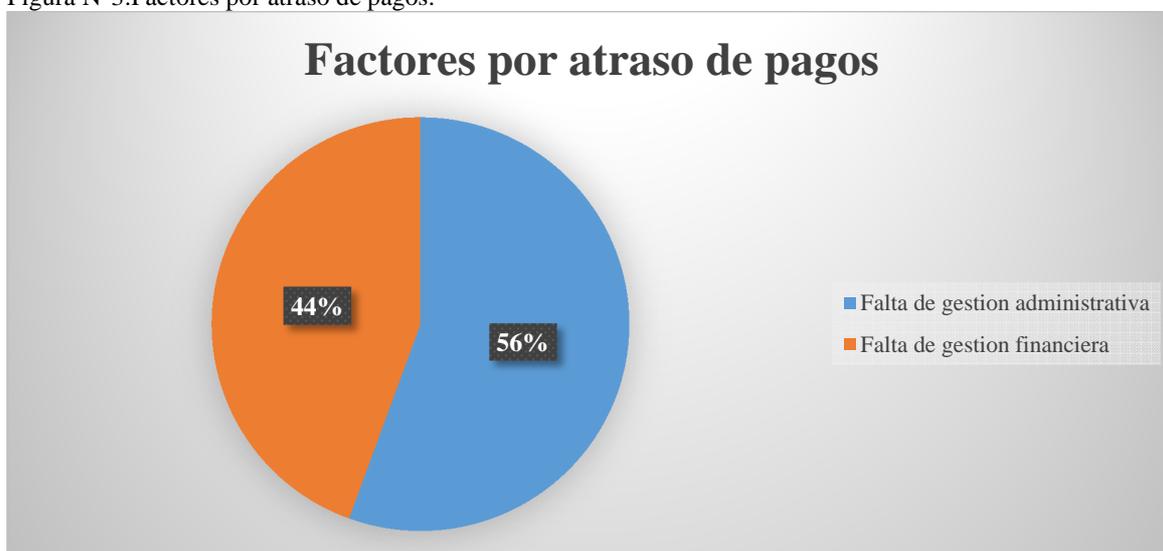
3.- ¿En el caso de existir atrasos en el pago de sus sueldos, a que cree usted se debe esto?

Tabla 4.- Factores por atraso de pagos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Falta de gestión administrativa	5	56
Falta de gestión financiera	4	44
TOTAL	9	100

Fuente: Investigación 2020. Elaborado por: Posligua, C.

Figura N°3. Factores por atraso de pagos.



Fuente: Investigación 2020. Elaborado por: Posligua, C.

El 56 por ciento de los encuestados afirman que la falta de gestión administrativa, es la causa por existir atrasos en el pago de sus sueldos. Mientras que el 44 por ciento, asevera que es por la falta de gestión financiera.

En esta parte, podemos enfatizar, que la falta de gestión administrativa y financiera del cuerpo de bomberos, es evidente. Principalmente lo aseguran las personas inmersas en el desenvolvimiento diario, tanto en la parte administrativa-financiera, como en la parte técnica. Es por esta razón, que se hace una necesidad urgente, de poder intervenir con un aporte técnico y académico, para realzar o reactivar la eficiencia de una institución que está en primera línea y que la necesita el cantón San Vicente.

