



1859

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

ÁREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**“PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA GESTIÓN
DEL TALENTO HUMANO, EN EL CUERPO DE
BOMBEROS DE LA CIUDAD DE CATACOCCHA”**

TESIS DE GRADO PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA COMERCIAL

AUTORA:

Montalván Agila Tatiana Verónica

1859

DIRECTORA:

Ing. Carmen Cevallos Cueva

LOJA-ECUADOR
2012

Ing. Carmen Cevallos Cueva.
DOCENTE DE LA CARRERA DE
ADMINISTRACION DE EMPRESAS

CERTIFICA:

Que el presente trabajo investigativo, titulado: **“PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE LA CIUDAD DE CATACocha”** desarrollado por la aspirante Tatiana Verónica Montalván Agila, previo a optar el grado de Ingeniera Comercial ha sido revisado y dirigido minuciosamente, por lo que autorizo su presentación, sustentación y defensa.

.....
Ing. Carmen Cevallos Cueva.
DIRECTORA DE TESIS

AUTORÍA

Los conceptos, comentarios, resultados, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente trabajo de indagación son de exclusiva responsabilidad de la autora.

.....

Tatiana Verónica Montalván Agila

DEDICATORIA

A Dios:	Todopoderoso, humildemente por prestarme la vida fuente divina de fortaleza que ilumina mi camino, me da sabiduría e inteligencia para alcanzar mis metas.
A mis Padres:	Roomel Montalván Díaz y Nery Yolanda Agila Torres. Por su apoyo incondicional, su inmenso amor y sabios consejos
A mis Abuelitas	Rosa Torres y Julia Díaz
A mis Hermanos	Vanessa, Rommel y Jefferson por brindarme amor y alegría.
A mi Familia en general:	Con quienes comparto la felicidad de este éxito.
A mis Amigos;	Con quienes viví momentos de alegría y tristeza en todos los 5 años de Universidad.
A mi Asesora y amiga	Ing. Carmen Cevallos. Por su valioso aporte en la elaboración de esta tesis
A mi Docente:	Ing. Ramiro Guzmán, por su apoyo incondicional.
Al Sr Alcalde:	Lic. Jorge Luis Fejioó por la oportunidad de realizar el desarrollo de mi tesis en su Institución a cargo.
A la Institución:	Cuerpo de Bombero de Catacocha
A mi Universidad:	Nacional de Loja.
A mi Área:	Jurídica Social y Administrativa
A mi Carrera:	Administración de Empresas.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi gratitud a la Universidad Nacional de Loja, al Área Jurídica, Social y Administrativa por permitirme culminar mi formación profesional, especialmente a la Carrera de Administración de Empresas, su personal docente y administrativo.

De manera exclusiva mi agradecimiento a la docente: Ing. Carmen Cevallos por su orientación y apoyo, por ser quién me encaminó a desarrollar ideas y criterios con éxitos para el cumplimiento y culminación del presente trabajo investigativo.

La Autora

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	PÁGINA
CERTIFICACIÓN	ii
AUTORÍA	ii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
INDICE	vi
TÍTULO	pág. - 1
RESUMEN	pág.- 2
SUMARY	pág.- 5
INTRODUCCIÓN	pág.- 7
REVISIÓN DE LITERATURA	pág.-10
MATERIALES Y MÉTODOS	pág.- 22
RESULTADOS	pág.- 27
DISCUSIÓN	pág. 65
PROPUESTA	pág.- 71
IMPLEMENTACIÓN DE PROPUESTA	pág.179
CONCLUSIONES	pág-185
RECOMENDACIONES	pág-187
BIBLIOGRAFIA	pág-189
ANEXOS	pág-191

a. TITULO

**“PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO,
EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE LA CIUDAD DE CATACocha”**

b. RESUMEN

El presente trabajo investigativo titulado “PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE LA CIUDAD DE CATACOCCHA”, tiene como objetivo principal el estudio del Talento Humano, basado en el proceso administrativo.

El siguiente trabajo investigativo tiene como objetivo principal la elaboración de un modelo de Gestión del Talento Humano, y el diagnóstico de la situación actual interna y externa de la Institución. Esta investigación pretende proporcionarle al recurso humano de la Institución, un diagnóstico de su gestión en función al proceso administrativo de planificación, organización, dirección y control, a fin de que se tomen las correcciones pertinentes derivadas del mismo y que estas contribuyan a generar mayor eficiencia y eficacia en su proceso administrativo, en pro al alcance de una mejor desempeño, que conduzca al buen servicio de la ciudadanía Paltense.

En cuanto a la metodología, se utilizó instrumentos de recolección de datos (entrevista y encuestas), que revelaran la información y cuyo propósito fue diagnosticar el proceso administrativo de la gestión del Talento Humano en la organización, el estudio descriptivo, diagnóstico y de campo, para determinar las posibles problemas que ha sufrido la Institución tomando en cuenta las bases teóricas que afianzan la identificación de los elementos para el avance progresivo del estudio.

De la información obtenida permitió realizar el diagnóstico de la Institución, entre los resultados importantes tenemos: el personal el 87,50% se lo contrató de forma inmediata por autorización del Sr. Alcalde, sin realizar un proceso de selección en un 75%, el

desconocimiento de sus funciones, provocando la imprecisión, la falta de eficiencia y destreza en el desempeño de sus tareas, sin estar de acuerdo con su remuneración (87,50%), los conflictos se encuentran en un 87,50%, el desconocimiento de misión y visión (75%), sin aplicar técnicas y procedimientos administrativos (100%), lo que con lleva a la incorrecta administración de la Institución.

De las temáticas sugeridas tenemos: que los usuarios conocen el servicio que presta la Institución en un 95,65%, la satisfacción de los ciudadanía por la atención brindada por parte de los empleados con una calificación Buena (63,64%), mientras que la infraestructura (47,73%), calificándola como Buena, por lo que el local es pequeño y no se encuentra en un buen estado.

Por otro lado, la ciudadanía desconoce la misión y visión en un 90,91%.

El proceso administrativo es desarrollado empíricamente por el Jefe Mayor, el desconocimiento, la falta de estudio académico en esta área, pese a esto el personal presta un buen servicio a la comunidad Paltense. El Cuerpo bomberil no cuenta con; misión, visión, organigrama estructural y funcional donde se detalle los niveles jerárquicos y las funciones del personal.

De igual manera la Institución no cuenta con Manual de Bienvenida, Manual de Funciones y Manual de Seguridad para la comodidad y el mejor desenvolvimiento de sus empleados dentro de sus puestos de trabajo.

De todo lo expuesto anteriormente, información de trascendental importancia, permitió elaborar la propuesta, determinando la misión, visón, organigrama estructural y funcional, Manual de Bienvenida, Manual de Funciones y Manual de Seguridad, todo esto estructurado

de la siguiente manera en el modelo de Gestión del Talento Humano: la incorporación del personal, en lo referente al reclutamiento por medio de anuncios publicitarios; la selección de aplicación de pruebas y la contratación respectiva mediante el contrato; la inducción o colocación por medio de la entrega del Manual de Bienvenida; modelando el trabajo mediante el Manual de Funciones donde se detallan las respectivas funciones, responsabilidades, requisitos de cada cargo; la capacitación con el Manual de capacitación que permitirá actualizar sus conocimientos y la educación de los empleados, donde permitirá identificar sus partes fuertes y débiles, y tratar de darles solución; la seguridad y salud con la entrega del Manual de Seguridad que ayudará a la prevención de accidentes.

Se elaboró las respectivas conclusiones, en donde la Institución de estudio no realiza un adecuado proceso administrativo de la Gestión del Talento Humano, razón por la que el personal se desmotiva fácilmente, no teniendo una clara comprensión de sus funciones, debido a la falta de un Manual de Funciones, Manual de Bienvenida y de Seguridad; por último las recomendaciones extraídas del conciso análisis de la investigación.

En la bibliografía se da a conocer el nombre de cada uno de los autores que permitió reforzar la revisión de literatura, los anexos sustentan la investigación, donde constan la entrevista y las encuestas aplicadas a la Institución y ciudadanía de Catacocha.

C. SUMMARY

This research work entitled "ADMINISTRATIVE PROCESS HUMAN RESOURCE MANAGEMENT, FIRE DEPARTMENT IN THE CITY Catacocha" main objective is the study of human talent, based on the administrative process.

The following research work has as main goal the development of a model of Human Resource Management, and the diagnosis of the internal and external situation of the institution. This research aims to provide the human resources of the institution, a diagnosis of its management according to the administrative process of planning, organization, direction and control, so that appropriate corrections are made under the agreement and that these help generate greater efficiency and effectiveness in its administrative process, to reach towards a better performance, leading to good citizenship Paltense service.

In terms of methodology, we used data collection instruments (interviews and surveys), to disclose the information and whose purpose was to determine the administrative process of talent management in the organization, the descriptive study, diagnosis and field to identify potential problems that the institution has been considering the theoretical basis that reinforce the identification of the elements for the progression of the study.

From the information obtained allowed the diagnosis of the institution, among the important results are: 87.50% the staff would immediately hired by permission of Mr. €Mayor, without making a selection process by 75%, the ignorance of their duties, causing inaccuracy, lack of efficiency and skill in the performance of their tasks, without agreeing with their pay (87.50%), conflicts are at a 87.50%, lack of mission and vision (75%), without applying technical and administrative procedures (100%), which leads to the incorrect administration of the institution. Of the suggested themes are: that users are familiar with the service provided by the institution in a 95.65% satisfaction citizenship for care provided by employees with a rating Good (63.64%), while infrastructure (47.73%), calling it good, so that the place is small and not in a good state.

In addition, unknown citizenship mission and vision in a 90.91%.

The administrative process is developed empirically by Chief Mayor, ignorance, lack of academic study in this area, despite this the staff provide good service to the community Paltense. The Fire Department has no body, mission, vision, organizational structural and functional detail where the hierarchical levels and staff functions. Similarly, the institution does not have the Welcome Manual, User Roles and Security Manual for comfort and better development of their employees in their jobs.

From the foregoing, information of vital importance, allowed developing the proposal, determining the mission, vision, organizational structure and function, Welcome Booklet, Manual Functions and Safety Manual, all structured as follows in the model Human Resource Management: the incorporation of personnel in relation to recruitment through advertising, selection and implementation of evidence by the respective procurement contract; induction or placement through delivery Welcome Booklet; modeling work by Functions Manual detailing the respective roles, responsibilities, requirements of each position, training with the Training Manual which will update their knowledge and education of employees, which will identify their strengths and weaknesses, and try to solve them, and the safety and health with the delivery of the Security Manual that will help prevent accidents.

Respective conclusions are drawn, where the institution does not perform a proper study administrative process of Human Resource Management, why he easily demotivated staff, not having a clear understanding of their duties, due to the lack of a Functions Manual, User Welcome and Security, and finally the concise recommendations from the research analysis.

The literature discloses the name of each of the authors who helped to strengthen the review of literature, research support annexes, in which are the interview and surveys of the Institution and Catacocha citizenship.

d. INTRODUCCIÓN

Si las empresas se componen de personas, el estudio de las mismas constituye el elemento básico para entenderlas y particularmente tratar la Gestión del Talento Humano, el mismo que proporciona la “chispa” creativa en cualquier organización. Sin gente eficiente es imposible que una organización logre sus objetivos. De ahí parte la importancia de indagar sobre la investigación ejecutada, bajo el título: “PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE LA CIUDAD DE CATACocha”,

La naturaleza de la investigación, es donde se debe tomar en cuenta los objetivos establecidos, los cuales marcaran el paso a seguir en el proceso de recolección de datos, con la aplicación de técnicas que permitió el futuro análisis del proceso administrativo de la gestión del talento humano en la Institución, ubicada en el cantón Paltas, zona urbana de la parroquia de Catacocha.

La presente investigación consta de dos partes fundamentales como son: el diagnóstico y la propuesta, lo primero que permitió detectar los principales problemas administrativos, determinados por la falta de una estructura orgánica, como también por la incorrecta planificación, organización, dirección, control y desarrollo del personal lo cual no permitió la ejecución de las actividades con eficiencia, por no contar con las principales herramientas administrativas como: planes, manuales, organigramas que son esenciales que detallan lo que se debe hacer y cómo se lo debe hacer, y lo segundo planteando un modelo de gestión del Talento Humano.

La revisión de literatura que se empleó como fuente de apoyo para la recopilación de la información necesaria e indispensable para el desarrollo investigativo, del cual se obtuvieron conceptos fundamentales referentes al tema.

En la metodología aborda, el diseño de métodos, técnicas y herramientas administrativas que se emplearon en el proceso administrativo y en el método de recolección de datos, mediante las fuentes de información secundarias como: textos, revistas, documentos: mientras que en

las fuentes primarias que se aplicó; la entrevista al Jefe Mayor y la encuesta al personal y otra a la ciudadanía de Catacocha.

Así bien, en la presente investigación, la población objeto de estudio, estuvo conformada por el todo el personal que labora en la Institución, en este caso compuesto por un total de 9 empleados: Jefe Mayor, Supervisor, Secretaria y (6) Bomberos, y la muestra de la población de la ciudad de Catacocha que se encuestó a 92 habitantes.

Al realizar el diagnóstico de la Institución específicamente en la Gestión del Talento Humano, se analizó los datos teóricos que influyen en la diferente aplicación de los recursos humanos durante la incidencia en el campo laboral. En el caso del Cuerpo Bomberil no cuenta con organigrama estructural y funcional, no tiene misión, visión, Manual de Bienvenida, Manual de Funciones, no existe un Manual de capacitación para el personal, en lo que respecta a la admisión y evaluación de desempeño, los cuales no le han permitido estar a un nivel competitivo de recurso humano en un 100%.

Al finalizar la elaboración de manuales, se determinó la propuesta de un modelo de Gestión de Talento Humano el cual contiene: la admisión del personal empezando por el reclutamiento interno y externo, la publicación de vacantes que se realizará en el diario la hora, la selección verificando datos para luego aplicar las pruebas y seleccionar el más adecuado, siguiendo con la contratación respectiva mediante el contrato firmado, para la inducción se concederá el Manual de Bienvenida, Manual de Funciones, Manual de Seguridad y el Manual de Capacitación que ayudará a los empleados, logrando la eficiencia y eficiencia en sus puestos de trabajo, mediante la aplicación del modelo de Gestión del Talento Humano.

Luego se expone las conclusiones, y recomendaciones, lo cual permitió analizar que no se realiza un adecuado proceso administrativo de la Gestión del Talento Humano y la falta de aplicación de herramientas administrativas en cada fase de dicho proceso. Además se destaca la importancia del resumen, el mismo que es un extracto de todo el trabajo realizado. Para la realización de este trabajo investigativo se hizo uso de algunas fuentes de consulta, como son los datos proporcionados por los diferentes autores de los distintos libros, y páginas web.

Este trabajo es un estímulo para quienes crecen en los grandes recursos humanos, que puede tener cada organización, ya que es el pilar fundamental, sin personal calificado no siguen las empresas.

e. REVISIÓN DE LITERATURA

1. DIAGNÓSTICO

1.1. Concepto: el diagnóstico empresarial constituye una herramienta sencilla y de gran utilidad a fin de conocer la situación actual de una organización y los problemas que impiden su crecimiento, sobrevivencia o desarrollo.

Gracias a este tipo de diagnóstico se pueden detectar las causas principales de los problemas “raíces”, de manera de poder enfocar los esfuerzos futuros en buscar las medidas más efectivas y evitar el desperdicio de energías.

1.2. Importancia: ayuda a detectar los problemas que ocasionan crisis dentro de la empresa, así como las necesidades de adaptación del presente al futuro, en donde ayuda a:

- ☞ Proporcionar la información necesaria para elaborar, seleccionar los eventos que la empresa requiere.
- ☞ Detectar el momento ideal para realizar la capacitación.
- ☞ Proporcionar la aceptación de la capacitación, ya que prepara mejor al personal.

1.3 Cómo se realiza un diagnóstico.

Para desarrollar un diagnóstico se deben de tomar en cuenta varios aspectos, como lo son:

- * Diagnóstico particular (descripción de la situación): Identificar y describir todos aquellos factores que estén influyendo sobre la situación del objeto de estudio.
- * Análisis y pronóstico de la situación (identificación de problemas y detalle de necesidades sentidas y no sentidas, predicciones y proyecciones razonadas).
- * Factores indirectos (sociales, económicos, políticos, ambientales)
- * Factores directos (genéticos, nutrición, manejo, sanitarios)
- * Determinación de prioridades (de acción y de investigación)

- * Conclusiones (identificación de líneas de acción y formulación de programas)

2. ADMINISTRACIÓN

Según García Santillán (2010): es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, dirigir y controlar desempeñando tareas para el logro de objetivos, mediante los recursos, materiales, intelectuales, tecnológicos y monetarios de la empresa.¹

e.2.1. ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

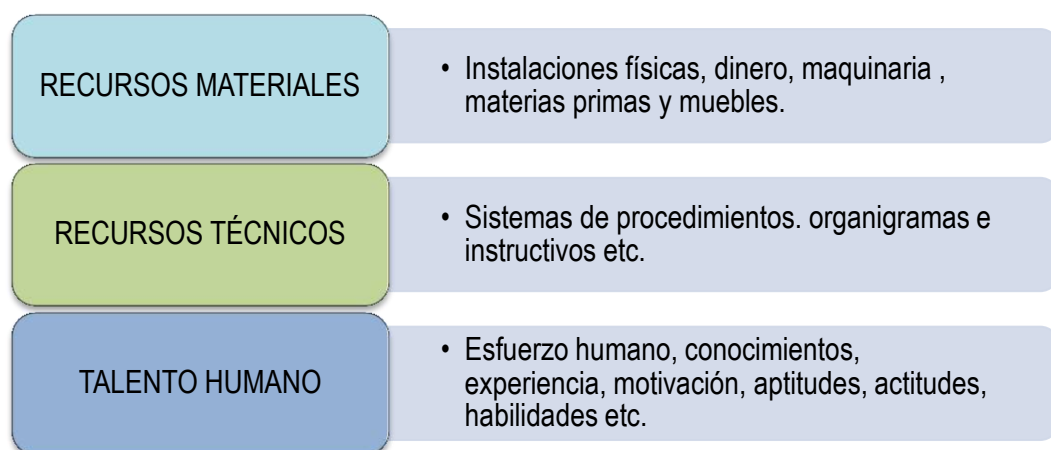
“La dirección del talento humano es una serie de decisiones acerca de la relación de los empleados que influye en la eficacia de éstos y de las organizaciones”

Concepto: La disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacional es contando para ello una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado.²

e.2.1.1. TIPOS DE RECURSOS Y TALENTO HUMANO

Existen tres tipos de recursos:

Figura N° 1: TIPOS DE RECURSOS



Fuente: Chiavenato, Idalberto, Gestión del Talento Humano, McGraw-Hill, México, 2009

¹García Santillán (2010), Administración Financiera I, Edición Electrónica, México, págs.(13-21).

²Administración de personal y Recursos Humanos, CHIAVENATO, 2009

2.1.2. OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Figura N° 2: OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL



Fuente: Chiavenato, Idalberto, Gestión del Talento Humano, McGraw-Hill, México, 2009

2.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS.

✂ Determinación de objetivos y políticas:

Objetivos: Ideales a donde se propone llegar y hacia donde se encaminan todos los esfuerzos de la organización. Con ello corresponde a la Administración de Recursos Humanos, junto con las relaciones públicas trabajar para la consecución del objetivo social de la organización, o sea las metas, de esta función deberán ser afines y no contraponerse.

Políticas: Guías de acción orientadas sobre la forma de lograr los objetivos marcados. Sirven de límites generales de la autonomía que como un control obligatorio define rígidamente lo que puede hacerse y lo que está limitado.

✂ Determinación del tipo de autoridad y nivel jerárquico:

Tipos de Autoridad: Se considera al encargado de la función como asesor y de la dirección de las dependencias de línea; considerando que el “Administrador de Recursos Humanos” o “Jefe de Personal”, como departamento proveerá servicios especializados, a los jefes de línea y a la dirección, pero no tendrá autoridad lineal (excepto en su propio departamento).

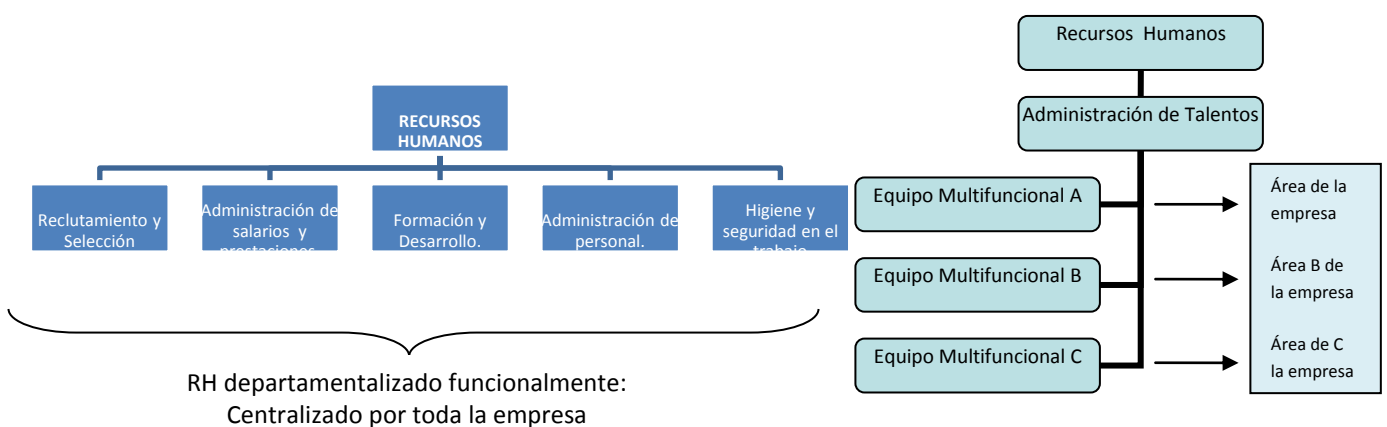
- Autoridad vertical
- Autoridad lineal:
- Autoridad funcional
- Autoridad staff

2.3. ESTRUCTURA DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS.

Tradicionalmente los departamentos de la Administración de recursos humanos estaban estructurados como un esquema de departamentalización, la cual privilegia la especialización de cada departamento ya la cooperación de cada uno de ellos, generando objetivos departamentales que se tornen más importantes para la satisfacción de la organización.

