

Mirka Lissette Montoya-Santillán; Mónica Patricia Mayorga-Díaz

[DOI 10.35381/cm.v11i2.1657](https://doi.org/10.35381/cm.v11i2.1657)

Herramientas de gestión para la evaluación de estrategias en los cuerpos de bomberos

Management tools for evaluating strategies in fire departments.

Mirka Lissette Montoya-Santillán
mirkams86@uniandes.edu.ec
Universidad Regional Autónoma de los Andes, UNIANDES, Ecuador.
<https://orcid.org/0000-0001-5008-2508>

Mónica Patricia Mayorga-Díaz
ua.monicamayorga@uniandes.edu.ec
Universidad Regional Autónoma de los Andes, UNIANDES, Ecuador.
<https://orcid.org/0000-0003-3071-236X>

Recibido: 20 de abril 2025
Revisado: 25 de mayo 2025
Aprobado: 15 de julio 2025
Publicado: 01 de agosto 2025

Mirka Lissette Montoya-Santillán; Mónica Patricia Mayorga-Díaz

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue develar las herramientas de gestión para la evaluación de estrategias en los cuerpos de bomberos. Metodológicamente la investigación fue cualitativa y bibliográfica. Con relación a los resultados y hallazgos, se tiene que, una vez investigadas las categorías, realizada la revisión documental de reportes emitidos por los organismos de control, se realizó la triangulación de información y se obtuvo el resultado que los organismos de control no cuentan con una herramienta de gestión para evaluar las estrategias planteadas por el cuerpo de bomberos, por lo que en esta investigación se estructurará herramientas de gestión basadas en el proceso administrativo. En conclusión, los organismos de control no cuentan con una herramienta de gestión para evaluar las estrategias utilizadas por las instituciones adscritas a ellas; es decir que los GAD Municipales o metropolitanos no tiene el debido control a los Cuerpos de Bomberos.

Descriptores: Herramienta científica, gestión, evaluación, estrategia, control. (Tesauro UNESCO)

ABSTRACT

The objective of this research was to reveal the management tools for evaluating strategies in fire departments. Methodologically, the research was qualitative and bibliographic. With regard to the results and findings, once the categories had been researched and the reports issued by the control bodies had been reviewed, the information was triangulated and it was found that the control bodies do not have a management tool for evaluating the strategies proposed by the fire department. Therefore, this research will structure management tools based on the administrative process. In conclusion, the control agencies do not have a management tool to evaluate the strategies used by the institutions attached to them; that is, the municipal or metropolitan GADs do not have proper control over the fire departments.

Descriptors: Scientific tools, management, evaluation, strategy, control. (UNESCO Thesaurus)

Mirka Lissette Montoya-Santillán; Mónica Patricia Mayorga-Díaz

INTRODUCCIÓN

Los Cuerpos de Bomberos se originan en los inicios de la historia de la humanidad, ya que podemos estar seguros de que el descuido nació en el hombre antes de la idea de frotar pedernales para hacer fuego con que cocinar sus alimentos y calentarse los fríos días invernales. En la historia se indica que debe estar compuesto por esclavos, pasando por la obligación bajo multa, hasta llegar al sentido social y cívico de los actuales Cuerpos de Bomberos. Todo un camino recorrido en más de 2000 años de vigencia al servicio de la Comunidad.

En el mundo los bomberos ayudan a proteger a la comunidad, asesorando e informando a los ciudadanos acerca de la seguridad y prevención de incendios. Se les llama a luchar contra los incendios y también frente a las emergencias, tales como accidentes de carretera y ferrocarril, y en inundaciones, el trabajo implica el uso de una amplia gama de equipamiento. En el Ecuador los Cuerpos de Bomberos son entidades de derecho público adscritas a los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) municipales o metropolitanos, que prestan el servicio de prevención, protección, socorro y extinción de incendios, así como de apoyo en otros eventos adversos de origen natural o antrópico. Así mismo efectúan acciones de salvamento con el propósito de precautelar la seguridad de la ciudadanía en su respectiva circunscripción territorial.