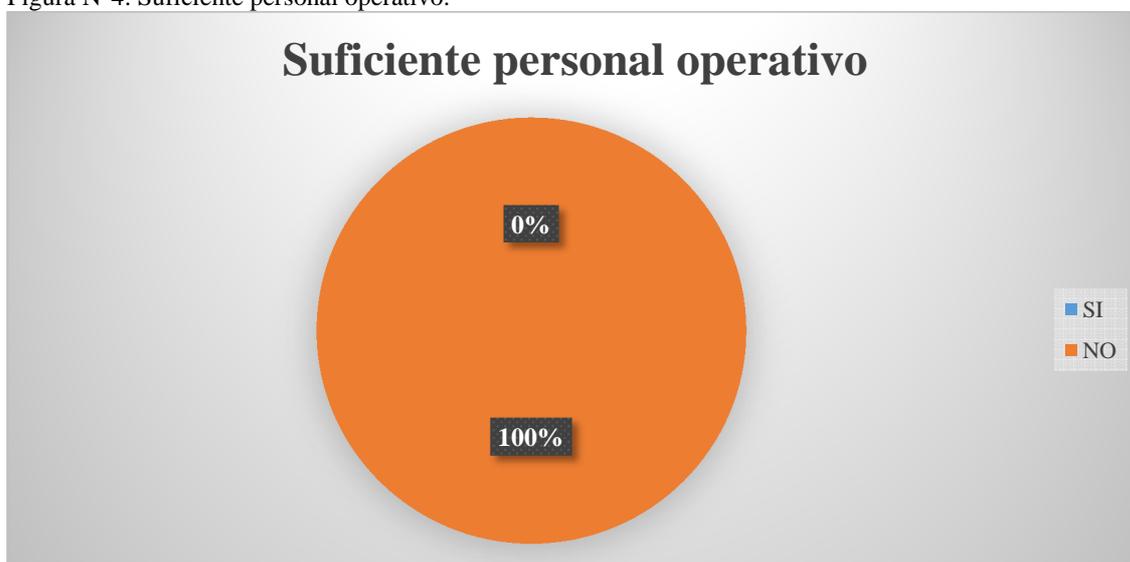
4.- ¿Considera usted que es suficiente el personal operativo con el que cuenta la institución?

Tabla 5.-Suficiente personal operativo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	9	100
TOTAL	9	100

Fuente: Investigación 2020. Elaborado por: Posligua, C.

Figura N°4. Suficiente personal operativo.



Fuente: Investigación 2020. Elaborado por: Posligua, C.

El 100 por ciento de los encuestados, afirman que no consideran que sea suficiente el personal operativo con el que cuenta la institución.

Es muy indispensable aseverar, que una de las causas es la falta de personal. Principalmente, lo que asegura: (telegráfo, 2018):” Los estándares internacionales, por cada 1.000 habitantes debe haber un bombero”. De aquí se puede analizar, que solo existen 7 personas encargadas de acudir a emergencias., y en el cantón san Vicente existen 17000 habitantes, es decir que deberían de existir 17 bomberos. Existiendo un déficit de 10 personas es decir un faltante del 120 por ciento.

Por consiguiente, se puede establecer que la gestión administrativa, muestra problemas de gestión, porque se debe de buscar políticas y procesos, que ayuden a solucionar

este inconveniente. Y para esto, se debe de estructurar políticas y procesos técnicos contables-financieros de pronta y practica aplicación.

5.- ¿Cree usted que personal administrativo de la Institución está capacitado para cumplir sus funciones?

Tabla 6.-Capacidad del personal administrativo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	22
NO	7	78
TOTAL	9	100

Fuente: Investigación 2020. Elaborado por: Posligua, C.

Figura N°5. Capacidad del personal administrativo.



Fuente: Investigación 2020. Elaborado por: Posligua, C.

El 22 por ciento de las encuestas, aseguran, que el personal administrativo de la Institución si está capacitado para cumplir sus funciones, mientras que el 78 por ciento establece que no.

Como podemos observar, el personal no está capacitado, directamente en sus funciones que ejerce diariamente. En esta parte, existe una debilidad administrativa, por no estructurar un plan de capacitación y fortalecimiento de conocimientos, el cual lo podría hacer a través de organizaciones no gubernamentales.

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

Tabla 7.- Evaluación de objetivos y logros

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	9	100
TOTAL	9	100

Fuente: Investigación 2020. Elaborado por: Posligua, C.

Figura N°6. Evaluación de objetivos y logros.