Actualmente se están empleando otros formatos que varíen según las características de cada organización, puede ser por equipos de cada especialista se torne multifuncional.

Figura N° 3: NUEVA FORMATO DE ARH



Fuente: (Chiavenato, 2009, pág. 19)

4. PLANEACIÓN DEL TALENTO HUMANO

4.1. Concepto: es el proceso mediante el cual las entidades en función de sus objetivos, proyectan y suplen sus necesidades de personal, y definen los planes y programas de gestión del talento humano, con el fin de integrar las políticas y prácticas de personal con las prioridades de la entidad.

4.2. Objetivos e importancia:

- ♣ Crear, mantener y desarrollar un contingente de personal con la habilidad y motivación para realizar los objetivos de la organización.
- ♣ Implantar, mantener y desarrollar condiciones organizacionales de aplicación desarrollo y satisfacción plena del personal y alcance de objetivos individuales.
- ♣ Conseguir eficiencia y eficacia con el personal disponible.

4.3. Etapas de la planeación son:

- 1.- El diagnóstico de la situación actual,
- 2.- Análisis Interno de la organización,
- 3.- Análisis Externo,
- 4.- La estructura de la organización que incluye la Misión, visión, valores corporativos, objetivos estratégicos, Planes estratégicos y políticas

4.4. Pasos de la Planificación

1. Formular objetivos generales y específicos
2. Análisis F.O.D.A.: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas
3. Formular estrategias
4. Plantear actividades
5. Definir responsables
6. Lugar
7. Tiempo
8. Recursos
9. Ejecutar las actividades
10. Evaluar

5. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

5.1 Concepto: conjunto de actividades que ponen en funcionamiento, desarrollan y movilizan a las personas que una organización necesita realizar sus objetivos.

5.2. IMPORTANCIA

- ✦ Genera ambientes favorables que propicien motivación, compromiso y productividad.
- ✦ Identifica las necesidades de la personas.
- ✦ Capacita continuamente a los empleados.
- ✦ Diseña planes de bienestar para los empleados.
- ✦ Apoya las decisiones que toma la gerencia.

5.3. NUEVAS FUNCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS.

Se definen cuatro funciones principales:

Administración de estrategias de recursos humanos: define la manera en que Recursos Humanos ayuda a la estrategia global de una organización.

- ✦ Administración de la infraestructura de la empresas: define el modo en que los Recursos Humanos ofrece una base sobre la cual se logra que la organización sea eficiente.
- ✦ Administración de la contribución de los trabajadores: define la manera en que Recursos Humanos ayuda a comprender a los trabajadores, transformándolos en asociados.
- ✦ Administración de la transformación y el cambio: define el modo en que los Recursos Humanos ayuda a genera una organización creativa.

5.4. PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.

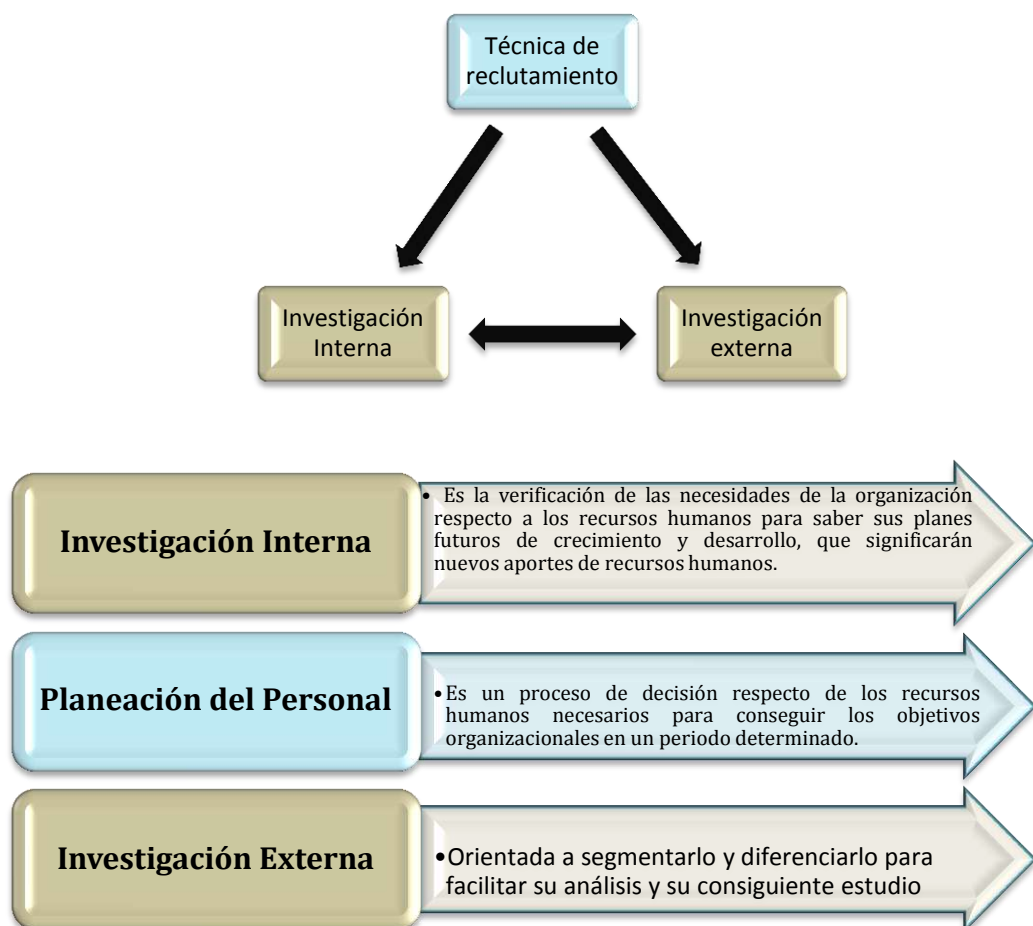
5.4.1. Planificación de los Recursos Humanos

Establecer metas y normas; elaborar reglas y procedimientos: desarrollar planes y pronósticos.

5.4.2. Reclutamiento de Personal

Es el proceso de identificar e interesar a candidatos capacitados para llenar las vacantes. Es un sistema de información mediante el cual la organización divulga y ofrece al mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo que pretende llenar.

Figura N° 4: TECNICAS DEL RECLUTAMINETO DEL PERSONAL



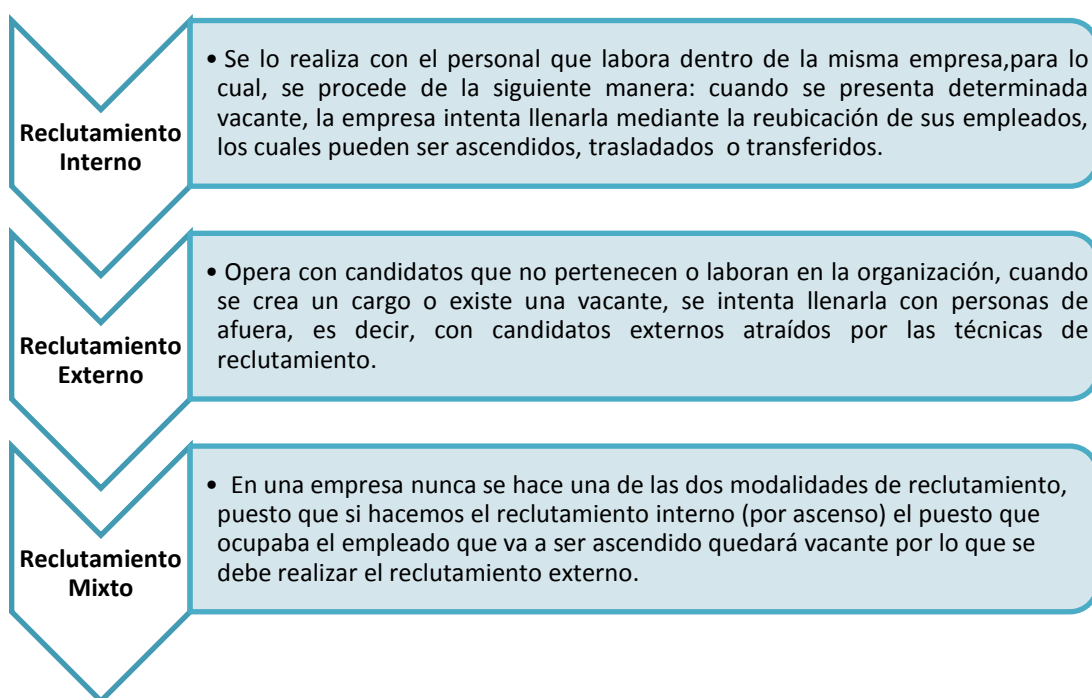
Fuente: Chiavenato, Idalberto, Gestión del Talento Humano, McGraw-Hill, México, 2009

✦ El proceso de reclutamiento: Se origina en el momento en que se produce la creación de un nuevo puesto de trabajo, o cuando por determinado motivo se

produce una vacante; la disposición de reclutar, depende de la decisión del jefe o gerente de la empresa u organización.

- ✦ Medios de Reclutamiento: El mercado de recursos humanos presenta diversas fuentes que la empresa debe identificar y localizar, con el propósito de atraer candidatos que suplan sus necesidades a través de múltiples técnicas de reclutamiento.

Figura N° 5: MEDIOS DE RECLUTAMINETO DEL PERSONAL



Fuente: Chiavenato, Idalberto, Gestión del Talento Humano, McGraw-Hill, México, 2009

5.4.3. Selección de personal

La selección del personal es una actividad de comparación o confrontación, de elección, de opción y decisión, de filtro de entrada, de clasificación y por consiguiente restrictiva.

- ✦ Técnicas de selección

- Recepción preliminar de solicitudes.
- Pruebas de idoneidad.

- Validación de pruebas.
 - ♣ Pruebas psicológicas
 - ♣ Pruebas de conocimiento
 - ♣ Pruebas de desempeño
- Decisión de contratar
- Verificación de datos y referencias
- Examen médico
- Entrevista con el supervisor

5.4.4. Orientación o Inducción.

Es el proceso de introducción de un nuevo empleado en su puesto y en su empresa.

✧ Objetivos e importancia:

Es informar al respecto a todos los nuevos elementos, estableciendo planes y programas, con el objetivo de acelerar la integración del individuo.

✧ Herramientas

Manual de bienvenida:

La magnitud y la formalidad de inducción están determinadas por el tipo de organizaciones de que se trate y por las actividades que realice, sin embargo la mayoría de los planes contienen información sobre la organización, políticas, condiciones de contratación, plan de beneficios para el empleado.

5.4.5. Formación y Capacitación

Preparación técnica que requiere la persona para llenar su puesto con eficiencia. Adquisición de conocimientos de carácter técnico, científico y administrativo.

5.4.6. Evaluación del rendimiento

Es la medida de los resultados y del desempeño de los empleados en sus puestos de trabajo.

5.4.7. Desarrollo de la carrera

Es la gestión de la secuencia de puestos y cargos ocupados por una persona a lo largo de su vida profesional.

5.4.8. Salarios y recompensas

Recoge el conjunto de recompensas y beneficios que obtienen los empleados a cambio de su trabajo y de su desempeño.

5.5. MODELO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Cuando diversas actividades o entidades están relacionadas entre sí forman un sistema. Todo sistema consta de dos o más partes, que interactúan entre sí, pero que posee cada uno límites claros y precisos. Una organización es un sistema compuesto de divisiones, áreas, departamentos, etc. Cada actividad de recursos humanos constituye un subsistema, que se relaciona de manera directa con todas las demás actividades..³

5.5.1. PROCESO DEL MODELO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.

La administración moderna en recursos humanos consiste en varias actividades integradas con el propósito de obtener efectos unificados que generen beneficios tanto para las organizaciones como para las personas que trabajen en ella.

El conjunto integrado de procesos dinámicos e interactivos son:

- ✦ Procesos para integrar personas: son aquellos para incluir nuevas personas a la empresa.
- ✦ Procesos para organizar a las personas: son aquellas para diseñar las que las personas realizarán en la empresa y para orientarlas.
- ✦ Procesos para recompensar a las personas: son aquellas para incentivar a las personas y satisfacer sus necesidades.

³ <http://www.gestipolis.com/canales6/ger/nuevos-modelos-gestion.htm>

- ✦ Procesos para desarrollar a las personas: son aquellas para capacitar e incrementar el desarrollo de las personas, tanto personal como profesional.
- ✦ Procesos para retener a las personas: son aquellas para crear las condiciones favorables para las actividades de las personas.
- ✦ Procesos para auditar a las personas: son aquellos para mantener un seguimiento de las personas, es decir controlar las actividades y verificar resultados.

5.5.2. MODELO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO APLICARSE EN LA INSTITUCIÓN

1. DESCRIPCIÓN

2. ALCANCE

3. OBJETIVO

4. POLÍTICAS DE LA INSTITUCIÓN

5. TERMINOLOGÍA

Alcance.- se refiere a los responsables o involucrados que abarcará cada uno de los pasos del proceso administrativo de la Gestión del Talento Humano.

Objetivos.- se refiere a las metas que se esperan alcanzar al aplicar el modelo de la Gestión del Talento Humano en el proceso administrativo.

Políticas.- se refiere a las actividades que forman parte de la ideología de la institución de acuerdo a la toma de decisiones que pretende alcanzar objetivos planteados.

Procedimientos.- se refiere a la consecución de actividades en forma secuencial y lógica del proceso administrativo del modelo de gestión del talento humano.

Diagrama de flujo.- se refiere a la representación gráfica de cada procedimiento que permite describir una manera más clara la secuencia de las actividades y la interrelación que guardan entre las mismas.

Documentación.- se refiere a los formatos que se han seleccionado para cada proceso, en los cuales se registra la información pertinente de acuerdo a cada análisis que se busca desarrollar.

6. CONTENIDO

ORGANIGRAMA PROPUESTO

1. INCORPORAR A LAS PERSONAS

RECLUTAMIENTO INTERNO Y EXTERNO

SELECCIÓN DE PERSONAL

2. COLOCACION DE LAS PERSONAS

ORIENTACIÓN A LAS PERSONAS

Manual de Bienvenida

MODELANDO DEL TRABAJO

Manual de Funciones

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Cronograma y fichas de evaluación

3. RECOMPENSAR A LAS PERSONAS

REMUNERACIÓN

PROGRAMA DE INCENTIVOS

PRESTACIONES Y SERVICIOS

4. DESARROLLO DE LAS PERSONAS

CAPACITACIÓN

Manual de capacitación.

DESARROLLO DE LAS PERSONAS Y DE LAS ORGANIZACIONES

Perfiles de carrera a seguir.

5. RETENER A LAS PERSONAS

RELACIONES CON LOS EMPLEADOS

SALUD, SEGURIDAD Y CALIDAD DE VIDA.

Manual de seguridad.

6. SUPERVISAR A LAS PERSONAS

BASE DE DATOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

F. MATERIALES Y MÉTODOS

MATERIALES

Recursos Humanos

- ☞ Autora
- ☞ Directora
- ☞ Personal del cuerpo de Bomberos de Catacocha

Recursos Materiales

- * Equipo de computación
- * Materiales de oficina
- * Copias
- * Internet
- * Pendrive
- * Cedes

Recursos necesarios para realizar el diagnóstico

- ★ Entrevista
- ★ Encuestas
- ★ Archivo y documentos Institucionales.

MÉTODOS

Para el desarrollo del siguiente trabajo investigativo se desarrolló de la siguiente manera el diagnóstico, empezando con el:

Método de recolección de datos

Para la recolección de datos de la Institución se tomó en cuenta la entrevista aplicada al Jefe Mayor y la encuesta aplicada a los 8 trabajadores que actualmente trabajan en el cuerpo de Bomberos, lo cual permitió obtener información requerida. También se encuestó a la ciudadanía de Catacocha, todo esto ayudó realizar el diagnóstico actual de la Institución; posteriormente se procedió a tabular los resultados obtenidos, donde se determinó el inadecuado proceso administrativo de la Gestión del Talento Humano, como también se consiguió información referente al medio interno y externo del Cuerpo de Bomberos de Catacocha. (Análisis FODA).

TÉCNICAS

Para poder cumplir con el trabajo investigativo fue necesario la utilización de técnicas de recolección de información las mismas que se describen a continuación:

Se utilizó la observación directa que sirvió para constatar las instalaciones, el número de empleados, la comunicación del personal el desempeño y el desarrollo de las actividades y procedimientos en los cargos de cada uno de los empleados.

De toda la información recogida se procedió a clasificar, ordenar de acuerdo al sujeto y objeto de estudio.

PROCEDIMIENTOS

En la **FASE I**, se planteó el problema de investigación mediante la descripción del mismo, los objetivos generales y específicos, así como la importancia y el alcance de la misma.

En la **FASE II**, se refirió al análisis del marco teórico del proceso administrativo, que abarca desde los antecedentes e investigaciones relacionadas de manera directa o indirecta con el caso de estudio, hasta las bases teóricas que lo respaldan.

En la **FASE III**, se señaló lo pertinente a la metodología de la investigación, cuyo propósito es describir el nivel de profundidad al que se quiere llegar, así como las técnicas y los instrumentos de recolección de la información, el universo y muestra.

En la **FASE IV**, lo conformó el análisis de los resultados, los mismos fueron obtenidos una vez aplicado el diagnóstico actual de la Institución donde se determinó el Inadecuado proceso administrativo de la Gestión del Talento Humano, planteando la propuesta.

Por último, la **FASE V** se expuso las conclusiones a las cuales se llegó en el análisis, para luego hacer las recomendaciones y sugerencias pertinentes a seguir en pro de la organización.

Proceso de muestreo: para las encuestas de los empleados y la ciudadanía se seleccionó de la siguiente manera:

DETALLES	TÉCNICA	NÚMERO
Jefe Mayor	Entrevista	1
Supervisor	Encuesta	1
Secretaria	Encuesta	1
Bombero	Encuesta	6

Finalmente se entrevistaron:

9 empleados de la Institución.

Para las encuestas a los habitantes de la ciudad de Catacocha fue necesario aplicar el método estadístico, puesto que no se podía encuestar a toda la población del cantón Paltas.

El tamaño de la muestra se calculó con la siguiente fórmula:

TAMAÑO DE LA MUESTRA - FÒRMULA

$$n = \frac{Z^2 N \cdot P \cdot Q}{E^2 (N - 1) + Z^2 P \cdot Q}$$

En donde:

n=Tamaño de la muestra

N= Población o Universo

E= 8% margen de error

P= Pertinente

Q= No pertinente

Z= Margen de Seguridad

Se detalla a continuación la población cantonal.

PROYECCIÓN DE LA POBLACIÓN DEL CANTÓN PALTAS

Tasa de crecimiento= 0,41%

AÑOS	POBLACIÓN CANTON PALTAS (0,41%)	HOMBRES Y MUJERES CATACOCCHA 15/64 AÑOS (27,57%)	FAMILIAS / 4
2010	23801	6563	1641
2011	23899	6589	1647
2012	23997	6616	1654
2013	24095	6643	1661
2014	24194	6670	1668
2015	24293	6698	1674

Elaboración: La Autora

Fuente: INEC REDATAM – ECUADOR(VII Censo de Población y VI de Vivienda 2010)

El total de la población cantonal es de 23997 para el año 2012, la misma que fue segmentada en un 27,57% de hombres y mujeres de 15 a 64 años de edad, luego se pasó a dividir para 4 para obtener el resultado en familias, la población con la que se trabajó es de 1654, a continuación se presenta en el tamaño de muestra:

Reemplazando los valores en la fórmula tenemos:

$$n = \frac{(1.76)^2(1654)(0.72)(0.28)}{(0.08)^2(1654 - 1) + (1.76)^2(0.72)(0.28)}$$

$$n = \frac{(3.10)(333.45)}{10.58 + 0.62}$$

$$n = \frac{1033.70}{11.20}$$

$$n = 92//$$

Trabajo de campo: la encuesta al personal del Cuerpo de Bomberos fueron realizadas por la autora del estudio. Para la aplicación de la entrevista y encuesta al Jefe Mayor y personal de la Institución fue necesaria la autorización del Lic, Jorge Luis FeijoóValarezo Alcalde del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Paltas, la encuesta aplicada a los habitantes de Catacocha como se detalló anteriormente.

G. RESULTADOS

RESULTADOS DE ENTREVISTA AL JEFE MAYOR DE LA INSTITUCIÓN

ENTREVISTADO: Sr. Edwin Macías.

LUGAR: Cuerpo de bomberos de Catacocha.

- **¿Qué estudios académicos Ud. posee? ¿En qué se especializó?**

El Jefe del Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Catacocha tiene Título Bachiller en Ciencias y chofer profesional.

- **¿Cuáles son las funciones que usted desempeña en la institución?**

Entre las funciones que mencionó el jefe mencionamos las siguientes; Velar por el correcto funcionamiento de la Institución; cumple y hace cumplir las leyes, reglamentos, ordenanzas y resoluciones del Concejo Municipal, en el normal funcionamiento de la entidad de sus actividades diarias, entre la prevención y control de incendios, atención de emergencias y desastres.

- **¿Quién queda encargado en la institución en caso de ausencia temporal?**

Delega oportunamente su cargo al momento de tener que ausentarse por cualquier situación como período de vacaciones anuales, asistencia a algún evento, enfermedad, cursos de capacitación, al supervisor quien queda encargado de la Institución.

- **¿Mantiene reuniones periódicas con sus subordinados? ¿Con qué frecuencia?**

El Jefe mantiene reuniones con los superiores cada tres meses.