Las estaciones de los Cuerpos de bomberos se encuentran ubicadas de acuerdo a la cantidad poblacional, situación geográfica del territorio y normas nacionales e internacionales específicamente existente en las cabeceras cantonales hoy en día existen 160 cuerpos de bomberos en el Ecuador, de ellos tan solo 44 se han descentralizados a los GAD municipales, los mismos que están prestos para el servicio a la sociedad ecuatoriana, destinados específicamente a defender a las personas y a las propiedades contra el fuego, socorrer en catástrofes o siniestros.

Mirka Lisette Montoya-Santillán; Mónica Patricia Mayorga-Díaz

Los bomberos son empleados de la Administración Pública, se regirán a la ley orgánica deservidores públicos y al código de trabajo con respecto a la dependencia laboral y en el accionar de sus funciones, esta profesión no es ni cómoda ni fácil; se trata de un trabajo que expone al individuo a un elevado nivel de estrés y peligro. La profesión de bombero requiere un grado alto de dedicación personal, un verdadero deseo de ayudar a la gente y un gran nivel de pericia.

En el cantón Shushufindi es una entidad de derecho público, adscrito al GAD Municipal del Cantón Shushufindi, mediante ordenanza que regula la gestión de los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios en el cantón, publicada en el registro oficial año III-N°580, de 19 de mayo del 2016. Como entidad de primera respuesta fundamenta su propósito en la provisión oportuna y eficiente de servicios de prevención, protección, socorro, extinción de incendios, además de asistencia en desastres y emergencias, utilizando protocolos de operación normalizados, con equipamiento adecuado para tranquilidad y satisfacción de la comunidad, tanto en las áreas operativas como administrativas, dentro de los parámetros de calidad y calidez.

Los Cuerpos de Bomberos en cada parte del mundo tienen el mismo objetivo prevenir proteger y socorrer a la comunidad. En los países desarrollados los cuerpos de bomberos tienen mayor accesibilidad a equipamiento, capacitaciones para las diferentes áreas operativas; en el Ecuador los cuerpos de bomberos con mayor dotación de equipamiento son para las estaciones de las ciudades con mayor población y vulnerabilidad de riesgos a nivel nacional, e igual manera tienen más acceso a capacitaciones para el personal. En las demás estaciones son dotadas con menos cantidad de equipamiento y es de menos facilidad acceder a las capacitaciones, razones por las cuales no les permite cumplir al máximo sus objetivos y metas propuestas.

Mirka Lissette Montoya-Santillán; Mónica Patricia Mayorga-Díaz

Aspectos teóricos

La gestión es un conjunto de herramientas claves de acciones, operaciones y administración de la alta dirección de una organización alineada a las políticas, valores de organización, recursos para la productividad y rendimiento, buscando el mejoramiento continuo durante el proceso de planeación, implantación, y control de estrategias de procesos, teniendo así la capacidad de administrar eficazmente los flujos del conocimiento para una buena toma de decisiones y poder alcanzar objetivos y metas (Bolaños, 2016; Gonzáles & Tapia, 2016; Angulo, 2017; Medina, Medina, & Nogueira, 2017).

La gestión es una de las columnas fundamentales de las instituciones para sostenerse y mantenerse mucho tiempo, porque permite generar estrategias en todas las áreas de la organización. Para un debido control de gestión la institución es importante tomar en cuenta todos los componentes que forman una institución los cuales son: administrativo, técnico, legal, internacional, contables y financiero, para que luego de ello si poder establecer objetivos estratégicos, también elaborar y aprobar un plan, en el cual se plantee responsabilidades a las personas para que puedan cumplir con los asignando y presupuesto anual, un seguimiento periódico y sistemático del presupuesto, el plan y los objetivos estratégicos, identificando riesgos de incumplimiento de la ley y del reglamento interno (Carvajal & Escobar, 2013) (Pereira, 2019)