Fuente: Investigación 2020. Elaborado por: Posligua, C.

El 100 por ciento de los empleados y cuerpo técnico, aseguran que en la institución no se evalúan los objetivos y logros trazados por los Directivos.

Uno de los principales problemas de una institución, es no evaluar sus: objetivos, logros y metas. El mismo que incide, en problemas continuos de no poder determinar sus fortalezas y debilidades. Esta ausencia de gestión administrativa y financiera, prácticamente, se ve relacionada con el liderazgo del encargado de la institución.

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

Tabla 8.- Servicio de calidad

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	67
NO	3	33
TOTAL	9	100

Fuente: Investigación 2020. Elaborado por: Posligua, C.

Figura N°7. Servicio de calidad.



Fuente: Investigación 2020. Elaborado por: Posligua, C.

El 67 por ciento de los encuestados, afirman que, si se han capacitado para prestar un servicio de calidad a los usuarios, mientras que el 33 por ciento, aseguran que no.

Podemos analizar, que existe una capacitación por áreas, pero debería de existir una aplicabilidad y evolución de conocimientos en su totalidad. Principalmente esto afecta al valor e imagen corporativa de la institución, por no existir una equidad y solides de conocimientos, al momento de resolver o intervenir en una emergencia o situación que se presente.

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

Tabla 9.- Prestación de servicio de calidad

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	100
NO	0	0
TOTAL	9	100

Fuente: Investigación 2020. Elaborado por: Posligua, C.

Figura N°8. Prestación de servicio de calidad



Fuente: Investigación 2020. Elaborado por: Posligua, C.

El 100 por ciento de los encuestados, consideran que los Cuerpos de Bomberos si deben dar un servicio de calidad a los usuarios

A parte del compromiso y empatía hacia la institución, el personal está consciente que se debe de otorgar un servicio de calidad a todos los usuarios. Es, por ende, que se puede determinar, que existe una predisposición de cambio hacia la eficacia y eficiencia de la institución y por ende en la aplicabilidad de procesos administrativos y financieros más idóneos.

9.- ¿Esta institución, cuenta con todos los recursos financieros para atender las necesidades?

Tabla 10.- Disponibilidad de recursos financieros

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	9	100
TOTAL	9	100

Fuente: Investigación 2020. Elaborado por: Posligua, C.

Figura N°9. Disponibilidad de recursos financieros.



Fuente: Investigación 2020. Elaborado por: Posligua, C.

El 100 por ciento de los encuestados, afirman que no cuentan con todos los recursos financieros para atender las necesidades.

En esta parte, se concluye, que: la falta de recursos, es evidente, aun siendo más un factor de deficiencias administrativas que conllevan a errores financieros.

A continuación, se muestran los resultados, de las encuestas aplicadas a la ciudadanía, especialmente a la P.E.A., para alcanzar los objetivos; 1, 2 y 3.

1.- ¿Es eficiente el cuerpo de bomberos de San Vicente?

Tabla 11.-Eficiencia del cuerpo de bomberos.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	2
NO	109	98
TOTAL	111	100

Fuente: Investigación 2020. Elaborado por: Posligua, C.

Figura N°10. Eficiencia del cuerpo de bomberos.



Fuente: Investigación 2020. Elaborado por: Posligua, C.

El 2 por ciento de los habitantes, aseguran que, si es eficiente el cuerpo de bomberos de San Vicente, mientras que el 98 por ciento, afirman que no es.

Según, (Feijo, 2016), añade: “La medida de la satisfacción, es un instrumento de la participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios”. Se puede constatar que la población, no se encuentra satisfecha por la atención brindada por el cuerpo de bomberos. Por ende, existe una mala imagen hacia los servicios que brinda y la gestión que practica.

2.- ¿Considera usted que es suficiente el personal operativo con el que cuenta el Cuerpo de Bomberos?