- **¿Posee la empresa una planificación de sus recursos humanos?**

SI _____

NO X

- **¿Cada qué tiempo realiza la planificación?**

Trimestral

- **¿De qué manera se realiza la planificación?**

Lo realiza en reunión con el segundo jefe.

- **¿Qué medios de reclutamiento utiliza la institución?**

En la institución no se recluta, el encargado es el Señor Alcalde como comandante de los bomberos.

- **¿Se ha realizado un reclutamiento interno cuando se ha presentado una vacante en la institución?**

No se realiza reclutamiento interno en la Institución.

- **¿Qué métodos utiliza Usted para seleccionar un candidato en la institución?**

No se realiza en la institución.

- **¿Cuál cree Usted que es el propósito del proceso de selección?**

Buscar el mejor elemento.

- **¿Quién es el responsable de la selección del nuevo personal para la institución?**

El señor Alcalde como comandante.

- **¿Se realiza entrevista de trabajo? ¿Si se la realiza, se utiliza algún formato en especial?**

No se realiza.

- **¿Se tienen definidas las responsabilidades en cada puesto de trabajo en la institución?**

Si, peor en ocasiones nos toca realizar todo tipo de trabajo en emergencias.

- **¿De qué manera evalúa el desempeño de sus subordinados? ¿Cada qué tiempo lo realiza?**

Con informes mensuales los cuales se le entrega al jefe de personal.

- **¿Quién es el responsable de establecer los sueldos y salarios dentro de la institución?**

Lo realiza el departamento de contabilidad del municipio.

- **¿Qué factores se analizan para asignar los sueldos?**

El cargo que se desempeñe.

- **¿Se han desarrollado planes de capacitación al personal en la institución? ¿Cada qué tiempo lo realiza?**

Si, lo realiza. La jefatura provincial de bomberos de la ciudad de Loja cada tres meses.

- **¿De qué manera la institución maneja los conflictos dentro de la institución?**

De una manera oportuna y estricta.

- **¿Qué tipo de capacitación brinda la institución al personal?**

Bomberotecnia, rescate, primeros auxilios, relaciones humanas, rescate vehicular, incendios forestales.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA A LOS EMPLEADOS

1. ¿Cómo conoció la existencia de una vacante para laborar en la institución?

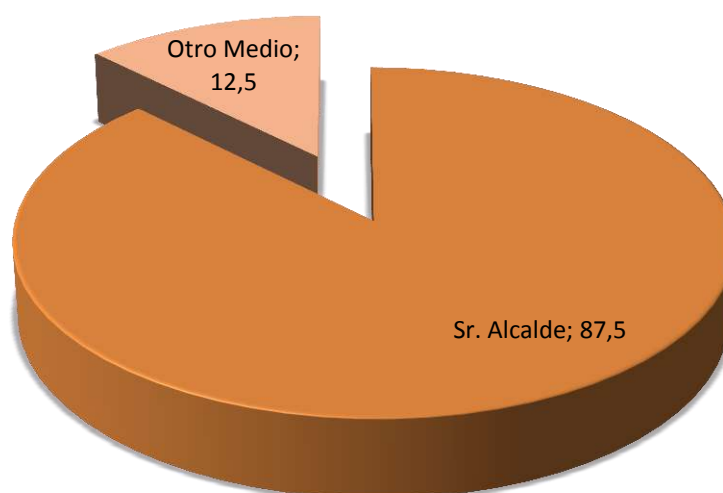
CUADRO N° 1: CONOCIMIENTO DE VACANTE

ALTERNATIVAS	N° ENCUESTADOS	%
Por medio de la Autoridad. Sr Alcalde	7	87,50
Otro Medio	1	12,50
TOTAL	8	100

Fuente: Cuerpo de Bomberos de Catacocha

Elaborado: La Autora

GRÁFICO N° 1



ANÁLISIS:

El resultado de las encuestas realizadas, en lo que representa a un 87,50%, conoció la vacante por información directa del señor Alcalde, que dispuso la contratación, y un 12,50% por su propio medio.

CONCLUSIÓN:

El personal conoció la vacante por contratación inmediata del Sr. Alcalde.

2. ¿Al momento de ingresar a la institución le realizaron un proceso de selección?

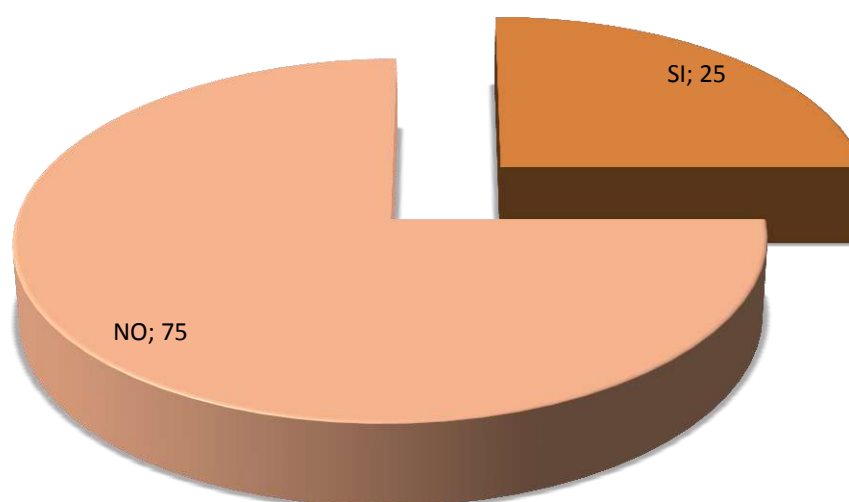
CUADRO N° 2: PROCESO DE SELECCIÓN

ALTERNATIVAS	N° ENCUESTADOS	%
SI	2	25
NO	6	75
TOTAL	8	100

Fuente: Cuerpo de Bomberos de Catacocha

Elaborado: La Autora

GRÁFICO N° 2



ANÁLISIS:

EL 75% representa a 6 empleados manifestaron haber ingresado a la institución sin un proceso de selección mientras que un 25% si realizaron dicho proceso.

CONCLUSIÓN:

Los resultados obtenidos en la institución no se realizan ningún proceso de selección del personal.

3. ¿Recibe capacitación en su institución, cada qué tiempo?

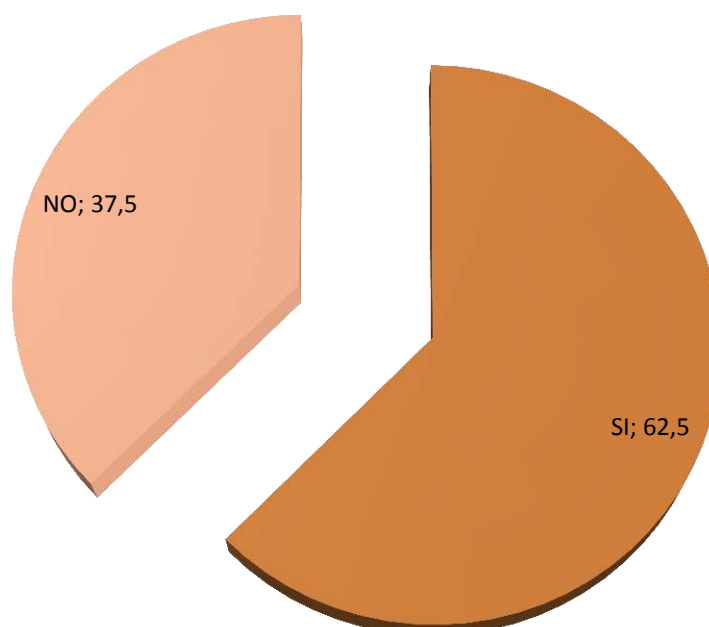
CUADRO N° 3: CAPACITACIÓN AL PERSONAL

ALTERNATIVAS	N° ENCUESTADOS	%
SI	5	62,50
NO	3	37,50
TOTAL	8	100

Fuente: Cuerpo de Bomberos de Catacocha

Elaborado: La Autora

GRÁFICO N° 3



ANÁLISIS:

EL 62,50% equivalente a 5 empleados manifestaron que si reciben capacitación en la institución; mientras que un 37,50% no reciben capacitación.

CONCLUSIÓN:

En general el personal recibe capacitación.

3.1. Tiempo de capacitación.

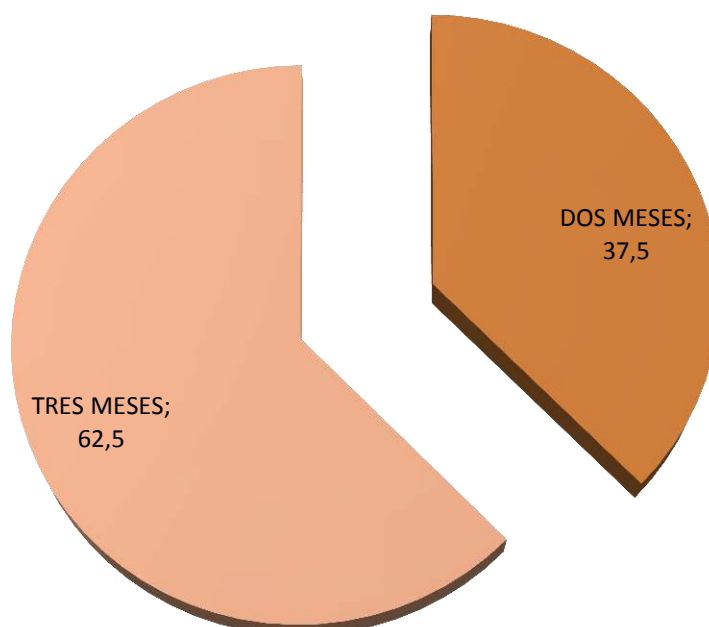
CUADRO N° 4: TIEMPO DE CAPACITACIÓN

ALTERNATIVAS	N° ENCUESTADOS	%
Dos meses	3	37,50
Tres meses	5	62,50
TOTAL	8	100

Fuente: Cuerpo de Bomberos de Catacocha

Elaborado: La Autora

GRÁFICO N° 4



ANÁLISIS:

EL 62,50% equivalente a 5 empleados manifestaron que reciben capacitación en la institución cada 3 meses; mientras que un 37,50% reciben capacitación cada dos meses.

CONCLUSIÓN:

El personal recibe capacitación cada tres meses.

4. ¿Cómo califica la comunicación con las autoridades de la institución?

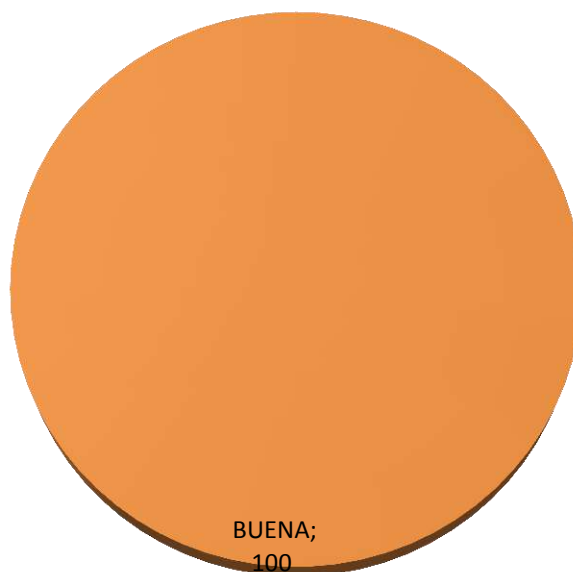
CUADRO N° 5: COMUNICACIÓN CON AUTORIDADES

ALTERNATIVAS	N° ENCUESTADOS	%
Muy Buena	0	0
Buena	8	100
Regular	0	0
Mala	0	0
TOTAL	8	100

Fuente: Cuerpo de Bomberos de Catacocha

Elaborado: La Autora

GRÁFICO N° 5



ANÁLISIS:

En lo que representa al 100% que equivale a 8 empleados expresaron que existe una buena comunicación con las autoridades de la institución.

CONCLUSIÓN:

Existe una buena comunicación y compañerismo entre todos los miembros del cuerpo bomberil.

5. ¿Qué funciones desempeña dentro de esta institución?

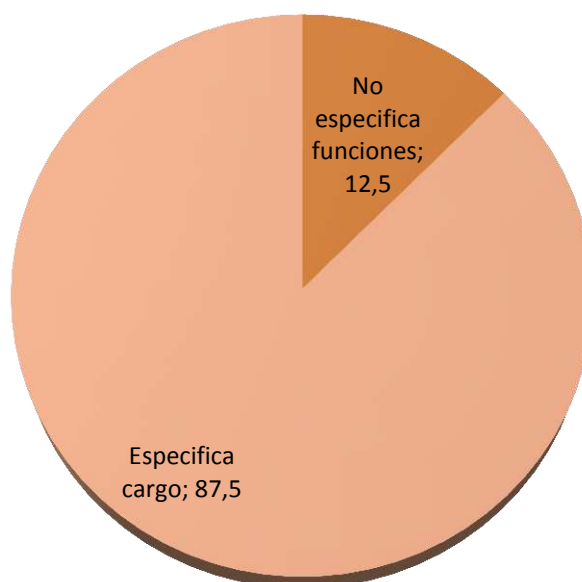
CUADRO N° 6: FUNCIONES DEL PERSONAL

ALTERNATIVAS	N° ENCUESTADOS	%
No especifica funciones	1	12,50
Especifica cargo	7	87,50
TOTAL	8	100

Fuente: Cuerpo de Bomberos de Catacocha

Elaborado: La Autora

GRÁFICO N° 6



ANÁLISIS:

La obtención de los resultados el 87,50% equivalente a 7 empleados especificaron su cargo y no sus funciones, respondiendo erróneamente, mientras que el 12,50% si especificó bien sus funciones.

CONCLUSIÓN:

No tienen especificadas sus funciones.

6. ¿Qué estudios académicos Ud. posee? ¿En qué se especializó?

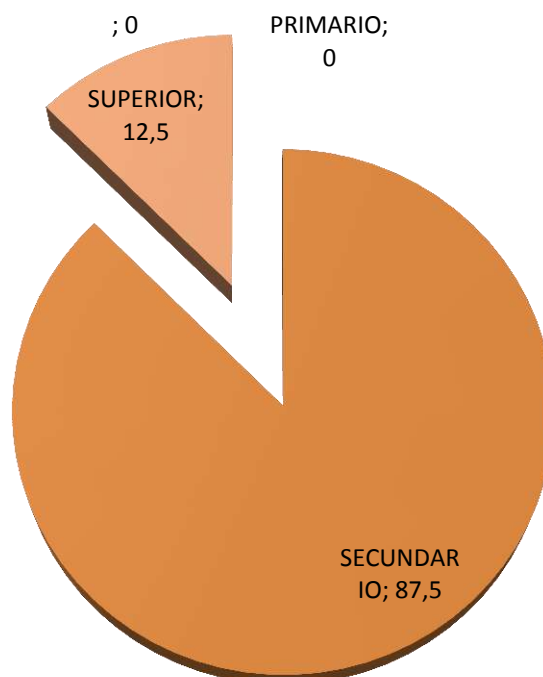
CUADRO N° 7: ESTUDIOS ACADÉMICOS

ALTERNATIVAS	N° ENCUESTADOS	%
Primario	0	0
Secundario	7	87,50
Superior	1	12,50
TOTAL	8	100

Fuente: Cuerpo de Bomberos de Catacocha

Elaborado: La Autora

GRÁFICO N° 7



ANÁLISIS:

De los datos obtenidos en la encuesta realizada el 87,50% equivalente a 7 empleados manifestaron que terminaron el estudio secundario; mientras el 12,50% correspondiente a un empleado tiene título superior.

CONCLUSIÓN:

Los empleados de la institución no tienen formación académica; pero existe la posibilidad de realizar estudios universitarios.

7. ¿Qué cursos de capacitación Ud. ha cursado?

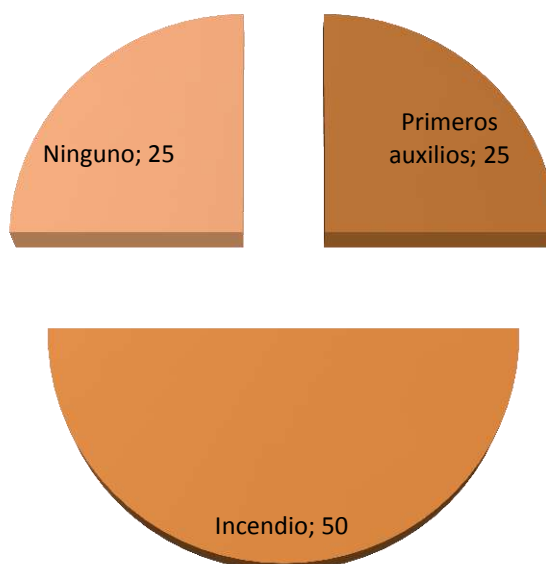
CUADRO N° 8: CURSOS DE CAPACITACIÓN

ALTERNATIVAS	N° ENCUESTADOS	%
Primeros auxilios	2	25
Incendio	4	50
Ninguno	2	25
TOTAL	8	100

Fuente: Cuerpo de Bomberos de Catacocha

Elaborado: La Autora

GRÁFICO N° 8



ANÁLISIS:

EL 50% equivalente a 4 empleados han realizado cursos de capacitación en incendios, mientras que un 25% en primeros auxilios y un 25% no lo han capacitado en ningún curso.

CONCLUSIÓN:

En la Institución si han realizado cursos de capacitación.

8. ¿Cada qué tiempo es evaluado, su desempeño laboral?

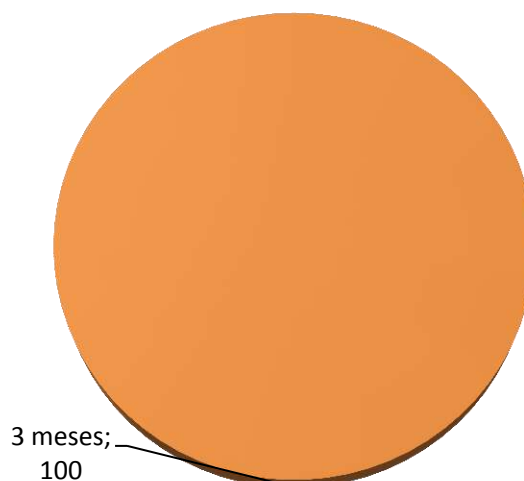
CUADRO N° 9: DESEMPEÑO LABORAL

ALTERNATIVAS	N° ENCUESTADOS	%
Cada 2 meses	0	0
Cada 3 meses	8	100
Cada 6 meses	0	0
TOTAL	8	100

Fuente: Cuerpo de Bomberos de Catacocha

Elaborado: La Autora

GRÁFICO N° 9



ANÁLISIS:

De los resultados obtenidos el 100% equivalente a 8 empleados manifestaron que cada tres meses evalúan su desempeño.

CONCLUSIÓN:

Si es evaluado el desempeño laboral.

9. ¿Existen conflictos dentro de la institución?

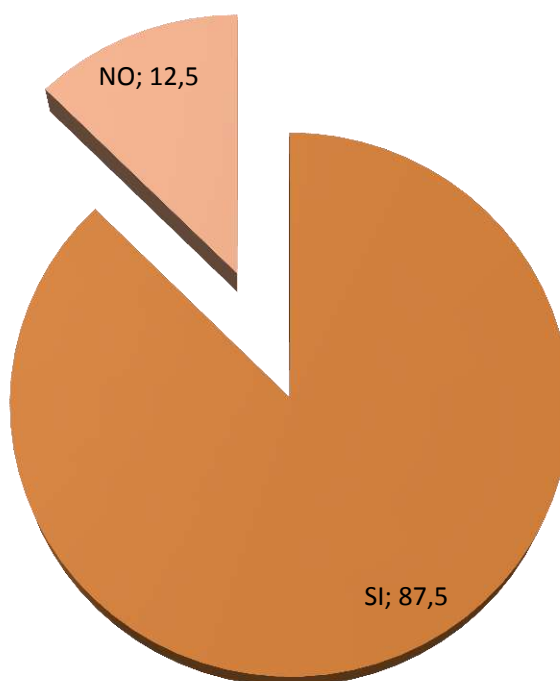
CUADRO N° 10: CONFLICTOS EN LA INSTITUCIÓN

ALTERNATIVAS	N° ENCUESTADOS	%
SI	7	87,50
NO	1	12,50
TOTAL	8	100

Fuente: Cuerpo de Bomberos de Catacocha

Elaborado: La Autora

GRÁFICO N° 10

**ANÁLISIS:**

De los datos obtenidos en la encuesta el 87,50% lo que representa a 7 empleados respondieron que existen conflictos dentro de la institución, mientras que el 12,50% equivalente a un persona manifestó que no existe conflictos.

CONCLUSIÓN:

Existen conflictos en la institución, lo resuelven mediante el diálogo y comprensión.

10. ¿En caso de existir críticas que perjudiquen a la institución, qué medidas Ud. toma?

CUADRO N° 11: CRÍTICAS A LA INSTITUCIÓN

ALTERNATIVAS	N° ENCUESTADOS	%
No hacer caso a las criticas	6	75
Ninguna	2	25
TOTAL	8	100

Fuente: Cuerpo de Bomberos de Catacocha

Elaborado: La Autora

GRÁFICO N° 11



ANÁLISIS:

De los datos obtenidos en la encuesta aplicada, se obtuvo que el 75% lo que representa a 6 empleados respondieron que no hacen caso a las críticas que perjudican a la institución, mientras que un 25% no respondieron este ítem.

CONCLUSIÓN:

El personal tiene empeño al realizar su trabajo; siempre con responsabilidad y entusiasmo.

11. ¿Piensa que el ambiente de trabajo es propicio para desempeñar sus funciones?