La gestión es una de las columnas fundamentales de las instituciones para sostenerse y mantenerse mucho tiempo, porque permite generar estrategias en todas las áreas de la organización. Para un debido control de gestión la institución es importante tomar en cuenta todos los componentes que forman una institución los cuales son: administrativo, técnico, legal, internacional, contables y financiero, para que luego de ello si poder establecer objetivos estratégicos, también elaborar y aprobar un plan, en el cual se plantee responsabilidades a las personas para que puedan cumplir con los asignando y presupuesto anual, un seguimiento periódico y

Mirka Lissette Montoya-Santillán; Mónica Patricia Mayorga-Díaz

sistemático del presupuesto, el plan y los objetivos estratégicos (Carvajal & Escobar, 2013; Pereira, 2019).

Las herramientas de gestión ayudan a una organización en los aspectos de generales para el registro de datos, consolidación de datos, toma de decisiones y para rediseñar los procesos, que sirve para medir el cumplimiento de los objetivos a su vez proporciona metodologías por la dirección que facilita el control de operaciones; fundamenta el conocimiento de activos intangibles, las cuales sirven para evaluar las competencias personales, así canaliza habilidades y conocimientos específicos. Facilita los procesos internos, operaciones y comerciales, en la actualidad una herramienta importante parte de gerencia que abarca a todos los integrantes de la institución, así como también es el uso de las tecnologías de la información (Méndez, 2009; Velazco, 2009; Vargas & Aldana, 2014).

En el cumplimiento de objetivos debemos tomar en cuenta de que tipo de objetivos es el que queremos cumplir en nuestra institución, ya que depende mucho del tipo para poder diseñar y aplicar políticas y estrategias contundentes que permitan un adecuado cumplimiento, evitando de tal manera reducir cualquier inconveniente que se produzca en el camino que impida el cumplimiento de este. Dentro de los tipos de objetivos tenemos: los objetivos operacionales los cuales se fijan solo en el desarrollo de las operaciones que realiza la institución; objetivos de desempeño e información financiera, que básicamente se fijan en toda el área financiera de la institución (Villamizar, 2011; Aranda, Ordoñez, & Peralta, 2018).

MÉTODO

Para el diagnóstico de las variables se realizó una revisión documental de los documentos emitidos por el organismo de control, y la información presentada por la entidad regulada a través de: boletines, guías, lineamientos; para proceder a la triangulación de la información investigada. La revisión documental permite identificar las investigaciones elaboradas con anterioridad, las autorías y sus discusiones; delinear el objeto de estudio; construir premisas de partida; consolidar

Mirka Lissette Montoya-Santillán; Mónica Patricia Mayorga-Díaz

autores para elaborar una base teórica; hacer relaciones entre trabajos; rastrear preguntas y objetivos de investigación; observar las estéticas de los procedimientos (metodologías de abordaje. (Valencia, 2015).

RESULTADOS

El GAD al ser el organismo de control realiza su trabajo de control sin embargo carecen de reportes referentes a la gestión que realiza el Cuerpo de Bomberos; a pesar de que al ser una unidad adscrita del GAD Municipal debe periódicamente informar sobre la gestión que están haciendo para el cuerpo de bomberos, y a su vez controlar los planes y programas que se ejecutan y están por ejecutarse del mismo.

El GAD deberá tomar un conjunto de decisiones y acciones de directivas, las cuales deben estar alineados a las normativas y valores de la institución basado en un correcto manejo de las herramientas que ayude verificarlas estrategias establecidas para cumplir con lo planteados, esto deben realizarse de manera continua, y no al final de periodos específicos o justo después de que los problemas ocurren.

DISCUSIÓN

Una vez investigadas las variables, realizada la revisión documental de reportes emitidos por los organismos de control, se realizó la triangulación de información y se obtuvo el resultado que los organismos de control no cuentan con una herramienta de gestión para evaluar las estrategias planteadas por el cuerpo de bomberos, por lo que en esta investigación se estructurará herramientas de gestión basadas en el proceso administrativo.