Tabla 12.-Suficiencia de personal

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	111	100
TOTAL	111	100

Fuente: Investigación 2020. Elaborado por: Posligua, C.

Figura N°11. Suficiencia de personal



Fuente: Investigación 2020. Elaborado por: Posligua, C.

El 100 por ciento de los habitantes, aseguran que no es suficiente el personal operativo con el que cuenta el Cuerpo de Bomberos.

La parte interna y externa de la institución, aseguran que no existe un completo equipo de rescate y solución de problemas. Es por esta razón que los errores administrativos y financieros, son consecuencias nefastas de gestión.

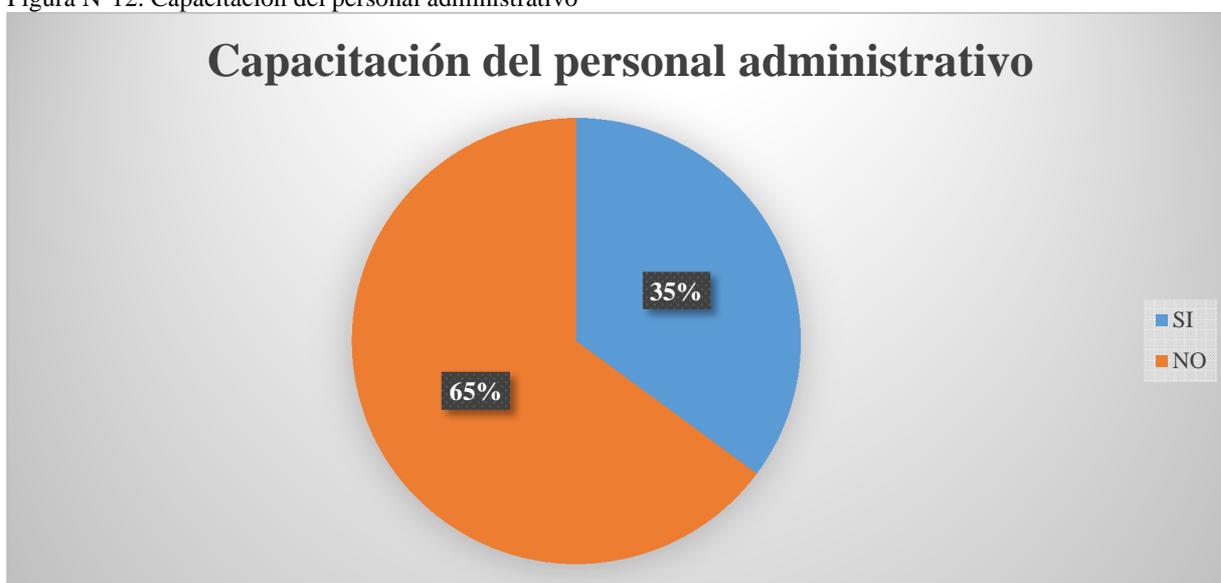
3.- ¿Cree usted que personal administrativo de la Institución está capacitado para cumplir las funciones?

Tabla 13.-Capacitacion del personal administrativo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	39	35
NO	72	65
TOTAL	111	100

Fuente: Investigación 2020. Elaborado por: Posligua, C.

Figura N°12. Capacitación del personal administrativo



Fuente: Investigación 2020. Elaborado por: Posligua, C.

El 35 por ciento de los encuestados, aseguran, que el personal administrativo de la Institución si está capacitado para cumplir las funciones. Mientras que el 65 por ciento, afirma que no.

Según, (Chiavenato, 2016): “La capacitación es un proceso clave para el desarrollo y motivación de los empleados que ya forman parte de la organización, esto con la finalidad de elevar tanto la competitividad y como el talento de la empresa”. Es por esta razón, que la clave del éxito, es la potencialidad de los empleados, pero principalmente esto debe de empezar por una acorde gestión de los encargados de la institución.