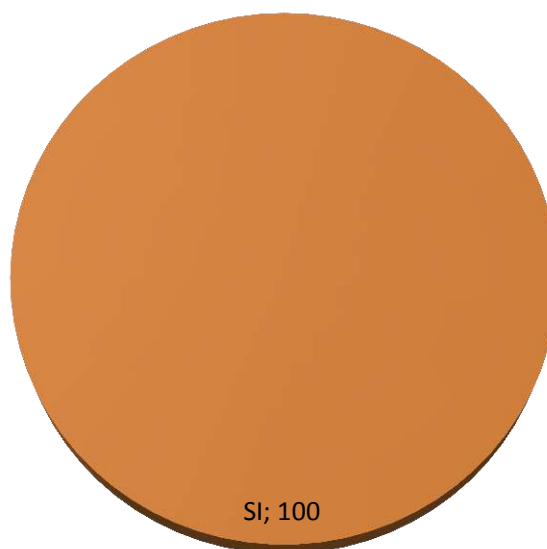
CUADRO N°12: AMBIENTE DE TRABAJO

ALTERNATIVAS	N° ENCUESTADOS	%
SI	8	100
NO	0	0
TOTAL	8	100

Fuente: Cuerpo de Bomberos de Catacocha

Elaborado: La Autora

GRÁFICO N° 12



ANÁLISIS:

De acuerdo a los resultados de las encuestas el 100% que equivale a 8 empleados expresaron que si existe un buen ambiente de trabajo, permitiendo concluir que el ambiente en el que se encuentran los trabajadores es acorde a sus necesidades.

CONCLUSIÓN:

Existe un buen ambiente de trabajo.

12. ¿Conoce usted la misión, visión y objetivos de la Institución?

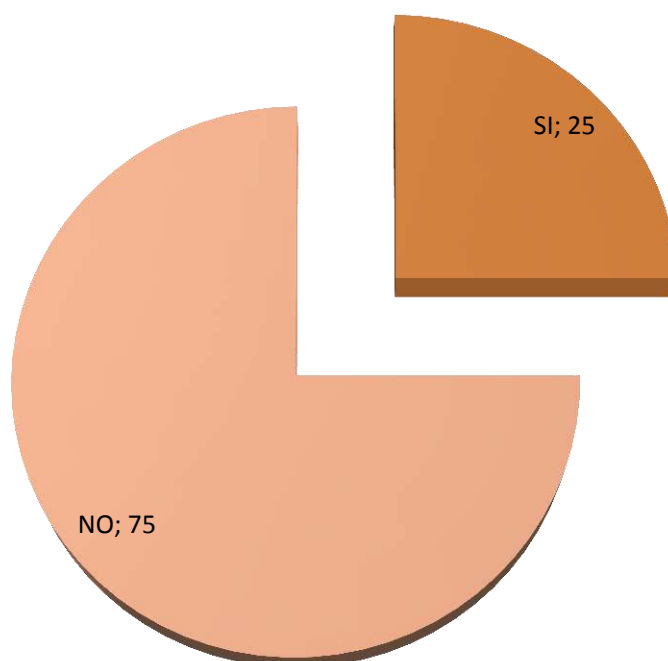
CUADRO N° 13: CONOCIMIENTO DE MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS

ALTERNATIVAS	N° ENCUESTADOS	%
SI	2	25
NO	6	75
TOTAL	8	100

Fuente: Cuerpo de Bomberos de Catacocha

Elaborado: La Autora

GRÁFICO N° 13



ANÁLISIS:

El 75% que representa a 6 empleados no tienen conocimiento de la misión, visión y objetivos, lo que perjudica a la institución, mientras que el 25% manifestaron que si la conocen enunciándolas de una manera incorrecta.

CONCLUSIÓN:

Los empleados de la Institución no conocen la misión, visión y objetivos de la institución.

13. ¿Aplica técnicas y procedimientos administrativos?

CUADRO N° 14: APLICACIÓN DE TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

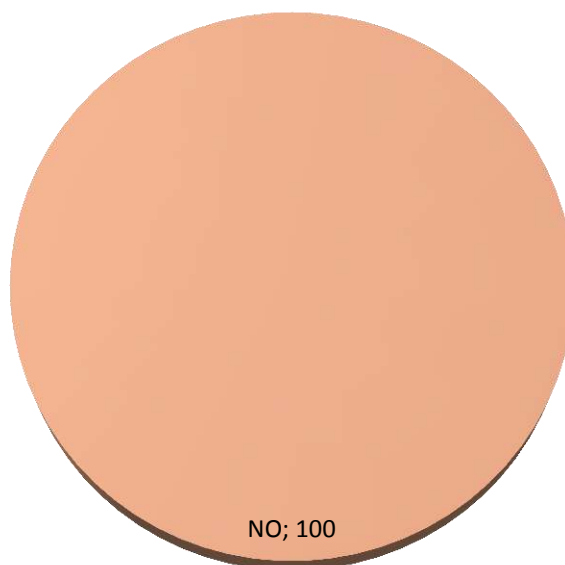
ALTERNATIVAS	N° ENCUESTADOS	%
SI	0	0
NO	8	100
TOTAL	8	100

Fuente: Cuerpo de Bomberos de Catacocha

Elaborado: La Autora

GRÁFICO N° 14

SI; 0



NO; 100

ANÁLISIS:

Con respecto a los datos obtenidos, el 100% de los empleados manifestaron que no aplican técnicas y procedimientos administrativos, debido a que no tienen conocimientos sobre este tema.

CONCLUSIÓN:

En la Institución no se aplican técnicas y procedimientos administrativos.

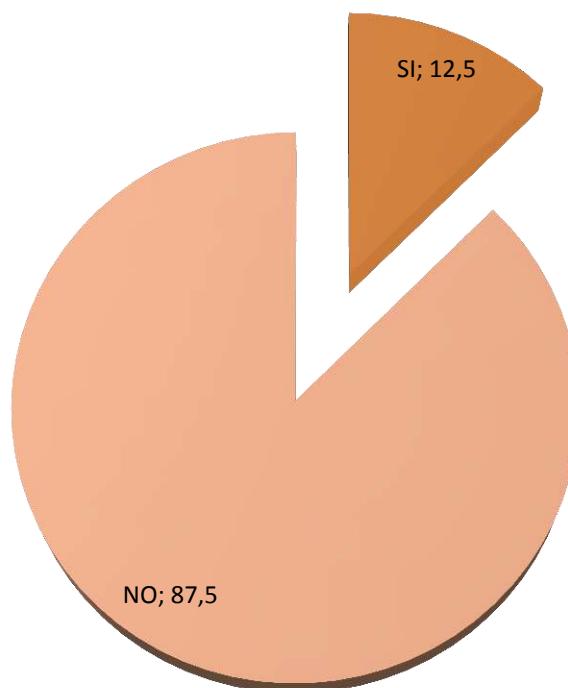
14. ¿Está Usted de acuerdo con su remuneración?

CUADRO N° 15: REMUNERACIÓN DE EMPLEADOS

ALTERNATIVAS	N° ENCUESTADOS	%
SI	1	12,50
NO	7	87,50
TOTAL	8	100

Fuente: Cuerpo de Bomberos de Catacocha
Elaborado: La Autora

GRÁFICO N° 15



ANÁLISIS:

El 87,50% que representa a 7 empleados manifestaron que no están de acuerdo con su remuneración, ya que el sueldo que perciben no les abastece en su totalidad con las necesidades que se presentan a diario, mientras que un 12,50% que corresponde a 1 empleado está conforme con su remuneración.

CONCLUSIÓN:

El personal no está de acuerdo con su remuneración.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA A PERSONAS DE LA CIUDAD DE CATACOCCHA

Para la aplicación de la siguiente encuesta, se segmentó la población de la ciudad de Catacocha tomando en cuenta los 23.899 habitantes del cantón Paltas; segmentando la población económicamente activa entre las edades de 15 a 74 años del sector urbano del cantón, dividiendo para 4 miembros de la familia; se tomó en cuenta los 1654 habitantes para la aplicación del tamaño de la muestra, obteniendo un total de 92 encuestas que se aplicó a la ciudadanía de Catacocha.

$$Px = 23.899 \text{ Habitantes del canton Paltas}$$

CUADRO N° 16: PROYECCIÓN DE LA POBLACIÓN

F

(Tasa de crecimiento= 0,41%)

AÑOS	POBLACIÓN CANTON PALTAS (0,41%)	HOMBRES Y MUJERES CATACOCCHA 15/64 AÑOS (27,57%)	FAMILIAS / 4
2010	23801	6563	1641
2011	23899	6589	1647
2012	23997	6616	1654
2013	24095	6643	1661
2014	24194	6670	1668
2015	24293	6698	1674

Fuente: PEA (15-74) Catacocha- INEC - ECUADOR (VII Censo de Población y VI de Vivienda 2010)

Elaborado: La Autora

TAMAÑO DE LA MUESTRA – FÒRMULA APLICADA

$$n = \frac{Z^2 N \cdot P \cdot Q}{E^2 (N - 1) + Z^2 P \cdot Q}$$

$$n = 92 //$$

1. ¿Conoce Usted los servicios que presta el Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Catacocha?

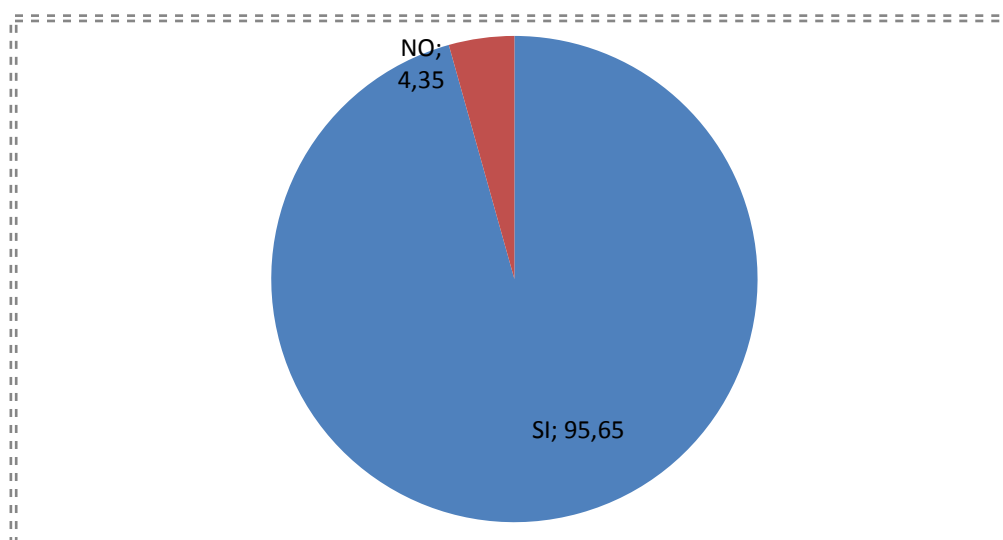
CUADRO N° 17: CONOCIMIENTO DEL SERVICIO CBC

CONOCE EL SERVICIO		
Alternativas	Frecuencia	%
SI	88	95,65
NO	4	4,35
TOTAL	92	100

Fuente: PEA (15-74) Catacocha- INEC - ECUADOR (VII Censo de Población y VI de Vivienda 2010)

Elaborado: La Autora

GRÁFICO N ° 16



ANÁLISIS:

El 95,65% que representa a 88 encuestados manifestaron que conocen el servicio que presta el cuerpo de bomberos; mientras que el 4,35% que corresponde a 4 personas enunciaron que no conocer los servicios que presta el cuerpo de bomberos de la ciudad de Catacocha.

CONCLUSIÓN:

En donde mencionaron los siguientes; primeros auxilios, ayudan a apagar incendios, rescate de personas desaparecidas, abastecen el líquido vital a la ciudadanía que no cuenta con este servicio.

Los servicios a los que hacen referencia los ciudadanos se detallan en el siguiente cuadro:

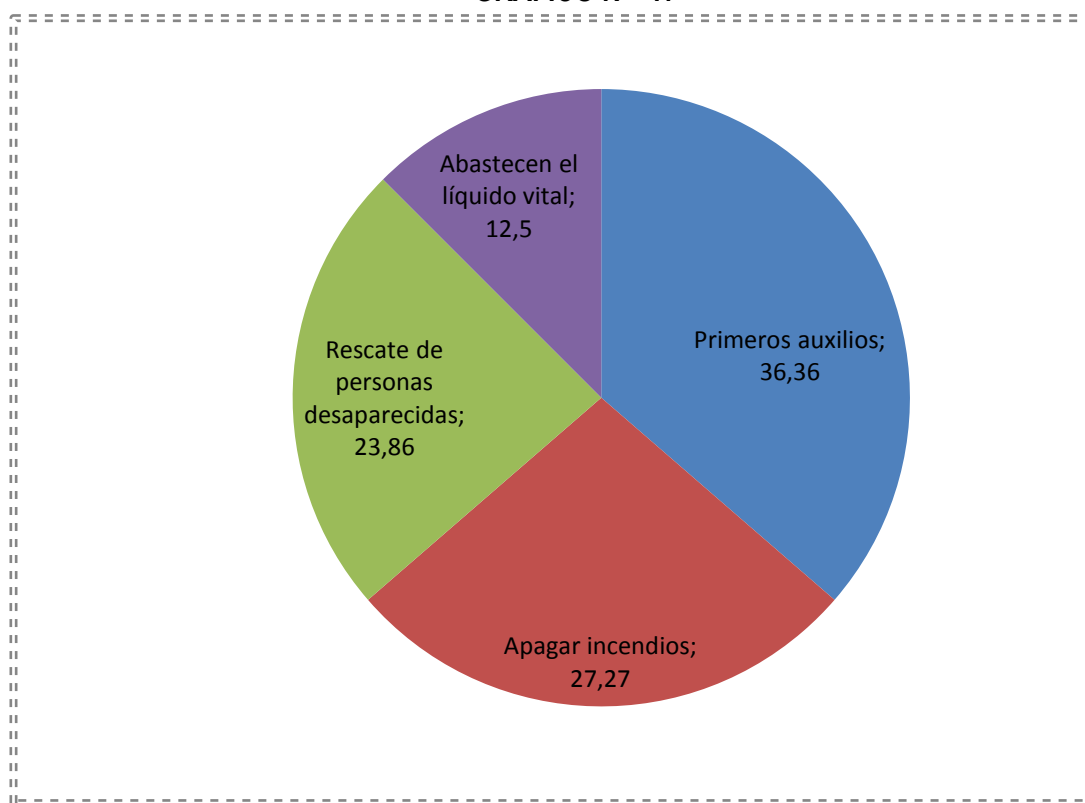
CUADRO N° 18: SERVICIOS MENCIONADOS

SERVICIO CBC		
Alternativas	Frecuencia	%
Primeros auxilios	32	36,36
Apagar incendios	24	27,27
Rescate de personas desaparecidas	21	23,86
Abastecen el líquido vital	11	12,50
TOTAL	88	100

Fuente: PEA (15-74) Catacocha- INEC - ECUADOR (VII Censo de Población y VI de Vivienda 2010)

Elaborado: La Autora

GRÁFICO N ° 17



CONCLUSIÓN:

La ciudadanía de Catacocha si conoce los servicios que presta el cuerpo bomberil.

2. ¿Cómo califica el servicio que presta el Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Catacocha?

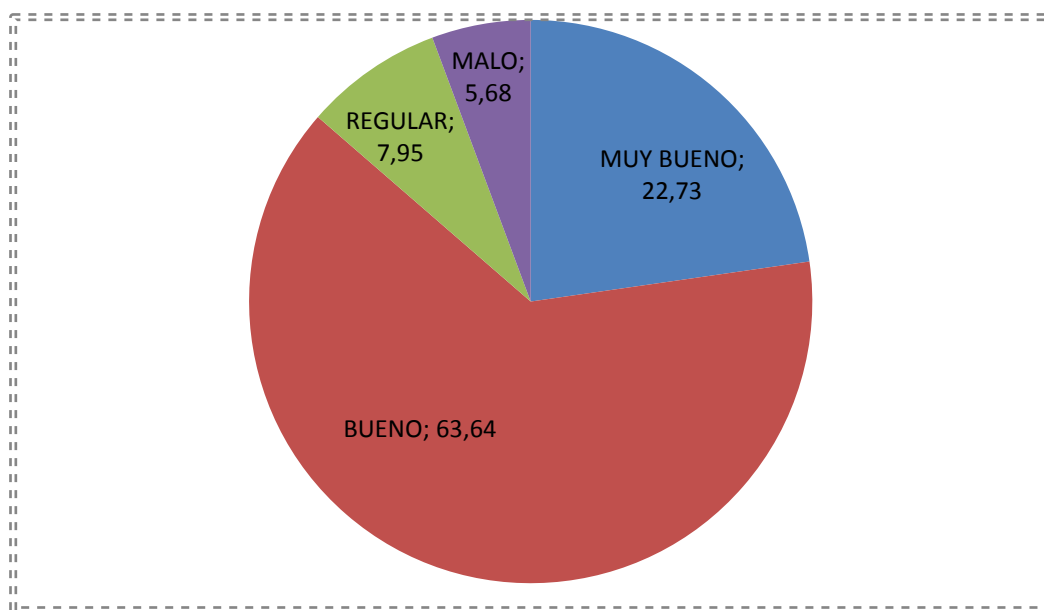
CUADRO N° 19: CALIFICACIÓN DE SERVICIO

CALIFICACIÓN		
Alternativas	Frecuencia	%
Muy bueno	20	22,73
Bueno	56	63,64
Regular	7	7,95
Malo	5	5,68
TOTAL	88	100

Fuente:PEA (15-74) Catacocha- INEC - ECUADOR (VII Censo de Población y VI de Vivienda 2010)

Elaborado: La Autora

GRAFICO N ° 18



ANÁLISIS:

De los resultados obtenidos en la encuesta a la población el 63,64% de la ciudadanía califica el servicio del cuerpo de bomberos como bueno; mientras que el 22,73% como Muy Bueno; el 9,75% como regular; y, el 5,68% en minoría calificó como mal servicio.

CONCLUSIÓN:

La ciudadanía calificó como un BUEN servicio que presta la institución.

3. ¿Conoce usted la misión, visión y objetivos de la Institución?

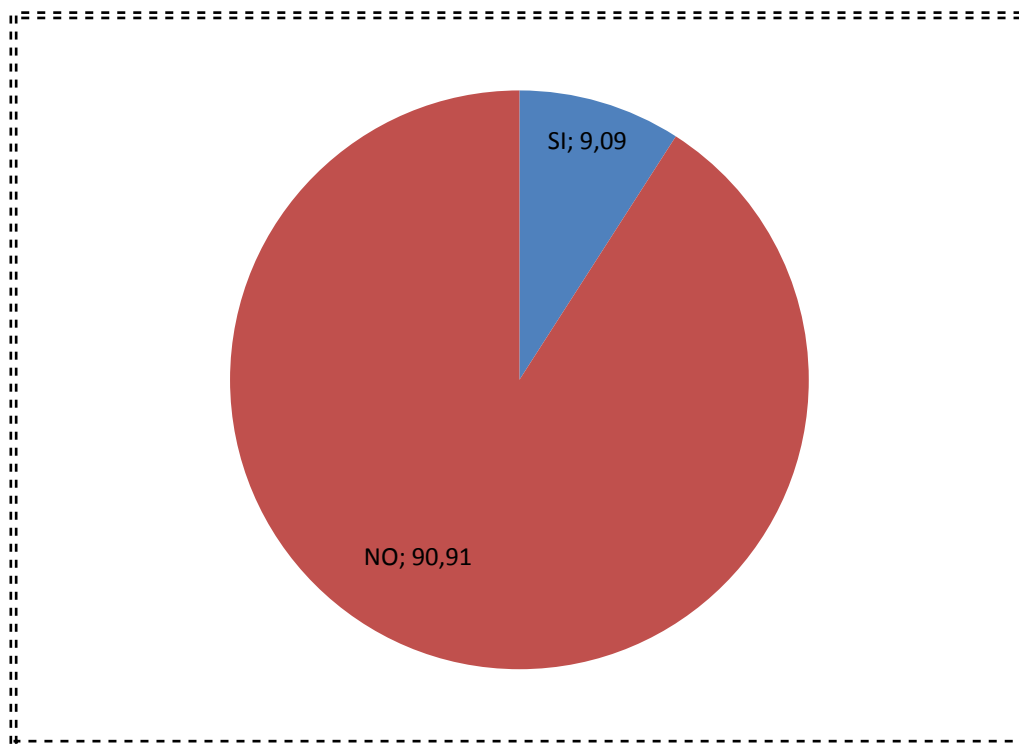
CUADRO N° 20: CONOCE MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS

CONOCE OBJETIVOS, MISIÓN, VISIÓN		
Alternativas	Frecuencia	%
SI	8	9,09
NO	80	90,91
TOTAL	88	100

Fuente: PEA (15-74) Catacocha- INEC - ECUADOR (VII Censo de Población y VI de Vivienda 2010)

Elaborado: La Autora

GRAFICO N ° 19



ANÁLISIS:

De los resultados obtenidos en la encuesta el 90,91% que representa a 80 personas encuestadas de la ciudadanía desconocen sobre los objetivos, misión, visión del cuerpo bomberil, mientras que, un 9,09% manifestaron que si los conocen.

CONCLUSIÓN:

La ciudadanía no conoce los objetivos, misión, visión del cuerpo bomberil.

4. ¿Conoce Usted el horario de atención del Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Catacocha?