El proceso básico de control comienza con el establecimiento de los objetivos o estándares de desempeño, de ahí se evalúa o se mide el desempeño actual, comparando el desempeño actual con los objetivos o los estándares establecidos, para así tomar medidas correctivas para enmendar las posibles debilidades. Para ello se debe fundamentar la estrategia, conocer acerca de la organización,

Mirka Lisette Montoya-Santillán; Mónica Patricia Mayorga-Díaz

concepción y formulación de la estrategia, ejecución de la estrategia y evaluar la estrategia realizada y se plantea el modelo conceptual de herramientas de gestión y evaluación de estrategias.

CONCLUSIONES

Los organismos de control no cuentan con una herramienta de gestión para evaluar las estrategias utilizadas por las instituciones adscritas a ellas; es decir que los GAD Municipales o metropolitanos no tiene el debido control a los Cuerpos de Bomberos, para lo cual el modelo conceptual propuesto ayudara para que los organismos de control evalúan de manera correcta y las instituciones adscritas puedan realizar medidas correctivas apropiadas.

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTO

A todos los factores sociales que influyeron en el desarrollo de esta investigación.

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Angulo, R. (2017). Gestión del conocimiento y aprendizaje organizacional: una visión integral. *Revista Universidad Pontificia Bolivariana*, 17(1), 53-70. <https://n9.cl/k91qye>
- Aranda, M., Ordoñez, L., & Peralta, C. (2018). La gestión por procesos como medio para mejorar la eficacia en el cumplimiento de objetivos institucionales del Minagri. <https://n9.cl/m75k79>
- Bolaños, E. L. (2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Revista Universidad & Empresa*, 18(30), 33-54. <https://n9.cl/9s756g>

Mirka Lissette Montoya-Santillán; Mónica Patricia Mayorga-Díaz

- Carvajal, A., & Escobar, M. (2013). Herramienta integrada de control interno y administrador de riesgos, enmarcada en un buen Gobierno Corporativo para pequeñas y medianas empresas en Colombia. *Apuntes Contables* (16), 19-37. <https://n9.cl/fo1b4>
- Chiavenato, A., & Sapiro, A. (2010). Planeación estratégica. Fundamentos y aplicaciones. México, D. F, México: Editorial Mc Graw Hill.
- Gonzáles, A., & Tapia, N. (2016). Gestión del talento humano: Herramienta clave para el desarrollo organizacional (Estudio en las empresas comercializadoras de electrodomésticos). *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana.*, 1-11. <https://n9.cl/zbrnps>
- Medina, D., Medina, A., & Nogueira, D. (2017). Procesos y factores claves de la gestión del conocimiento. *Revista Universidad y sociedad*, 9(3), 15-23. <https://n9.cl/d6qfa>
- Méndez, C. (2009). *Tecnologías y herramientas de gestión. Caso: grandes medianas y pequeñas empresas en Bogotá*. Bogotá, Colombia: Editorial Universidad del Rosario. <https://n9.cl/96ibr>
- Pereira, C. (2019). Actualidad de la gestión empresarial en las pymes. *Apuntes Contables* (24), 39-53. <https://n9.cl/jwf8b>
- Valencia, V. (2015). Revisión documental en el proceso de investigación. Universidad Tecnológica de Pereira. <https://n9.cl/849ofx>
- Vargas, M., & Aldana, L. (2014). Calidad y servicio conceptos y herramientas. Bogotá: Eco ediciones. <https://n9.cl/c10pg>
- Velazco, J. P. (2009). Gestión por procesos. Madrid, España: ESIC Editorial. <https://n9.cl/jz93ut>
- Villamizar, A. (2011). Gerencia y control del conocimiento en las instituciones universitarias. *Apuntes Contables* (15), 131-161. <https://n9.cl/tiucc>