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

Tabla 14.- Servicio de calidad

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	111	100
NO	0	0
TOTAL	111	100

Fuente: Investigación 2020. Elaborado por: Posligua, C.

Figura N°13. Servicio de calidad



Fuente: Investigación 2020. Elaborado por: Posligua, C.

El 100 por ciento de los encuestados, aseguran que el Cuerpo de Bomberos si deben dar un servicio de calidad a los usuarios.

Ante esto, (Chiavenato, 2016), afirma: “Las empresas que están realmente comprometidas con la calidad tienden invertir grandes cantidades de dinero en la capacitación, pues no sólo reconocen, sino que, dan por hecho que tales inversiones agregan valor a las capacidades humanas de la empresa “. Es, por ende, que los habitantes, ansían por un buen vivir, y para esto que su institución emblemática les brinde un servicio de calidad.

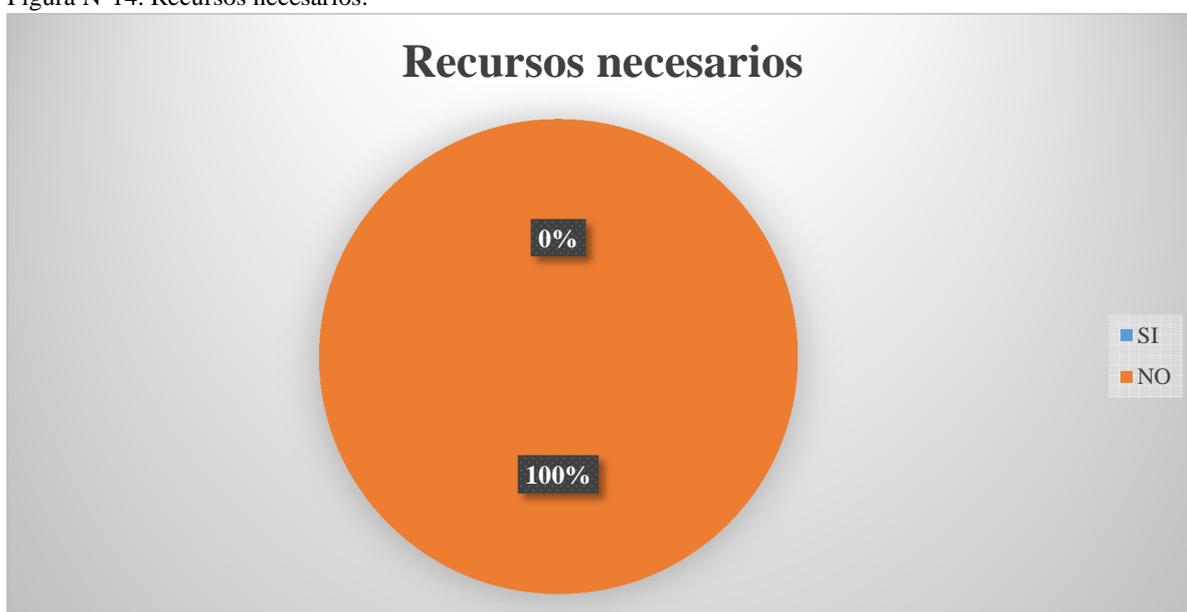
5.- ¿Cree Ud. ¿Que el cuerpo de bomberos, cuenta con todos los recursos para atender las necesidades?

Tabla 15.-Recursos necesarios

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	111	100
TOTAL	111	100

Fuente: Investigación 2020. Elaborado por: Posligua, C.

Figura N°14. Recursos necesarios.



Fuente: Investigación 2020. Elaborado por: Posligua, C.

El 100 por ciento de los encuestados, aseguran que: el cuerpo de bomberos, no cuenta con todos los recursos para atender las necesidades.

La falta de recursos, fue uno de los principales problemas que motivo la presente investigación. En esta premisa, se está evidenciando, que una empresa sin gestión, deriva a grandes problemas, y uno de aquellos es la falta de prioridad de recursos.