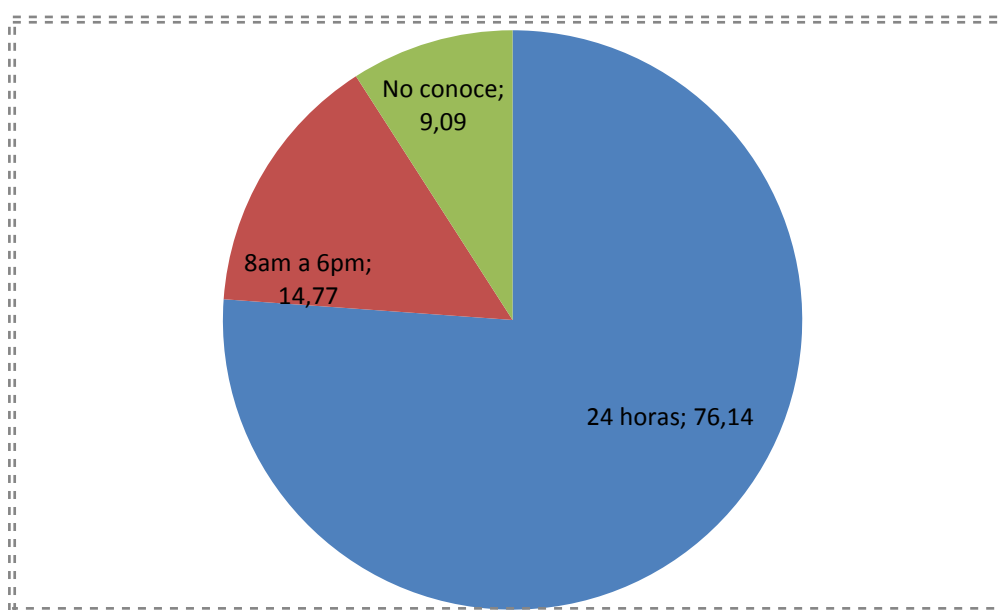
CUADRO N° 21: HORARIO DE ATENCIÓN

HORARIO DE ATENCION		
Alternativas	Frecuencia	%
24 horas	77	76,14
8am a 6pm	13	14,77
No conoce	8	9,09
TOTAL	88	100

Fuente: PEA (15-74) Catacocha- INEC - ECUADOR (VII Censo de Población y VI de Vivienda 2010)

Elaborado: La Autora

GRÁFICO N ° 20



ANÁLISIS:

Los resultados de la encuesta el 76,14% de la ciudadanía respondió el horario de 24 horas ininterrumpidamente, porque están a cada momento y prestan su servicio al instante, mientras que el 14,77% manifestaron el horario de 8am a 6pm y un desconocimiento del 9,09%.

CONCLUSIÓN:

Desconocimiento por parte de la ciudadanía del horario de atención de la institución.

5. ¿Tiene alguna sugerencia para el Cuerpo de Bomberos en cuanto al servicio que presta esta institución?

CUADRO N° 22: SUGERENCIA PARA CBC

SUGERENCIAS		
Alternativas	Frecuencia	%
Incrementar personal de la Institución	23	26,14
Que los capaciten constantemente	13	14,77
Que tenga un plan de trabajo y contingencia	10	11,36
Que hagan conocer el horario de atención	35	39,77
Ninguna	7	7,95
TOTAL	10	100

Fuente:PEA (15-74) Catacocha- INEC - ECUADOR (VII Censo de Población y VI de Vivienda 2010)
Elaborado: La Autora

ANÁLISIS:

De los datos obtenidos en la encuesta el 39,77% de los encuestados respondieron entre las siguientes sugerencias: que deberían hacer conocer el horario de atención, y no saben cuál es el correcto, un 26,14% que deberían incrementar en personal en la institución para un mejor trabajo, un 14,77% que los capaciten constantemente, un 11,36% que tenga un plan de trabajo y contingencia, un 7,95% no realizaron ninguna sugerencia.

CONCLUSIÓN:

La Institución debe dar a conocer el horario de atención, incrementar el personal y tener un plan de trabajo y contingencia.

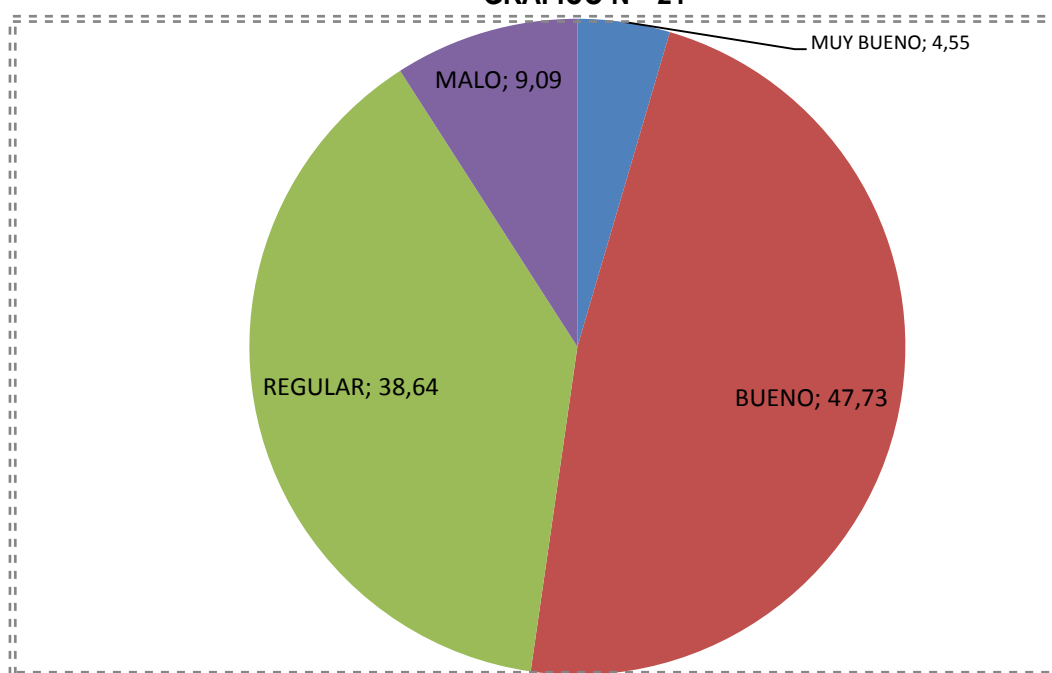
6. ¿Cómo califica la infraestructura de la institución?

CUADRO N°23: INFRAESTRUCTURA

INFRAESTRUCTURA		
Alternativas	Frecuencia	%
MUY BUENO	4	4,55
BUENO	42	47,73
REGULAR	34	38,64
MALO	8	9,09
TOTAL	88	100

Fuente:PEA (15-74) Catacocha- INEC - ECUADOR (VII Censo de Población y VI de Vivienda 2010)Elaborado: La Autora

GRÁFICO N ° 21



ANÁLISIS:

El 47,73% de los encuestados calificaron la infraestructura como Bueno, ya que no es amplio, necesitan remodelarlo, mientras que el 38,64% calificó como Regular, el 4,55% como Muy Bueno y el 9,09% como malo.

CONCLUSIÓN:

Infraestructura en mal estado.

7. ¿Adicionalmente de los servicios que usted que presta la institución que otros sugiere?

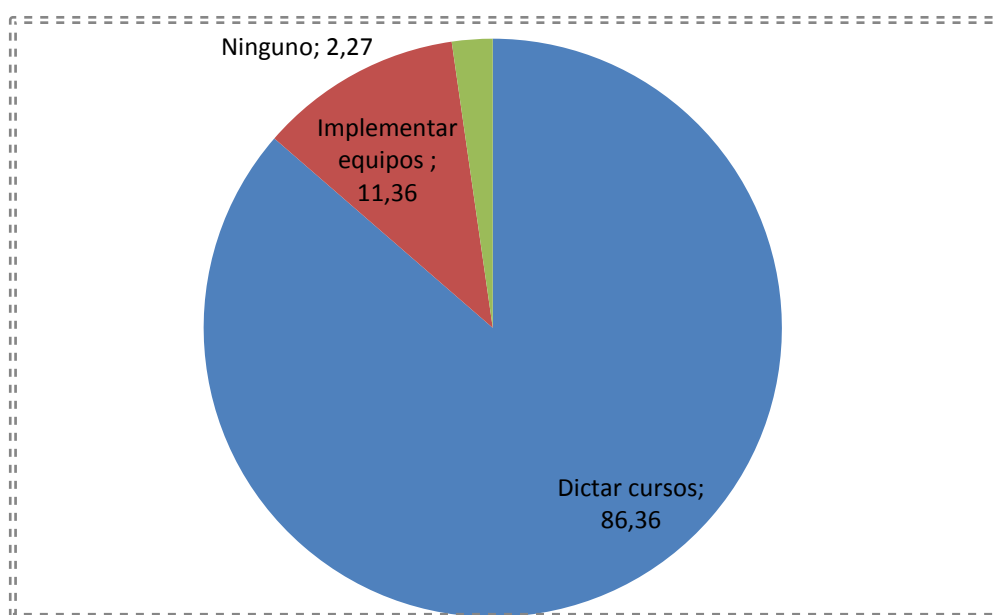
CUADRO N° 24: SUGERENCIA DE OTROS SERVICIOS

OTROS SERVICIOS		
Alternativas	Frecuencia	%
Que den cursos de primeros auxilios en colegios, escuelas y ciudadanía	76	86,36
Implementar más equipos	10	11,36
Ninguno	2	2,27
TOTAL	88	100

Fuente:PEA (15-74) Catacocha- INEC - ECUADOR (VII Censo de Población y VI de Vivienda 2010)

Elaborado: La Autora

GRAFICO N ° 22



ANÁLISIS:

El 86,36% de la ciudadanía respondieron que podrían ayudar a la capacitación de primeros auxilios en las escuelas, colegios y ciudadanía de Catacocha ya que así se podría prevenir accidentes, el 11,36% que deberían implementar más equipos y el 2,27% no respondieron ninguna sugerencia.

CONCLUSIÓN:

Capacitar en temas de seguridad a escuelas, colegios y ciudadanía

ANÁLISIS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

El gerente de este nivel jerárquico es el Sr. Edwin Macías, JEFE DE LA INSTITUCIÓN, quien es el encargado de planificar, organizar, dirigir y controlar al personal bajo su cargo.

4.1. PLANIFICACIÓN

En lo referente a esta función se efectúa de forma trimestral conjuntamente con el segundo Jefe, en cuyas reuniones establece los planes y proyectos a realizarse, que consiste en: atención de inundaciones, identificación de lugares de riesgos, prácticas y capacitación para el personal, plan para el control de incendios forestales, adquisición de nuevo equipo, entre otros; todo esto en base al presupuesto que le corresponde a la institución, el cual es proporcionado por el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Paltas.

En la institución objeto de estudio existe el desconocimiento de misión y visión (75%), teniendo un ambiente adecuado en un (100%), no se aplica técnica y procedimientos (100%).

De temáticas sugeridas tenemos los usuarios conocen el servicio que presta la Institución en un 95,65%, satisfacción de los usuarios con la atención brindada por parte de los empleados con una calificación buena (63,64%), y en infraestructura (47,73%).

Por otro lado, de la ciudadanía encuestada se obtuvo el desconocimiento de la misión y visión (90,91%).

El proceso administrativo es desarrollado empíricamente por el jefe mayor, el desconocimiento, la falta de estudio académico en esta área, conlleva a la incorrecta administración de la Institución.

4.2. ORGANIZACIÓN

En cuanto a la organización, las tareas son distribuidas en la institución de acuerdo a la planificación ya estructurada. De igual manera no existe la asignación de funciones específicas para cada empleado, por lo que se da la duplicidad de funciones, ello provoca que exista imprecisión, falta de eficiencia y destreza en el desempeño de las tareas; pero vale recalcar que para a la distribución de tareas se rige en el Reglamento de Régimen Interno y Disciplina que se encuentra dentro de la Ley contra Incendios; además, para poder entregar los suministros, equipos y materiales necesarios lo realiza el Jefe Mayor, quien es el responsable directamente de todo lo que posee a la institución.

Se detectó que en la institución no cuenta con la descripción de puestos, en donde se establezcan específicamente los lineamientos de conducta para la ejecución de las actividades y no se saben cuáles son las atribuciones y responsabilidades de cada uno de los empleados, lo que da como consecuencia que no exista un equilibrio entre la autoridad y la responsabilidad y las funciones se realicen con deficiencia.

La estructura organizacional el cuerpo bomberil presenta debilidades, ya que carece de un organigrama estructural y funcional donde se detalle los niveles jerárquicos y sus funciones, la misión, visión y objetivos no se encuentran establecidos de forma escrita.

De igual manera la Institución no cuenta con manual de bienvenida, manual de funciones y de seguridad para la comodidad y el mejor desenvolvimiento de sus empleados dentro de sus puestos de trabajo.

4.3. INTEGRACIÓN

Ahora en lo que concierne a integración dentro del Cuerpo de Bomberos el recurso humano se administra empíricamente, por lo que en las etapas de reclutamiento, selección, contratación, inducción y capacitación se observó lo siguiente:

4.3.1. Reclutamiento del personal

En el cuerpo de bomberos no realizan reclutamiento del personal un 87,50% se lo contrató de forma inmediata por autorización del Sr. Alcalde, quién contrata inmediatamente a los empleados, en razón de que el Cuerpo de bomberos es una Institución dependiente del Municipio del cantón Paltas.

4.3.2. Selección del personal.

La selección del personal es de una manera informal ya que no se encuentra documentada, el principal objeto es elegir el candidato más idóneo para ocupar un cargo dentro de la institución, sin realizar un proceso de selección en un 75%, el desconocimiento de sus funciones, provocando la imprecisión, la falta de eficiencia y destreza en el desempeño de las tareas, existe trabajo en equipo, los conflictos se encuentran en un 87,50%.

4.3.3. Contratación del personal

Se observó que en la institución si elaboran contratos de trabajo cuando enrola personal, por lo que si cumplen con lo establecido en el Código de Trabajo., sin estar de acuerdo con su remuneración (87,50%).

4.3.4. Inducción a las personas

a) Orientación a las personas

El cuerpo bomberil busca con la orientación de la autoridad adaptar correctamente al nuevo personal en la institución en el nuevo cargo a ocupar, actualmente no posee ningún formato para poder evaluar la efectividad del proceso de orientación del personal.

b) Desarrollo de las personas

Este proceso se encuentra de una manera informal, y en la institución no se sigue un proceso definido para llevarlo a cabo.

Cabe señalar que se capacita al personal de la institución cada tres meses.

c) Retener a las personas

Las personas deben mantener una buena relación, teniendo siempre en cuenta problemas familiares, personales, laborales, etc.; los mismos que pueden afectar el desempeño y comportamiento del personal.

4.3.5. Capacitación

En cuanto a la capacitación del personal del cuerpo bomberil si recibe capacitación en un 75%, cada tres meses lo que es favorable para la institución ya que con la ayuda del Municipio y los convenios obtenidos con la Jefatura de Loja la preparación del personal incrementa y los conocimientos obtenidos ayudan al buen desempeño de sus funciones.

4.4. DIRECCIÓN

La dirección función directiva de la institución, es desempeñada por el Mayor quién administra de una manera burocrático.

4.4.1. Motivación

En la institución cuenta con estrategias que incentivan a todo el personal para el desempeño y mejoramiento de sus actividades, los cuales son: permisos para los empleados que quieren seguir estudiando, cena navideña y celebración del día del bombero.

4.4.2. Comunicación

La comunicación que se manifiesta en la institución se efectúa de una manera informal porque las instrucciones que se les dan a los empleados es forma verbal por lo que no queda constancia de lo indicado, lo que trae como consecuencia fuga de responsabilidades.

4.4.3. Liderazgo

Este es ejercido por el mayor Macías quién aplica un liderazgo burocrático, para realizar su función administrativa, es decir que él toma decisiones teniendo en cuenta el criterio del resto de personal.

4.4.4. Supervisión

Se determinó que en el cuerpo bomberil la supervisión la efectúa el Jefe de la Institución a través de la observación, sin embargo el Cabo Segundo supervisa en caso de ausentismo de su jefe.

4.5. CONTROL

En lo referente a la forma en que se lleva el Control se puede mencionar que se realiza diariamente a través de un registro de asistencia para luego continuar con las labores establecidas, de igual manera se toma en consideración la actitud y disposición de los subordinados para ejecutar las tareas encomendadas. Otro aspecto fundamental para medir el desempeño es la presentación y el comportamiento de los bomberos es su apariencia física a lo que concierne a corte de cabello, uniformes, aseo personal entre otros. Vale recalcar que en ocasiones el personal de la institución realiza todo tipo de trabajo al momento que se presenta una emergencia.

5. ANÁLISIS FODA

En conclusión y basados en el análisis externo e interno; podemos simplificar las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades así:

- **AMBIENTE EXTERNO**

CUADRO N° 25: OPORTUNIDADES

FEC	Oportunidades
O1.	Ofrecer calidad de servicio.
O2.	Posibilidad de realizar estudios universitarios.
O3.	Capacitar en temas de seguridad a escuelas, colegios y ciudadanía de Catacocha.
O4.	Buen ambiente de trabajo Institucional.

Fuente: Encuesta a empleados de la Institución.

Elaborado: La Autora

CUADRO N° 26: AMENAZAS

FEC	Amenazas
A1.	Constante desarrollo del talento humano.
A2.	Dificultad para el manejo y actualización de tecnología.

Fuente: Encuesta a empleados de la Institución.

Elaborado: La Autora

En consecuencia, una vez priorizados los parámetros similares de las oportunidades y amenazas, aplicamos la Matriz de Evaluación de Factores externos (EFE), que permiten resumir y evaluar las oportunidades y amenazas más importantes encontradas al analizar el ambiente externo.

CUADRO N° 27: FACTORES CLAVE DE ÉXITO EXTERNOS

FACTORES CLAVE DE ÉXITO EXTERNOS			
1	2	3	4
ECONOMICO	TECNOLOGICO	POLITCO	SOCIAL
Financiamiento del Municipio	Tecnología en buen estado	Reglamentos	Criticas ofensivas
Crecimiento económico	Equipo de trabajo necesarios	Normas	Irresponsabilidad en el cuidado del medio ambiente
Empleo		Leyes municipales	

Fuente: <http://www.eluniverso.com/2012/04/23/1/1356/bce-preve-crecimiento-economico-35.html>

Elaborado: La Autora

CUADRO N° 28: MATRIZ DE PONDERACIÓN DE FACTORES CLAVE DE ÉXITO

F.C.E.	Ponderación	Calificación	Resultado
ECONOMICO	0,20	2	0,40
TECNOLOGICO	0,40	4	1,60
POLITICO	0,30	2	0,60
SOCIAL	0,10	2	0,20
	1,00		2,8

Escala 1-4

Por el resultado de esta matriz existe predominio de las: **OPORTUNIDADES**

Una vez asignada la ponderación para cada uno de los factores externos que influyen dentro del Cuerpo de Bomberos y una vez obtenidos los resultados de multiplicar esta ponderación se obtuvo como resultado el **2.80**, este valor significa que la institución posee un predominio

de Oportunidades por lo cual es importante plantear estrategias para aprovechar aquellas oportunidades en beneficio de la entidad bomberil.

- **AMBIENTE INTERNO**

CUADRO Nº 29: FORTALEZAS

FCE	Fortalezas
F1.	Entidad dependiente del Municipio del Cantón Paltas
F2.	Existe una buena comunicación y compañerismo entre todos los miembros del cuerpo bomberil.
F3.	Delega oportunamente su cargo al momento de tener que ausentarse por cualquier situación.
F4.	Si es evaluado el desempeño laboral.
F5.	El personal tiene empeño al realizar su trabajo; siempre con responsabilidad y entusiasmo.
F6.	Existe un buen ambiente de trabajo.
F7.	Tecnología en buen estado
F8.	El personal recibe capacitación.

Fuente: Encuesta a empleados de la Institución.

Elaborado: La Autora

CUADRO Nº 30: DEBILIDADES

FEC	Debilidades
D1.	En la institución no se realiza ningún proceso de selección del personal. .
D2.	No tienen especificadas sus funciones.
D3.	Existen conflictos en la institución.
D4.	Recurso humano sin formación académica.
D5.	No conocen la misión y visión de la institución.
D6.	No aplican técnicas y procedimientos administrativos.
D7.	El personal no está de acuerdo con su remuneración.
D8.	Infraestructura inadecuada.
D9.	No elabora un formal proceso de reclutamiento, selección y capacitación de personal, por carecer de una persona que elabore estas funciones.

Fuente: Encuesta a empleados de la Institución.

Elaborado: La Autora

De igual manera que en los factores externos, una vez priorizados los factores más representativos; procedemos a elaborar la Matriz de Evaluación de Factores internos (EFI).

CUADRO Nº 31: FACTORES CLAVES DE ÉXITO INTERNOS

FACTORES CLAVES DE ÉXITO INTERNOS				
1	2	3	4	5
RR-HH	SITUACION FINANCIERA	TECNOLOGIA INTERNA	INFRAESTRUCTURA	SERVICIO
El gerente no tiene conocimientos en el área administrativa. Y el resto del personal-	Entidad dependiente del Municipio del Cantón Paltas	Mejorar Tecnología	Poca movilidad debido al local pequeño.	Buena atención a la ciudadanía
Poca capacitación	El presupuesto es aprovechado al máximo	Con cuenta con tecnología	Local propio	Buen servicio
			Ubicación	

Fuente: Cuerpo de Bomberos de Catacocha
Elaborado: La Autora

CUADRO Nº 32: MATRIZ DE PONDERACIÓN DE FACTORES CLAVE DE ÉXITO

F.C.E.	Ponderación	Calificación	Resultado
RR-HH	0,25	2	0,50
SITUACION FINANCIERA	0,25	2	0,50
TECNOLOGÍA INTERNA	0,25	2	0,50
INFRAESTRUCTURA	0,125	1	0,125
SERVICIO	0,125	1	0,125
	1,00		1,75

Escala 1-4

Por el resultado de esta matriz existe predominio de las:

DEBILIDADES

Luego de haber asignado la ponderación para cada uno de los factores internos que influyen dentro del Cuerpo de Bomberos y una vez obtenidos los resultados de multiplicar esta ponderación se obtuvo como resultado el **1,75** lo que significa que la institución posee un predominio de debilidades por lo que es importante plantear estrategias para disminuirlas y aprovechar aquellas fortalezas existentes en la entidad.