Conclusiones

Mediante, la investigación, se puede concluir que:

a. La gestión administrativa es deficiente, por tanto, afecta directamente en la calidad de servicios del Cuerpo de Bomberos del Cantón San Vicente. Principalmente existen inconvenientes en políticas institucionales que se asemejen a un panorama que existan procesos y procedimientos puntuales, tanto en: informes financieros, sueldos y procesos cotidianos. Por otra parte, la poca gestión por parte del encargado de la institución, hace que cada vez más, existan más debilidades que fortalezas., enfáticamente en la satisfacción que se trasmite a través de la ciudadanía., cuyos malestares se centran en la falta de un servicio que se centre en brindar respuestas rápidas, oportunas y extraordinarias.

b. Se identificó la gestión financiera en la calidad de servicios del Cuerpo de Bomberos del Cantón San Vicente, el mismo que tiene debilidades en: control interno de seguimiento de recursos financieros., donde principalmente, las pocas gestiones en establecer la recaudación de dinero por parte del pago de terceros, es nefasta. Esto causa, principalmente a que no se pueda invertir en recursos físicos y talento humano, dificultando integralmente a la imagen corporativa del cuerpo de bomberos. Es indispensable, mencionar que la gestión financiera es la base medular del cuerpo de bomberos, ya que su presupuesto, es auto gestionable y funciona de acuerdo a los resultados que se logren durante un periodo de funcionamiento. Es decir que si se continua, con la irregular gestión financiera, se continuará disminuyendo el presupuesto, llegando a un punto fiscal, que no se puede seguir manteniendo la institución, y por ende desaparecería.

c. La falta de activos fijos y talento humano, afecta directamente en la calidad de servicio del cuerpo de bomberos del Cantón San Vicente. Es por aquello, que debido a la deficiente gestión administrativa y financiera, no se cuente con lo establecido en la capacidad de bomberos. Cabe indicar que existe solo el 50 % de la planta de personal y, sin embargo, continúan en su labor de atender las necesidades, a un mas no cuentan con una capacitación constante, que le permita potencializar sus habilidades. Para complementar, esta situación, los activos fijos, es lo que el cuerpo de bomberos cada vez más, debe de incrementar, pero sin embargo es viceversa., motivo por el cual, lo único que es creciente son los inconvenientes.

d. En definitiva la gestión financiera y administrativa, si incide en la calidad de servicios del cuerpo de bomberos de San Vicente. Es por esta razón que toda la población del cantón, se siente insatisfecha, y también la parte interna no logra poder encontrar fortalezas, que le ayuden a que la institución, pueda optimizar su nivel de servicio a la comunidad. Es útil señalar, que la gestión financiera es la base para poder reinvertir y recaudar adecuadamente toda la fluidez de efectivo, mientras que la parte administrativa son políticas y procesos que regulan y procesan los recursos. Es por esto que el cuerpo de bomberos, no logra encontrar un equilibrio ni solidez eficiente ni eficaz, porque no tienen ni gestión administrativa ni financiera.

Recomendaciones

A base de las conclusiones, le logra recomendar que:

- a. Para lograr una eficiente gestión administrativa, que incida directamente en la calidad de servicios del Cuerpo de Bomberos del Cantón San Vicente. Se deben de aplicar políticas institucionales que se asemejen a un panorama que existan procesos y procedimientos puntuales, tanto en: informes financieros, sueldos y procesos cotidianos. Esto servirá, para que la gestión administrativa, retome objetivos y logros óptimos, y así mejore la satisfacción que se trasmite a través de la ciudadanía.
- b. Para lograr una eficaz gestión financiera en la calidad de servicios del Cuerpo de Bomberos del Cantón San Vicente., se debe fortalecer el: control interno de seguimiento de recursos financieros., para poder optimizar los recursos o problemas de cartera. Es decir, que se deben de hacer monitoreos constantes y fijar convenios de recaudación, para poder ser solido en la parte financiera y especialmente para poder lograr una cultura de correcto funcionamiento financiero.
- c. Se debe de aumentar la capacidad de activos fijos y talento humano, para evitar la afectación directa en la calidad de servicio del cuerpo de bomberos del Cantón San Vicente. Es por ende que, con la adecuada gestión financiera, se deben de compactar procesos administrativos que permitan a la institución, adquirir herramientas, vehículos, equipos y suministros donde el talento humano, tenga una constante capacitación en la parte técnica y servicio al cliente. Esto originara, confianza interna y buen manejo de control interno en procesos y manejo de estructura organizativa.
- d. La mejora de la gestión financiera y administrativa, incidirá en la calidad de servicios del cuerpo de bomberos de San Vicente. Es por esta razón que se debe de implementar procesos adecuados en obtención de pasos que le permitan a la institución, aliviar y mejorar de manera urgente estas debilidades. Es vital indicar que se debe de intervenir de manera prioritaria a la institución, por ser una población prioritaria, por constantes desastres naturales y a más de eso, por mejor la calidad de vida de toda la población. Esta situación mejorara con la implementación de un manual de procesos, que sustenten políticas institucionales urgentes, que en tres meses se obtengan resultados, y así poder contar con un cuerpo de

bomberos con posicionamiento positivo y ejemplo de administración financiera con buena gestión en todos los procesos y actividades cotidianas.

BIBLIOGRAFÍA

- Angabi. (2018). *Antecedentes de la gestion administrativa*. México: Graw Hill.
- Chiavenato. (2016). *Administracion de Negocios*. Nuevo México: Graw Mac Gill.
- Cordoba P. (2019). *Los entes financieros en la gestion financiera de una empresa de servicios*. New York: Mac Graw Hill.
- Córdoba P, R. &. (2016;2019). *Importancia de gestión financiera en una empresa de servicios*. Nuevo México: Graw Hill.
- Feijo. (2016). *Finalidad de la calidad de servicios*. Nuevo México: Publicaciones administrativas.
- Gallardo Gallardo, E. (2016). *Fundamentos de la Administración*. México: Graw Mac Gill.
- Garcia. (2017). *Beneficio de la calidad*. Buenos Aires: Publicaciones empresas.
- Gómez-Bezares, M. S. (2018). *Gestion Financiera*. New York: Graw Hill.
- Gonzalez, A. (2017). *Investigacion descriptiva y de campo*. México: Mac Graw Hill.
- Gonzalo Andres, J. (14 de Febrero de 2020). Manabí al olvido. *Falta de recursos de los Cuerpos de Bomberos en Manabi*, pág. 12.
- Guerrero Portillo Sandra, M.-J. R.-M. (2017). *Investigacion Bibliografica y Documental*. México: Graw Hill.
- INEN. (2016). *P.E.A. del Cantón San Vicente*. Quito: Ecuador.
- Jose Luis, M. (2018). *El problema de los cuerpos de bomberos en Manabí*. Portoviejo: Universidad Técnica de Manabí.
- Marin. (2018). *El servicio de calidad*. Buenos Aires: Graw Mac Gill.
- Martínez A. (2018). *El proceso de la toma de deciones*. Buenos Aires: Publicaciones empresariales.
- Mateo J, D. (2017). *Beneficios de la calidad de servicio*. Colombia: Ediciones Gestión empresarial.
- Mateos. (2016). *El control y aseguramiento de la calidad en las empresas de servicios*. Bolivia: Publicaciones y fundamentos.