CUADRO N°33: MATRIZ FODA

FACTORES INTERNOS		Fortalezas		Debilidades			
		F1	Entidad dependiente del Municipio del Cantón Paltas	D1	En la institución no se realiza ningún proceso de selección del personal.		
F2	Existe una buena comunicación y compañerismo entre todos los miembros del cuerpo bomberil.	D2	No tienen especificadas sus funciones.				
F3	Delega oportunamente su cargo al momento de tener que ausentarse por cualquier situación.	D3	Existen conflictos en la institución.				
F4	Si es evaluado el desempeño laboral.	D4	Recurso humano sin formación académica.				
F5	El personal tiene empeño al realizar su trabajo; siempre con responsabilidad y entusiasmo.	D5	No conocen la misión y visión de la institución.				
F6	Existe un buen ambiente de trabajo.	D6	No aplican técnicas y procedimientos administrativos.				
F7	Tecnología en buen estado	D7	El personal no está de acuerdo con su remuneración.				
F8	Personal recibe capacitación.	D8	Infraestructura en mal estado				
		D9	No elabora un formal proceso de reclutamiento, selección y capacitación de personal, por carecer de una persona que elabore estas funciones.				
FACTORES EXTERNOS		Oportunidades		ESTRATEGIA FO		ESTRATEGIA DO	
O1	Ofrecer calidad de servicio.		1. Mejorar la Administración de los RR.HH (F1,F2, F3,F8, O3)		1. Diseñar un Plan de Promoción y Difusión de CB a la comunidad (D1,O3)		
O2	Posibilidad de realizar estudios universitarios.		2. Motivar al personal para la preparación continua (F5,F6, O1)		2. Mejorar la Infraestructura del local. (D8, O2)		
O3	Capacitar en temas de seguridad a escuelas, colegios y ciudadanía de Catacocha.						
O4	Buen ambiente de trabajo Institucional.						
		Amenazas		ESTRATEGIA FA		ESTRATEGIA DA	
A1	Constante desarrollo del talento humano.		1. Ofertar el servicio de simulacros mediante charlas a las escuelas, colegios y comunidad. (F2,F3, F5, F7, A1,A2,A3)		2. Implementar un modelo de gestión de Talento Humano para la institución. (D1, D4, D6, D7,D9, A1, A2.)		
A2	Dificultad para el manejo y actualización de tecnología.						

Fuente: Cuadros N°; 25,26 y 29, 30

Elaborado: La Autora

**PLANTEAMIENTO DE OBJETIVOS ESTRÁTEGICOS
CUADRO N° 34: OBJETIVOS INTERNOS**

Mejorar la infraestructura del local de la institución						
Estrategias	Actividades	Políticas	Indicador	Presupuesto	Tiempo	Responsable
Ampliación del local.	Análisis de presupuesto	Realizar un estudio técnico previo a la ampliación.	Encuesta de Necesidades	2.500,00	15 días	MAYOR
	Establecer inventario		Contratos con un Arquitecto		1 mes	
	Identificar problemas a solucionar		Personal adecuado		1 mes	
Mejorar la Administración de los RR-HH						
Estrategias	Actividades	Políticas	Indicador	Presupuesto	Tiempo	Responsable
Realizar un manual de funciones.	Establecer Necesidades.	Todo el personal debe de recibir el manual de funciones y cumplirlo a cabalidad.	Encuesta de Necesidades	420,00	8días	MAYOR
	Determinar funciones.		Contratos con Empleados		INDEFINIDO	
	Asignar personal a los diferentes puestos.		Cronograma		8 días	
Motivar al personal para la preparación continua						
Estrategias	Actividades	Políticas	Indicador	Presupuesto	Tiempo	Responsable
Presentar ofertas académicas	Estudio de entidades educativas	Todo el personal debe estar al tanto de las ofertas académicas	Educación	5,000	5 años	MAYOR
	Estudio de carreras				definido	
	Elegir la mejor alternativa				5 días	
Implementar un modelo de gestión de Talento Humano para la institución						
Estrategias	Actividades	Políticas	Indicador	Presupuesto	Tiempo	Responsable
Realizar un modelo de gestión de talento humano	Analizar el proceso administrativo	Todo el personal debe de recibir el modelo de gestión de talento humano y estudiarlo	Encuesta a personal de la institución	230,00	8días	MAYOR
	Determinar un diagnostico		Contrato		INDEFINIDO	
	Plantear propuesta de modelo de gestión		Cronograma		10 días	

Fuente: Cuadro N°; 33
Elaborado: La Autora

CUADRO N° 35: OBJETIVOS EXTERNOS

Diseñar un Plan de Promoción y Difusión de CB a la comunidad						
Estrategias	Actividades	Políticas	Indicador	Presupuesto	Tiempo	Responsable
Diseñar un Plan de Promoción y Difusión de CB a la comunidad	Analizar temas	Preparación para la capacitación	Contrato de capacitadores	1.500,00	1 mes	MAYOR
	Buscar capacitadores		Cronograma		1 mes	
Ofertar el servicio de simulacros mediante charlas a las escuelas, colegios y comunidad						
Estrategias	Actividades	Políticas	Indicador	Presupuesto	Tiempo	Responsable
Presentar las charlas que ayudaran los simulacros	Elaborar folletos	Dar a conocer al público en general.	Elaboración de folletos	25,00	7 días	MAYOR
			Contrato con imprenta	25,00	8 días	
			Entrega de afiches	30,00	1 día	

Fuente: Cuadro N°; 33

Elaborado: La Autora

H. DISCUSIÓN

RESEÑA HISTÓRICA

Hay muchas evidencias históricas de acciones de grupos de personas organizados contra incendios, pero las pruebas más antiguas de lo que podemos comparar con un cuerpo de bomberos actual aparecen con los romanos. Con una antigüedad de 1.650 años, arqueólogos alemanes, bajo la dirección de Bernd Paeffgen, descubrieron en 2004, en el Valle del Rin, lo que fue descrito como una bomba de agua. El equipo contaba además con un tubo delgado de 1,10 metros que iba unido a la bomba. Inicialmente confundida con una lanza, las posteriores pruebas revelaron que se trataba de un conducto o manguera.

En la antigua Roma, en la época de Julio César, Marco Licinio Craso era una de las personas más ricas de la ciudad, su riqueza provenía de los bienes raíces y el "alquiler inmobiliario", pero la curiosa historia le atribuye aún más mérito al haber sido el organizador del primer servicio contra incendios de Roma, para asegurar que sus bomberos tuvieran siempre trabajo, también organizó las primeras brigadas de "incendiaros" de las que se tiene referencias en la Historia. ⁴

En el Ecuador La ley de Defensa contra incendios dictada mediante Decreto No. 1303, del 18 de diciembre de 1974, establece el 10 de octubre como Día del Bombero Ecuatoriano.

El Benemérito Cuerpo de Bomberos se encuentra organizado en todas las provincias del país. Su origen se remonta al año de 1936, fecha en la que se estableció el Cuerpo de Bomberos en Quito, durante el Gobierno Provisional del Ing. Federico Páez. Desventajosamente duró muy poco tiempo por falta de fondos. El 1 de abril de 1944, fue

⁴<http://es.wikipedia.org/wiki/Bombero>

fundado oficialmente el Cuerpo de Bomberos de Quito con dos Compañías: Pichincha y Guayas.

Su origen se remonta al año de 1936, fecha en la que se estableció el Cuerpo de Bomberos en la ciudad de Quito, durante el Gobierno Provisional de Federico Páez. Desventajosamente duró muy poco tiempo por falta de fondos. El 1 de abril de 1944, fue fundado oficialmente el Cuerpo de Bomberos de Quito con dos Compañías: Pichincha y Guayas.⁵

El Cuerpo de Bomberos de Loja, nació un día 07 de noviembre de 1946, siendo su primer Jefe el Sr. Miguel Ángel Vélez Valdivieso, quien al mando de 60 hombres voluntarios de esta ciudad por primera vez ofrecían el servicio contra incendios, con una autobomba del mismo año, así fue que se inauguró en el edificio donde funciona actualmente el Hospital Militar ubicado en las calles Colón entre Bolívar y Bernardo Valdivieso frente al parque San Francisco, allí permaneció por 5 años aproximadamente, para luego ocupar un espacio físico en las calles 10 de Agosto entre 24 de Mayo y Juan José Peña, claro ha quedado que un buen ciudadano ofreció sus vivienda para que funcionará esta entidad, hay que entenderlo que esta misión era de carácter eminentemente técnico.

En el año 1965, se compra un terreno en las calles Rocafuerte y Av. Universitaria, el mismo que fue cambiado por un lote ubicado en las calles Av. Universitaria y 10 de Agosto, donde actualmente está funcionando el Cuerpo de Bomberos de Loja.

El cambio se inicia en la Alcaldía del Sr. Ing. Jorge Bailón Abad en el año 2005, quien inicia con la recuperación del Cuerpo de Bomberos, se le devuelve ciertas atribuciones y en este sentido permanece hasta el año 2011, cuando en el mes de febrero de este año se aprueba

⁵http://www.visitaecuador.com/fiestas.php?codigo=hPoSoPbs7T&nuevo_mes=10&dias=10

la Ordenanza No. 06-2011 de Institucionalización del Cuerpo de Bomberos de Loja, cumpliendo disposiciones del Art. 140 del Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización, para este tiempo el Cuerpo de Bomberos cuenta con 50 efectivos aproximadamente miembros pertenecientes al personal de fila, en el transcurso de este mismo año se alcanza una nueva reestructuración conformada por:
Comandancia: Con Asistente Administrativo y Relaciones Públicas.

En la actualidad se desarrolla con normalidad intentando ofrecer un mejor servicio a la comunidad lojana, con un mejor parque automotor, personal preparado y eficiente para toda una comunidad del Cantón Loja, sea esta en el área urbana rural⁶

Paltas es un cantón de la provincia de Loja, lleva este nombre por la presencia en estos lares de la aguerrida etnia preincaica Palta, que constituye el elemento fundamental de la etnografía e historia provincial. Su alcalde actual para el período 2009 - 2014 es Jorge Feijóo.

La Cabecera cantonal de Paltas es la ciudad de Catacocha, se encuentra a 97 Km. de la ciudad de Loja. Extensión: 1145.3 Km². Ubicación: Se encuentra ubicado en el Callejón Interandino de la Sierra Ecuatoriana, al Occidente de la ciudad de Loja, entre los meridianos 79° 25' Y 80° de longitud y las paralelas 3° 47' y 4° 12' de latitud. Límites: Norte: con los cantones de Chaguarpamba, Olmedo, y parte de la provincia de El Oro. Sur: con los cantones de Calvas, parte de Gonzanamá, Sozoranga y parte de Celica. Este: con los cantones de Gonzanamá y Catamayo. Oeste: con los cantones Puyango y Celica.

⁶<http://www.bomberosloja.gob.ec/bomberos-loja/historia>

Población: 34.120 Habitantes. Parroquias Urbanas Y Rurales: Urbanas: Catacocha, Lourdes. Rurales: Cangonamá, Guachanamá, Lauro Guerrero, Orianga, San Antonio, Casanga, Yamana.⁷

El Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Catacocha, de acuerdo a la ordenanza de institucionalización y funcionamiento del cuerpo de bomberos y prestación del servicio de defensa contra incendios, fue discutido y aprobado por el Consejo Municipal del cantón Paltas, en su primero y segundo debate, en la sesión ordinaria realizada el día miércoles 27 de mayo de 2008, respectivamente quedando aprobada, remitiéndose en la actas correspondiente por el señor Alcalde Lic. Jorge Luis FejioóValarezo, quien será el responsable de hacer cumplir, ejecutar políticas, directrices y resoluciones emanadas para la Jefatura cantonal del Benemérito Cuerpo de Bomberos Municipal.

Su accionar está enmarcado en la formulación, aplicación y actualización de normas de protección contra incendios y de seguridad con materiales peligrosos, así como la inspección de instalaciones de seguridad contra incendios y funcionamiento de dichas instalaciones en bienes muebles, inmuebles, edificaciones e instalaciones comerciales, industrias y en aquellas que exista gran afluencia de personas; además, auxiliar a los ciudadanos que resulten afectadas en casos de accidentes, enfermedades, siniestros o desastres naturales que pongan en riesgo la integridad física, brindándoles el apoyo necesario.

Con su lema ABNEGACIÓN Y DISCIPLINA están siempre listos y dispuestos a salvaguardar vidas y bienes durante las 24 horas del día en situaciones de emergencia.

⁷ <http://yebool.com.ec/ecuador/regiones/sierra/provincia-de-loja/cantones/paltas>

DISCUSIÓN

Con la información obtenida en los resultados se puede determinar que la Institución en estudio carece de manuales organizacionales que ayuden a la planificación y gestión del Talento Humano, ya que es una función que conforme pasa el tiempo, cada vez adquiriendo mayor importancia.

Por tal motivo en el presente trabajo investigativo se da a conocer las diferentes herramientas y manuales que ayuden al Cuerpo de Bomberos, para que pueda desarrollar de mejor manera sus actividades, estimándose el grado o nivel de utilidad que obtiene la persona encargada del análisis y mejoramiento de la planificación y gestión del Talento Humano en esta Institución.

A continuación se enuncia los problemas más relevantes de la Institución:

➤ **NO TIENE UN ADECUADO PROCESO ADMINISTRATIVO (planificación, organización, dirección y control) DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

La Institución no cuenta con un adecuado proceso administrativo, ya que la parte fundamental de cualquier empresa para el desenvolvimiento y desarrollo de la misma, ya que al Cuerpo de Bomberos se lo administra de una manera empírica por la falta de conocimientos del Jefe Mayor en cuanto no posee estudios universitarios referentes al tema.

➤ **ESTRUCTURA ORGÁNICA.**

No cuenta con estructura orgánica definida por la falta de un organigrama estructural donde se detallan los niveles jerárquicos del Cuerpo de Bomberos.

Se evidencia el desconocimiento de misión y visión en un 75% del personal, no tiene especificadas bien sus funciones, el recurso humano sin formación académica superior, no se aplica técnicas, procedimientos y herramientas administrativas, su infraestructura inadecuada con que conlleva a una incorrecta administración de la Institución.

➤ **HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS**

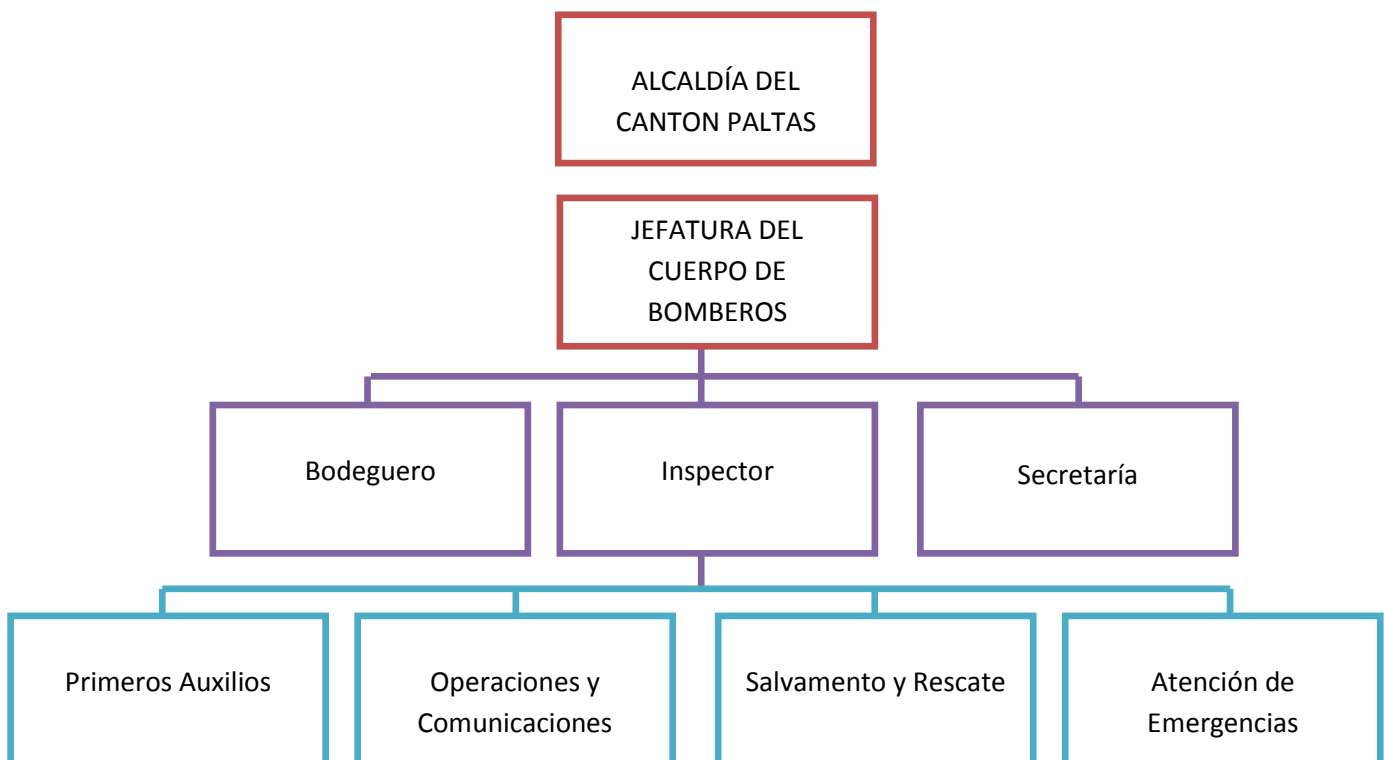
No se elabora ninguna herramienta administrativa en el Cuerpo de Bomberos como: organigrama estructural y funcional, de los cuales le permitirá conocer las funciones que debe cumplir cada empleado. La falta de aplicación de manual de Bienvenida, Funciones, Capacitación y de Seguridad

I. PROPUESTA

PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

El modelo de Gestión del Talento Humano, es un proceso que facilita la administración del talento humano que posee la organización. En este documento se describe la manera en que la Gestión del Talento Humano de la institución Bomberil debe llevar la aplicación y ejecución de los procesos que abarquen a estos, buscando facilitar la aplicación y ejecución de actividades que comprende cada uno de ellos.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL PROPUESTO



Fuente: Cuerpo de Bomberos de Catacocha

Elaboración: La Autora


MISIÓN PROPUESTA

Salvar vidas y proteger bienes inmuebles con acciones oportunas y eficientes en la lucha contra el fuego, rescate y salvamento, atender en caso de emergencias por desastres naturales y/o producidos por el ser humano.

VISIÓN PROPUESTA

Ser la Institución líder, con la máxima efectividad y eficacia en la prevención y atención de emergencias o desastres de su incumbencia, con el mejoramiento continuo de los equipos y el desarrollo técnico profesional, económico y social del personal que conforman la Institución para alcanzar máximos niveles de ejecución y operación.

PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.

	<p>CUERPO DE BOMBEROS DE CATACocha</p>	<p>REVISIÓN: PÁGINA:</p>
<p>INCORPORAR A LAS PERSONAS</p>		<p>RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL</p>

1. INCORPORACION A LAS PERSONAS

1.1. RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL

La primera etapa de reclutamiento se inicia la recepción de carpeta en la Jefatura de Recursos Humanos del Ilustre Municipio de Paltas previo publicación de anuncios en radio especialmente la estación Municipal, en prensa escrita y televisiva, estafetas de la institución municipal, acudiendo a este llamado todas las personas interesadas y estas presentarán su carpeta y además se someterán a una entrevista con el representante de la Jefatura; cabe señalar que esta oportunidad de ingresar al Cuerpo de Bomberos se la tiene en el primer trimestre de cada año. La carpeta debe contener los siguientes datos del aspirante:

1. Edad 18 a 25 de años.
2. Título de bachiller.
3. No tener problemas con la justicia, fisco o estado.
4. Caso de mujeres no encontrarse en estado de gravidez.
5. Certificados de estudios.
6. Copias de documentos personales y originales (cédula y certificado de Votación).
7. Record Policial.
8. Certificado Médico.
9. Licencia de conducir profesional excepto personal que ya labora.
10. Estatura: Hombre: 1.70 Mujer: 1.60
11. No tener miedo a las alturas, agua, fuego.
12. Saber nadar.
13. Ser hábiles en alturas, agua, y muchas destrezas más.
14. Ex concripto en lo posible.
15. Dos fotografías tamaño carnet actuales.
16. Tres referencias de conducta, demostrar idoneidad y honradez.

17. Los documentos se presentarán en original y copias certificadas.

Luego de haber revisado minuciosamente las carpetas presentadas se procede a clasificar aquellas que cumplan con todos los requisitos e información requerida, para posteriormente emitirlas a la primera Jefatura Bomberil, quien se encarga de convocar a los candidatos preseleccionados para que asistan al Cuerpo de Bomberos

CONTENIDO

OBJETIVO

Proveer al Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Catacocha los instrumentos necesarios para el correcto desarrollo del proceso de reclutamiento del personal mediante la documentación de procesos dirigidos a atraer personal capacitado y apto para ocupar los diferentes cargos de la organización.

ALCANCE

Mayor y Jefe de RR.HH del Municipio del cantón Paltas.

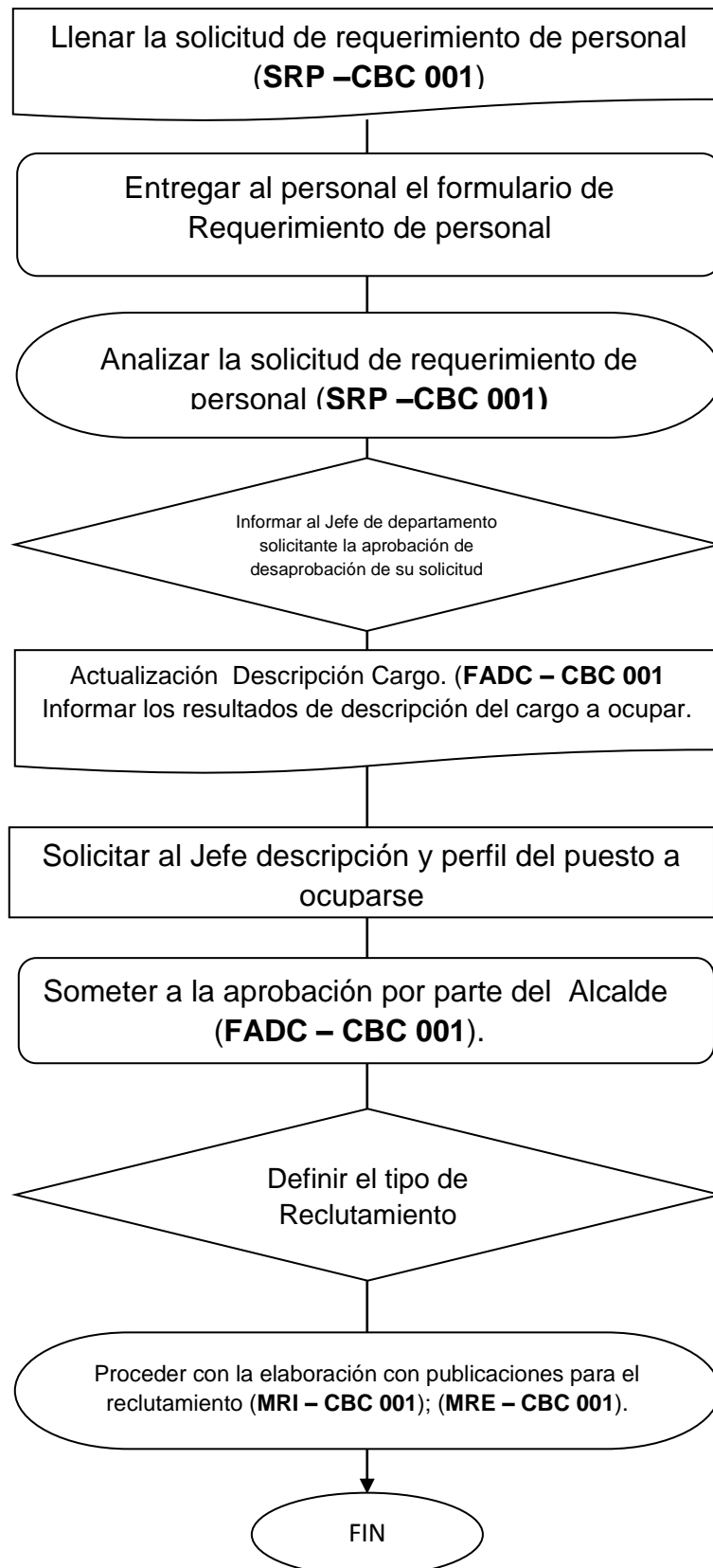
POLITICAS DE LA INSTITUCIÓN

1. El proceso de Reclutamiento del Personal se iniciará con la necesidad de cubrir una vacante o bajo la creación de un nuevo grupo.
2. La, es decir el Reclutamiento Interno.
3. El tiempo estimado para el proceso de reclutamiento interno es de 3 semanas.
4. En caso de primera fuente de donde se buscara cubrir la vacante en la misma organización de no encontrar el candidato idóneo dentro de la organización se recurrirá al reclutamiento externo, el cual se lo concluirá al encontrar el candidato que ocupe el cargo.
5. Para realizar el reclutamiento externo se utilizan medios como portales de internet, prensa, radio y televisión.

PROCEDIMIENTO

1. Llenar la solicitud de requerimiento de personal (**SRP –CBC 001**), con el fin de cubrir alguna vacante o a partir del nuevo cargo.
2. Entregar al personal el formulario de Requerimiento de personal.
3. Analizar la solicitud de requerimiento de personal (**SRP –CBC 001**) para su aprobación.
4. Informar al Jefe de departamento solicitante la aprobación de desaprobarción de su solicitud, con el fin de dar por acabado el proceso en caso de que no se encuentre necesario dicho requerimiento o caso contrario iniciar con el proceso.
5. Informar los resultados del estudio de la descripción del cargo a ocupar. En caso de existir la necesidad de actualización del cargo se lo hace mediante el formulario de Actualización de Descripción del Cargo. (**FADC – CBC 001**); caso contrario pasar al punto 10.
6. Solicitar al Jefe de departamento solicitante el estudio de la descripción y perfil del puesto a ocuparse.
7. Someter a la aprobación por parte del Alcalde, el formulario de actualización de descripción de cargo. (**FADC – CBC 001**).
 - De estar autorizada la actualización de la descripción del cargo se continúa al punto 10.
8. Comunicar las observaciones de inconformidades que encontró el jefe de RR.HH del municipio para que éste realice las respectivas correcciones.
9. Realizar las correcciones pertinentes que se han señalado por el Mayor.
10. Definir el tipo de Reclutamiento que se va a realizar de acuerdo a la descripción del cargo definitivo.
11. Proceder con la elaboración de las respectivas publicaciones para el reclutamiento, el mismo que puede ser interno o externo (**MRI – CBC 001**); (**MRE – CBC 001**).

DIAGRAMA DE FLUJO PROPUESTO



**PROPUESTA PARA EL RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL
RECLUTAMIENTO INTERNO
SOLICITUD DE REQUERIMIENTO DE PERSONAL
SRP -CBC 001**

SOLICITUD DE REQUERIMIENTO DE PERSONAL		FECHA	
		AA	MM
DEPARTAMENTO SOLICITANTE:		NOMBRE DEL CARGO:	
DESCRIPCION DEL CARGO:			
A.- VACANTE:		B. TIPO DE CONTRATACION:	
Numero de vacante:			
C.- PERFIL DEL PUESTO REQUERIDO			
Rango de edad:		Años de experiencia:	
Estado civil:		Conocimientos adicionales:	
Nivel académico:		Idiomas:	
Disponibilidad de tiempo:		Salario propuesto:	
.....FIRMA DE SOLICITANTE FIRMA DE JEFE DE RR.HH FIRMA MAYOR	
Fecha:			
Fecha de aprobación:			

FORMULARIO DE ACTUALIZACIÓN DE DESCRIPCIÓN DE CARGOS

El análisis y descripción de puestos es de gran importancia ya que permite detallar las actividades que se deben cumplir en los cargos y buscar el candidato idóneo para que ocupe el cargo.

FADC – CBC 001

ACTUALIZACION DE DESCRIPCION DE CARGOS FADC – CBC 001									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">Nombre de cargo:</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Departamento:</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Código de cargo:</td> </tr> </table>		Nombre de cargo:	Departamento:	Código de cargo:					
Nombre de cargo:									
Departamento:									
Código de cargo:									
Descripción del cargo:									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">Nivel académico:</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Años de experiencia:</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Condiciones de trabajo:</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Descripción de tareas:</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Descripción de responsabilidades:</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Habilidades de responsabilidades:</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Conocimientos adicionales necesarios:</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Requerimientos del cargo:</td> </tr> </table>		Nivel académico:	Años de experiencia:	Condiciones de trabajo:	Descripción de tareas:	Descripción de responsabilidades:	Habilidades de responsabilidades:	Conocimientos adicionales necesarios:	Requerimientos del cargo:
Nivel académico:									
Años de experiencia:									
Condiciones de trabajo:									
Descripción de tareas:									
Descripción de responsabilidades:									
Habilidades de responsabilidades:									
Conocimientos adicionales necesarios:									
Requerimientos del cargo:									
Descripción del cargo:									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;"> </td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;"> </td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;"> </td> </tr> </table>									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">Analizado por:</td> </tr> <tr> <td style="height: 30px;"> </td> </tr> </table>	Analizado por:		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">Aprobado por:</td> </tr> <tr> <td style="height: 30px;"> </td> </tr> </table>	Aprobado por:					
Analizado por:									
Aprobado por:									

RECLUTAMIENTO EXTERNO

Para el reclutamiento del talento humano se lo realizará a través de los medios publicitarios como son: prensa escrita, radio o tv. Se utilizará la radio Ondas de Paltas y TV canal 8 de la ciudad de Catacocha.

PARA EL JEFE DE PERSONAL

CONVOCATORIA

BÉNEMERITO CUERPO DE BOMBEROS DE CATACOCHA


Requiere contratar un Jefe de Personal:

Los interesados deben contar con los siguientes requisitos:

- Título de cuarto nivel en Recursos Humanos
- Experiencia mínima 3 a 4 años
- Edad mínima entre 25-35 años
- Excelente relaciones humanas
- Estar dispuesto a trabajar bajo presión.

Se otorga todos los beneficios de la ley y sus respectivas comisiones

Presentar la respectiva documentación para acceder a la entrevista, a la siguiente dirección: Municipio del cantón Paltas (calle 25 de Junio frente al parque central de Catacocha).

	<p align="center">CUERPO DE BOMBEROS DE CATACUCHA</p>	<p>REVISIÓN: PÁGINA:</p>
<p>INCORPORAR A LAS PERSONAS</p>		<p>SELECCIÓN DE PERSONAL</p>

1.2. SELECCIÓN DE PERSONAL

El proceso de selección se inicia con la entrevista al candidato en donde se formula preguntas que van a permitir conocer brevemente características básicas del mismo; así como también informarle las normas, condiciones y horarios de trabajo a los cuales debe regirse. Cabe señalar que luego de este diálogo entre las partes algunos de los postulantes desisten de su idea de ingresar a esta institución puesto que la jornada laboral es muy estricta y rigurosa lo que resulta un inconveniente al momento de escoger entre el trabajo y su familia; mientras aquellas personas que decidan realmente servir a la institución procederán a rendir las pruebas físicas correspondientes.

CONTENIDO

OBJETIVO

Proveer a la Institución Bomberil los métodos documentados y herramientas necesarias para realizar de una manera correcta la selección del personal, lo cual implica una selección adecuada del candidato más idóneo y que satisfaga todas las características y necesidades tanto del puesto a ocupar como de la organización.

ALCANCE

Mayor y Jefe de RR.HH del Municipio del canto Paltas.

POLÍTICAS DE LA INSTITUCION

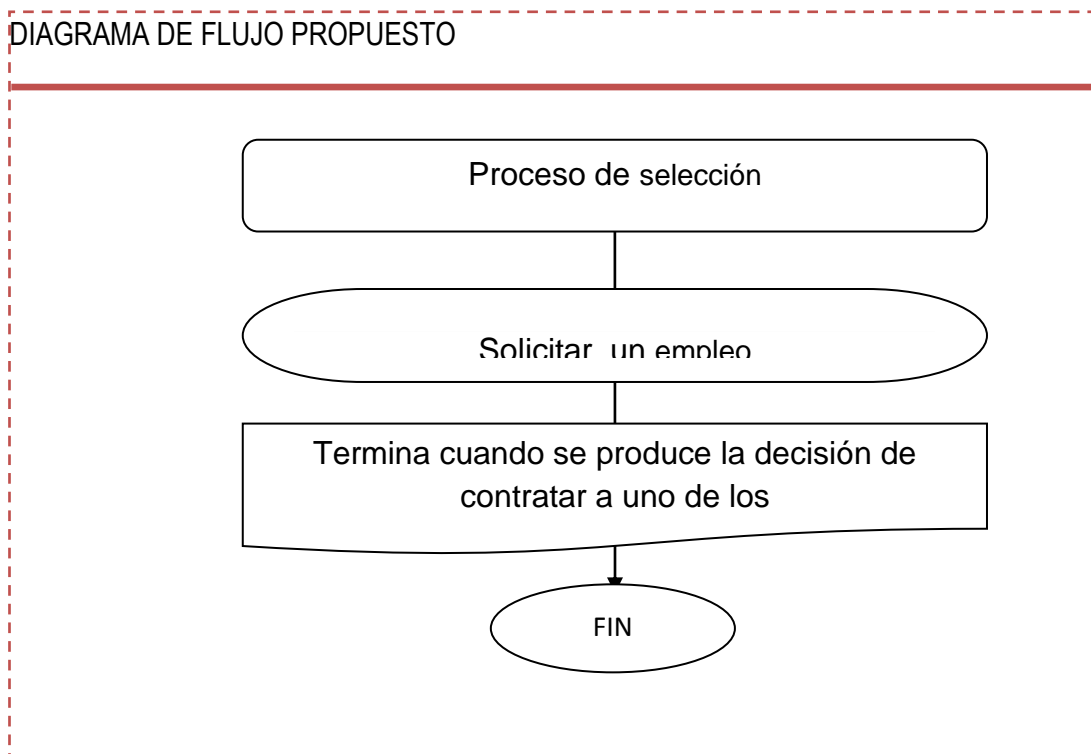
1. La organización buscare tener una cantidad suficiente de candidatos para realizar la selección del cual cumpla o supere las expectativas que requiere el cargo.
2. Para realizar la selección se efectuaran entrevistas dirigidas a los aspirantes al cargo.

3. Se definirá de ser necesario un tiempo de prueba de ser requerido se procederá a realizar el contrato definitivo por el tiempo acordado.

PROCEDIMIENTO

1. Una vez que se dispone de un grupo idóneo de solicitantes obtenido mediante el reclutamiento, se da inicio al proceso de selección.
2. El proceso se inicia en el momento en que una persona solicita un empleo y termina cuando se produce la decisión de contratar a uno de los solicitantes.

DIAGRAMA DE FLUJO PROPUESTO



PROPUESTA PARA LA SELECCIÓN DEL PERSONAL

PASOS QUE SE DEBEN SEGUIR PARA LA SELECCIÓN DE TALENTO HUMANO

Mientras si se considera la selección de candidatos externos suelen aplicarse los siguientes pasos:

1.- RECEPCIÓN PRELIMINAR DE SOLICITUDES

La selección se inicia con una cita entre el candidato y la oficina de personal o con la petición de una solicitud de empleo. El candidato empieza a formarse una opinión de la organización a partir de ese momento.

1.1. MODELO DE HOJA DE VIDA

1. DATOS PERSONALES DEL (DE LA) PARTICIPANTE.

Nombre: _____

Apellido Paterno

Apellido Materno

Nombres

Dirección Domiciliaria: _____

Provincia

Cantón

Parroquia

DIRECCION

Teléfonos: _____
 Convencionales Celular o móvil

Correo electrónico: _____ C.I: _____

EDAD: SEXO: ESTADO CIVIL: N° CARGAS FAMILIARES: _____

2. INSTRUCCIÓN

NIVEL DE INSTRUCCION	NOMBRE DE LA INSTITUCION EDUCATIVA	ESPECIALIZACION	TITULO OBTENIDO
Primaria			
Secundaria			
Técnico Superior			
Título Profesional (tercer nivel)			
Post – Grado			
Otros			

3. TRAYECTORIA LOBORAL (EXPERIENCIA LABORAL)

FECHAS DE TRABAJO			ORGANIZACIÓN O EMPRESA	DENOMINACION DEL PUESTO	RESPONSABILIDADES/CTIVIDADES O FUNCIONES	RAZONES DE SALIDA
DESDE	HASTA	N° MESES/ AÑOS				

4. CAPACITACIÓN ESPECÍFICA

NOMBRE DEL EVENTO	NOMBRE DE LA INSTITUCION CAPACITADORA	TIPO DIPLOMA		DURACION DE HORAS
		ASITENCIA	APROBACION	

Nombre del Aspirante

Firma

Lugar y fecha de Presentación:

Indique el Número de hojas que adjunta a esta Hoja de Vida

1.2. SOLICITUD DE EMPLEO PARA LOS CARGOS REQUERIDOS

Por favor proporcione los datos a continuación de la manera más cuidadosa y exacta posible. No dude en añadir hojas adicionales en caso de ser necesario. El presente documento no constituye un contrato o una oferta de trabajo.

FECHA _____

Datos Personales	
Nombre Completo: _____	
Lugar y fecha de Nacimiento: _____	Estado Civil: _____

Habilidades en Computación:	Áreas de interés para trabajar:

Experiencia Profesional. Señale los últimos tres empleos en los que se ha desempeñado

Experiencia Laboral		
Empresa:..... Teléfono:..... Duración:..... Periodo:..... Puesto..... Jefe Inmediato:..... Actividades y responsabilidades en el desempeño del puesto:	Empresa:..... Teléfono:..... Duración:..... Periodo:..... Puesto..... Jefe Inmediato:..... Actividades y responsabilidades en el desempeño del puesto:	Empresa:..... Teléfono:..... Duración:..... Periodo:..... Puesto..... Jefe Inmediato:..... Actividades y responsabilidades en el desempeño del puesto:

Ingresos mínimos deseados para su promoción \$
Anote dos referencias personales
Nombre _____
Teléfono _____
Nombre _____
Teléfono _____

Observaciones del Supervisor:

1.3. ENTREVISTA DE SELECCIÓN

La entrevista de selección consiste en una plática formal y en profundidad, conducida para evaluar la idoneidad para el puesto que tenga el solicitante. El entrevistador se fija como objeto responder a dos preguntas generales: ¿Puede el candidato desempeñar el puesto? ¿Cómo se compara con respecto a otras personas que han solicitado el puesto?

❖ ENTREVISTA

Entre las interrogantes a formular a los aspirantes se puede mencionar las siguientes:

PREGUNTAS GENERALES:

1. Nombres y Apellidos.
2. Dirección, teléfono, e-mail.
3. Estado civil.
4. Lugar y fecha de nacimiento
5. Religión a la cual pertenece.

PREGUNTAS ESPECÍFICAS:

1. ¿Por qué medios se enteró de la vacante existente del puesto de trabajo?
2. ¿Por qué quiere formar parte de la institución?
3. ¿Conoce usted acerca de la labor que realiza el Cuerpo de Bomberos?
4. ¿Qué sabe Usted de esta organización?
5. ¿Cuánto dinero o salario usted espera recibir?
6. ¿Ha desempeñado cargos similares en otra Institución?
7. ¿Cuántos miembros conforman su familia?
8. ¿Tiene usted pánico a las alturas, sangre, fuego y agua?
9. ¿En caso de presenciar un accidente cómo reaccionaría usted?
10. ¿Estaría dispuesto a trabajar bajo presión y someterse a los horarios establecidos por la entidad?
11. ¿Cuál es su mayor fortaleza?

1.4. VERIFICACIÓN DE DATOS Y REFERENCIAS

Las referencias laborales difieren de las personales en que describen la trayectoria del solicitante en el campo del trabajo. Pero también ponen en tela de juicio dichas referencias ya que los antiguos superiores, pueden no ser totalmente objetivos. Algunos empleadores pueden incurrir incluso en prácticas tan condenables como la comunicación de rumores o hechos que pertenezcan por entero al ámbito de la vida privada del individuo.

Terminado el paso de la verificación de datos y referencias se continúa con el examen médico del solicitante.

1.5. EXAMEN MÉDICO

Es conveniente que en el proceso de selección incluya un examen médico del solicitante. Existen poderosas razones para llevar a la empresa a verificar la salud de su futuro personal: desde el deseo de evitar el ingreso de un individuo que padece una enfermedad contagiosa, hasta la prevención de accidentes, pasando por el caso de personas que se ausentarán con frecuencia debido a sus constantes quebrantos de salud.

1.6. PRUEBAS DE IDONEIDAD

Las pruebas de idoneidad son instrumentos para evaluar la compatibilidad entre los aspirantes y los requerimientos del puesto. Algunas de estas pruebas consisten en exámenes psicológicos; otras son ejercicios que simulan las condiciones de trabajo.

❖ **PRUEBA DE CULTURA GENERAL**

Se propone iniciar con una valoración de conocimientos generales los cuales permitirán conocer el nivel de instrucción para este trabajo. Para lo cual se presenta el siguiente formato:

<p style="text-align: center;">BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE CATACOCHA <u>PRUEBA DE CULTURA GENERAL</u></p> <p>Nombre:..... Fecha:..... Sr. (a) díguese en contestar las siguientes preguntas:</p> <p>1. ¿Qué es para usted el Cuerpo de Bomberos?</p> <p>2. Describa brevemente las actividades que realiza el Cuerpo de Bomberos</p> <p>3. ¿En caso de incendio domestico qué haría usted?</p> <p>4. ¿Cuántos cantones tiene la Provincia de Loja?</p> <p>5. Enumere las parroquias urbanas y rurales pertenecientes al Cantón Paltas</p> <p>6. ¿Qué barrios la ciudad de Catacocha conoce Usted?</p> <p>7. Enumere algunos bares y discotecas existentes en la localidad, con su dirección</p> <p>8. Escriba los principales números de emergencia (Policía, Bomberos, Hospital, Cruz Roja)</p> <p>9. Cite las principales estaciones de servicio (Gasolineras) con su respectiva dirección</p> <p>10. ¿Dónde se encuentran ubicados por los menos dos abastecedores de agua (hidrantes)</p>

❖ **PRUEBA DE PERSONALIDAD**

Para conocer los rasgos de personalidad determinados por el carácter (rasgos adquiridos) y por el temperamento (rasgos innatos), se plantea el siguiente:

BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE CATACocha

PRUEBA DE PERSONALIDAD

Nombre:.....

Fecha:.....

Si su respuesta es "SI" haga un círculo alrededor de SI. Si su respuesta es "NO" haga un círculo alrededor de NO.

1. **SI NO** ¿Trata por lo general de resolver por sí solo los problemas sin solicitar la ayuda de otros?
2. **SI NO** ¿Puede resistir una crítica sin sentirse molesto?
3. **SI NO** ¿Le desagrada encontrarse en lugares que no conoce?
4. **SI NO** ¿Se desanima fácilmente cuando las opiniones ajenas no coinciden con las de usted?
5. **SI NO** ¿Trata de imponer su voluntad aunque tenga que luchar con dificultades?
6. **SI NO** ¿Se considera usted nervioso?
7. **SI NO** ¿Pierde usted su espontaneidad en presencia de sus superiores?
8. **SI NO** ¿Es lento para tomar decisiones?
9. **SI NO** ¿Le preocupa por mucho tiempo sus fracasos?
10. **SI NO** ¿Si ve usted un accidente se preocupa por tomar parte activa en los trabajos de socorro?
11. **SI NO** ¿He sentido alguna vez mareos o vértigos?
12. **SI NO** ¿Hace amistades con facilidad?
13. **SI NO** ¿Prefiere tomar decisiones rápidas sin consultar a nadie?
14. **SI NO** ¿Le gusta la disciplina?