- Mora. (2017). *Valor y satisfaccion del cliente*. Nuevo México: Ediciones empresariales.
- Moratto. (2017). *Gestion administrativa de una empresa de servicios*. Buenos Aires: Publicaciones Empresariales.
- Motto, M. y. (2016). *Calidad de servicio*. Buenos Aires: Publicaciones administrativas.
- Rodríguez, R. (02 ;22.45 de 12 de Actualizado al 2020). Situacion Critica de los Cuerpos de Bomberos. *Situacion deficiente: financiera y administrativa*, págs. 21-22.
- Ross, W. &. (2018). *Metas de la gestión financiera*. New York: Graw Mac Gill.
- Sánchez, A. R. (2018). *Satisfaccion y calidad en las empresas de servicios*. Buenos Aires: Graw Hill.
- Sandoval, M. y. (2016). *Estadistica Muestral*. México: Graw Hill.
- Soriano, R. (2017). *Estadistica Descriptiva*. Buenos Aires: Graw Hill.
- Standards, I. F. (2016). *Fundamentos de la gestión Financiera*. Nuevo México: Graw Hill.
- Trujillo, V. y. (2016). *Atributos de la calidad de servicio*. Mexico: Graw Hill.
- Tschohl. (2016). *calidad en el servicio al cliente*. Lima: Editorial mensual.
- Villanueva. (2017). *Los aspectos básicos de un buen servicio al cliente*. Buenos Aires: Publicaciones empresariales.

ANEXOS

ANEXO 1.- Instrumento de entrevistas dirigido al Teniente Coronel: encargado del Cuerpo de Bomberos y Tesorera.

- 1.- ¿Qué tiempo tiene bajo su mando el cuerpo de bomberos del cantón?
- 2.- ¿Qué tan eficientes administrativamente y financieramente son sus compañeros funcionarios de esta institución?
- 3.- ¿Qué tipos de políticas institucionales aplica en la unidad conformada por el cuerpo de bomberos del cantón?
- 4.- ¿Se acoge a las normas y protocolos institucionales cuando toma una decisión cualquiera que esta fuese?
- 5.- ¿Cómo se está manejando la situación administrativa y financiera actualmente?
- 6.- ¿Cómo se determina el presupuesto que necesita la unidad del cuerpo de bomberos?
- 7.- ¿La institución cuenta con todos los recursos y talento humano, necesario?
- 8.-¿Cree que incide la calidad de servicios con su gestión administrativa y financiera?
- 9.- Existen problemas administrativos y financieros?
- 10.- Acogería una propuesta con procesos administrativos y financieros para una eficiente calidad de servicio?

ANEXO 2.- Instrumento de encuestas, dirigido a secretaria y al personal operativo de la institución

- 1.- ¿Le gusta pertenecer al cuerpo de bomberos del cantón?
- 2.- ¿Se ha atrasado la institución en el pago de su salario?
- 3.- ¿En el caso de existir atrasos en el pago de sus sueldos, a que cree usted se debe esto?
- 4.- ¿Considera usted que es suficiente el personal operativo con el que cuenta la institución?
- 5.- ¿Cree usted que personal administrativo de la Institución está capacitado para cumplir sus funciones?
6. ¿En esta institución se evalúan los objetivos y logros trazados por los Directivos?
- 7.-¿A usted le han capacitado para prestar un servicio de calidad a los usuarios de esta organización?
- 8.-¿Considera usted que los Cuerpos de Bomberos deben dar un servicio de calidad a los usuarios?
- 9.- ¿Esta institución, cuenta con todos los recursos financieros para atender las necesidades?

ANEXO 3.- Instrumento de encuestas dirigido a ciudadanía, especialmente a la P.E.A.

- 1.- ¿Es eficiente el cuerpo de bomberos de San Vicente?
- 2.- ¿Considera usted que es suficiente el personal operativo con el que cuenta el Cuerpo de Bomberos?
- 3.- ¿Cree usted que personal administrativo de la Institución está capacitado para cumplir las funciones?
- 4.-¿Considera usted que los Cuerpos de Bomberos deben dar un servicio de calidad a los usuarios?
- 5.- ¿Cree Ud. ¿Que el cuerpo de bomberos, cuenta con todos los recursos para atender las necesidades?