El método de calificación establecido para ésta prueba es el siguiente:

N° de Pregunta	SI	NO
1	3	0
2	0	3
3	0	3
4	0	3
5	0	3
6	0	3
7	0	3
8	0	3
9	3	0
10	0	3
11	3	0
12	3	0
13	0	3
SUBTOTAL	12	27
TOTAL	39	

Cabe señalar que el aspirante debe obtener una calificación entre **39 y 35 puntos** para aprobar satisfactoriamente este test, caso contrario será apartado del proceso de selección.

❖ **PRUEBAS FÍSICAS**

Tanto los aspirantes a Bomberos (as) como para Oficiales deben aprobar las siguientes pruebas físicas:

BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE CATACocha

➤ **CARRERA**

Correr tres kilómetros 3.000 metros en un tiempo no menor de 45 minutos.

➤ **ABDOMINALES**

50 abdominales en 8 minutos.

➤ **FLEXIONES DE PECHO**

40 flexiones en 5 minutos.

➤ **CABO**

1. Pasar un cabo comando de un hilo de 30 metros sin tiempo.
2. Pasar un cabo comando de dos hilos de 30 metros sin tiempo.


➤ **NATACION**

Nadar 200 metros en cualquier estilo sin tiempo

➤ **PASO DE OBSTACULOS**

Pasar en un 100% sin tiempo, podrán participar en parejas.

NOTA:En el caso de las mujeres tendrán el doble de tiempo para cumplir las pruebas físicas.

	<p align="center">CUERPO DE BOMBEROS DE CATACOA</p>	<p align="center">REVISIÓN: PÁGINA:</p>
<p align="center">COLOCACIÓN DE PERSONAS</p>		<p align="center">ORIENTACION DE PERSONAL</p>

2. COLOCACIÓN DE PERSONAS

2.1. ORIENTACION DE LAS PERSONAS

El objetivo de la orientación es informar al respecto a todos los nuevos elementos, estableciendo planes y programas, con el propósito de acelerar la integración del individuo en el menor tiempo posible al puesto, al jefe y a la organización en general.

Para la orientación del nuevo talento humano del cuerpo bomberil primero el Jefe Mayor comienza dando a conocer al nuevo colaborador los servicios que presta la institución y las instalaciones, luego procede a presentar al nuevo empleado a sus compañeros, dándole a conocer su puesto de trabajo. Después delega a una persona que dará las indicaciones con lo referente a sus funciones y tareas en la Institución para el nuevo empleado. Además la empresa concede un periodo de tres meses de adaptación laboral a los nuevos empleados que ingresen a la misma. Por otra parte cabe destacar que la organización no posee un manual de bienvenida, manual de funciones, tan solo el reglamento interno, emitido de la Jefatura Provincial.

CONTENIDO

OBJETIVO

Proveer a la Institución necesaria para lograr una correcta ubicación de los nuevos empleados y obtener de esta manera la maximización de sus esfuerzos y entrega a la organización mediante el fortalecimiento de su sentido de pertenencia a la misma.

ALCANCE

Cuerpo de Bomberos de Catacocha.

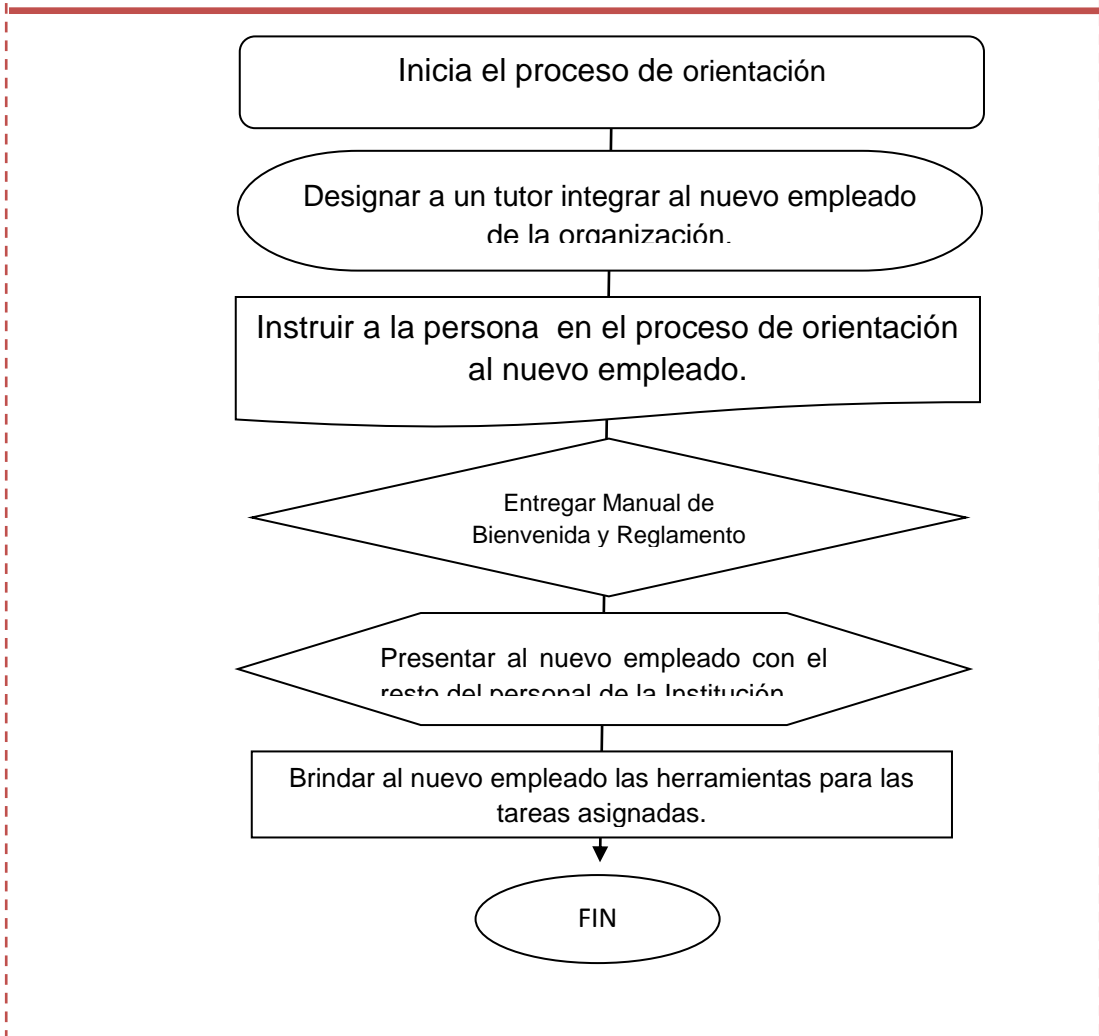
POLITICAS

1. El proceso de orientación de personas no es fijo, este tendrá una duración de acuerdo al cargo que se va a ocupar y las necesidades que les implica a partir del día comiencen sus labores en la organización.
2. Se designará para este proceso a un tutor quien será el encargado de orientar adecuadamente al nuevo empleado en su nuevo ambiente y sus labores.
3. Al finalizar el proceso se deberá entregar un informe a la Mayor de los resultados obtenidos de este.
4. El tutor se lo asignará por el Jefe del departamento de Talento Humano del Gobierno del cantón Paltas. Tomando en cuenta la experiencia, carisma y conocimientos suficientes de lo que necesita saber el nuevo empleado.

PROCEDIMIENTO

1. Dar por indicado el proceso de orientación de personas en la organización.
2. Designar a un tutor para que se encargue de integrar al nuevo empleado de la organización.
3. Instruir a la persona que hace de tutor acerca de las actividades que se realizarán en el proceso de orientación al nuevo empleado.
4. Entregar al nuevo empleado el Manual de Bienvenida y Reglamento Interno.
5. Presentar al nuevo empleado con el resto del personal de la Institución.
6. Brindar al nuevo empleado las herramientas necesarias para realizar todas las tareas que se le han asignado.

DIAGRAMA DE FLUJO PROPUESTO





MANUAL DE BIENVENIDA

**CUERPO DE
BOMBEROS DE CATACOCHA**

Telf: 2683-328

ÍNDICE

1. Introducción
2. Carta de Bienvenida
3. Reseña Histórica
4. Misión y visión
5. Objetivos Generales y Específicos
6. Políticas de la Institución
7. Distribución
8. Organigrama de la Institución (Estructural y Funcional)
9. Servicios que presta la Institución

Para el Cuerpo de Bomberos de Catacocha es importante que cada uno de sus colaboradores conozca el funcionamiento e integración de todas sus áreas. Por ello, a través de este manual te informa de la importancia de tu participación dentro de la Institución, de los beneficios, normas de trabajo y las recomendaciones que te serán útiles para el mejor desempeño de tu labor y la de tus compañeros.

Lo único que se ha realizado es la materialización e impulsión del proyecto bajo la coordinación del Mayor Edwin Macías, que ha sido quien ha soportado la carga de trabajo de supervisar, coordinar, revisar, etc., hasta que el proyecto ha visto la luz. En relación con el contenido, destacar que se ha incluido en el mismo toda la normativa aplicable a la actividad desarrollada por el Cuerpo de Bomberos, así como todos los Manuales y Técnicas de Intervención específicos del mismo, utilizados en la formación del personal, ya sea de nuevo ingreso, o en el reciclaje del personal ya integrante del Cuerpo de Bomberos. El contenido de este Manual servirá de base para la elaboración de los programas de los procesos selectivos para ingreso en el Cuerpo de Bomberos dotándolos de seguridad, claridad y eficacia, y configurándose el mismo como un documento de referencia para el acceso al Cuerpo, así como un instrumento de trabajo para todo el personal.

“ABNEGACIÓN Y DISCIPLINA”

.....

Mayor Edwin Macías

JEFE DEL CUERPO DE BOMBEROS DE CATACOCHA

Estimado compañero:

A partir de esta fecha ya eres parte integral del Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Catacocha, y como servidor público iniciarás una valiosa labor en favor de nuestra Entidad. Ello requerirá de tu mejor esfuerzo y participación activa, para lograr avanzar conjuntamente en la cultura de la autoprotección y la Protección Civil.

Las necesidades en la ciudad y cantón cada vez son mayores y reclaman la eficiencia en los servicios de emergencia, donde a partir de este momento, eres una parte importante.

Catacocha es una ciudad de gran riqueza de tradiciones, cultura y sobre todo en su gente, a quienes con capacitación, esfuerzo, trabajo y espíritu de servicio podremos proteger ante el efecto de los fenómenos perturbadores.

La responsabilidad que hoy adquieres, más que trabajo, te llenará de satisfacciones personales, pues podrás servir enteramente a los Paltenses.

¡Bienvenido, compañero!

Bienvenidos a nuestra institución.
"ABNEGACIÓN Y DISCIPLINA"

.....

Mayor Edwin Macías
JEFE DEL CUERPO DE BOMBEROS DE CATACUCHA

La creación del Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Catacocha, de acuerdo a la ordenanza de institucionalización y funcionamiento del cuerpo de bomberos y prestación del servicio de defensa contra incendios, fue discutido y aprobado por el Consejo Municipal del cantón Paltas, en su primero y segundo debate, en la sesión ordinaria realizada el día miércoles 27 de mayo de 2008, respectivamente quedando aprobada, remitiéndose a la actas correspondiente. Desde el 9 de octubre del año en vigencia el Municipio del cantón Paltas, fue favorecido definitivamente con la Transferencia de Competencias, Atribuciones y Recursos para el manejo del Cuerpo de Bomberos de Catacocha, derivado de la Ley de Defensa Contra Incendios.

Su accionar está enmarcado en la formulación, aplicación y actualización de normas de protección contra incendios y de seguridad con materiales peligrosos, así como la inspección de instalaciones de seguridad contra incendios y funcionamiento de dichas instalaciones en bienes muebles, inmuebles, edificaciones e instalaciones comerciales, industrias y en aquellas que exista gran afluencia de personas; además, auxiliar a los ciudadanos que resulten afectadas en casos de accidentes, enfermedades, siniestros o desastres naturales que pongan en riesgo la integridad física, brindándoles el apoyo necesario.

Con su lema **ABNEGACIÓN Y DISCIPLINA** están siempre listos y dispuestos a salvaguardar vidas y bienes durante las 24 horas del día en situaciones de emergencia.

MISIÓN

Salvar vidas y proteger bienes inmuebles con acciones oportunas y eficientes en la lucha contra el fuego, rescate y salvamento, atender en caso de emergencias por desastres naturales y/o producidos por el ser humano.

VISIÓN

Ser la Institución líder, con la máxima efectividad y eficacia en la prevención y atención de emergencias o desastres de su incumbencia, con el mejoramiento continuo de los equipos y el desarrollo técnico profesional, económico y social del personal que conforman la Institución para alcanzar máximos niveles de ejecución y operación.

OBJETIVOS GENERALES

- * Dar a la ciudadanía la tranquilidad de contar con una Unidades de Bomberos Municipales presto a socorrerlos cuando ellos a si lo demanden, contando para ello con equipo y Recurso humano acordes a las exigencias que así lo demanda la ciudadanía.
- * Propiciar y ser los pioneros de la prevención y control de emergencias, guiando a la comunidad a una cultura de prevención de incendios y desastres, evaluando mes a mes el accionar del bombero frente a las emergencias.
- * Aplicar un sistema de capacitación destinado y orientado a la comunidad Paltense en general y en particular a la comunidad de los barrios periféricos.

ESPECIFICOS.

- Acortar el área de servicio, con la creación de las compañías de bomberos, una en la parte norte y otra en la parte oeste de la ciudad.
- Dotar al bombero, con herramientas, equipos e implementos básicos de rescate, y primeros auxilios de tal forma que le permita estar listo para hacerle frente a las emergencias que a diario atiende.
- Capacitar al personal operativo de la unidad de bomberos, actualizando conocimientos en primeros auxilios, rescate vehicular, bombero técnica, estructuras colapsadas.

ORDENANZA MUNICIPAL PARA EL CUERPO DE BOMBEROS

CAPITULO I

DE LA CONSTITUCION, DEPENDENCIA, FUNCIONES Y PATRIMONIO

Art. 1. Constitución.- El Cuerpo de Bomberos Municipales de Catacocha, es una institución técnica parte del sistema de seguridad del Cantón Paltas, con autoría, administrativa y financiera, y operativa, integrada a la Municipalidad de Paltas por el proceso de descentralización, encargado de la prevención capacitación atención, y combate de incendios, fenómenos naturales y antropicos, en defensa y rescate de las personas, bienes afectados o en riesgo por tales contingentes.

Dependencia.- “Es una institución de derecho público, que consta en el Catastro de Entidades y Organismos del Sector Público Ecuatoriano, que para su organización y funcionamiento, se subordinará a la Ley de Defensa Contra Incendios y más leyes vigentes en el país, esta ordenanza y sus reglamentos que se dictaren con posterioridad”.

Art. 3.- Patrimonio.- Constituye el patrimonio del Cuerpo de Bomberos Municipales del Cantón Paltas, los bienes muebles e inmuebles de su propiedad actual y las contribuciones de particulares e instituciones del Estado. También pertenecen a su patrimonio los recursos, valores, asignaciones y transferencias provenientes de organismos públicos, privados, nacionales e internacionales. Sus bienes estarán al servicio propio de su naturaleza al servicio que prestan, no pudiendo distraerse con propósito distinto.

CAPITULO II

DE LA ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN

Art. 4. Del Consejo de Administración y Disciplina.- Estará conformado por:

- a) El Primer Jefe, quien lo presidirá y tendrá voto dirimente;
- b) Un representante de los propietarios de los Predios Urbanos, designado por el Concejo de Administración y Disciplina del Cuerpo de Bomberos Municipales de Paltas.
- c) Un delegado del Consejo Cantonal de Seguridad Ciudadana
- d) Un Concejal delegado por el Sr Alcalde.
- e) El Jefe Político.
- f) Un representante de las cámaras de industrias.
- g) El Oficial Superior más antiguo del Cuerpo de Bomberos Municipales de Paltas.

Art. 7. Del Jefe.- El primer jefe, será el responsable del aspecto administrativo operativo de la marcha de la institución.

Al primer jefe le corresponde las siguientes funciones:

- a) Cumplir y hacer cumplir la Leyes, Ordenanzas y Reglamentos interno vigentes.
- b) Ejercer mando y dictar órdenes directrices en conformidad con el marco legal vigente
- c) Responsabilizarse de la operación y funcionamiento de la institución en sus competencias propias.
- d) Administrar los recursos asignados por la Ley y gestionar nuevos recursos que en el ámbito legal nacional o internacional pueden consignarse

Art. 8. La administración del personal corresponde al jefe, dentro de una estructura jerárquica de mandos, de acuerdo a la Ley de Defensa Contra Incendios, y más ordenanzas aprobadas por el Consejo Cantonal.

REGLAMENTO ORGÁNICO OPERATIVO Y DE RÉGIMEN INTERNO Y

DISCIPLINA DE LOS CUERPOS DE BOMBEROS DEL PAÍS

CAPITULO II

DE LA ORGANIZACIÓN

Art. 3. El Cuerpo de Bomberos Municipales de Catacocha es un organismo de derecho público, eminentemente técnico adscritos al Municipio de Paltas, al servicio de la comunidad, destinados especialmente a auxiliar y defender a las personas y sus propiedades contra el fuego; socorrer en catástrofes o siniestros y efectuar acciones de salvamento y rescate, que se regirán por las disposiciones de la Ley, su Reglamento General.

Art. 4. Son organismos superiores al Cuerpo de Bomberos Municipales de Paltas.

- a) El Consejo Cantonal.
- b) La Alcaldía.
- c) La Dirección de Gestión Social.
- d) La Jefatura de Seguridad Ciudadana.

CAPITULO III

DEL PERSONAL DE TROPA Y ADMINISTRATIVO

Art. 7. El personal del Cuerpo de Bomberos Municipales de Paltas se clasifica en:

- a) Oficiales
 - b) Tropa y
 - c) Administrativo, técnico y de servicios
- a. Son oficiales los que habiendo cumplido los requisitos legales y reglamentos están comprendidos entre los grados de Subtenientes a Coronel.
- b. Tropa es la denominación genérica que identifica al personal entre bombero raso y suboficial.

c. Personal Administrativo, técnico y de servicios es aquel que labora en los Cuerpos de Bomberos en trabajos que no se relacionan en las labores directas de prevención y extinción de incendios. Los oficiales y los miembros de tropa conforman el personal de fila.

Art. 10. El grado jerárquico determina la función y el mando del personal, de acuerdo a la siguiente clasificación:

- a) Oficiales superiores: Coronel, Teniente Coronel y Mayor.
- b) Oficiales Subalternos: Capitán, Teniente y Subteniente; y, aspirante
- c) Tropa: Suboficial I y II, Sargento I y II, Cabo I y II, Bombero y Aspirante.

Art. 12. El grado de coronel, se otorgará al Jefe.

Art. 13. El grado de teniente coronel, se otorgará al segundo Jefe.

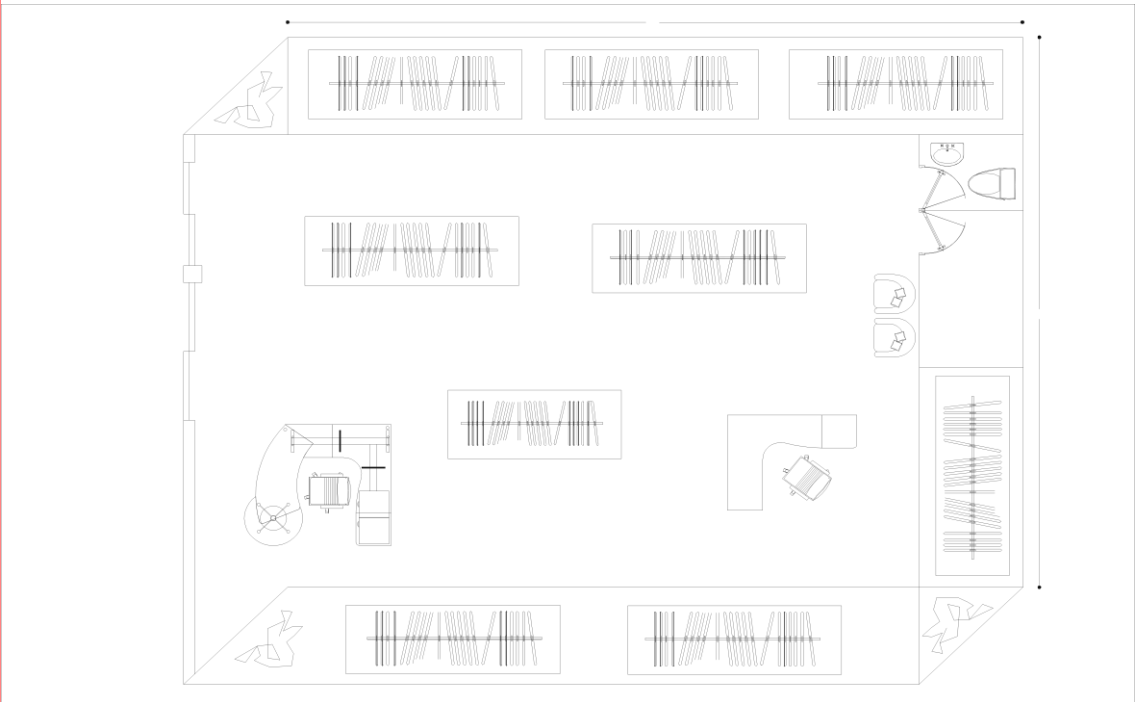
Art. 14. El grado de mayor se otorgará al jefe de brigada.

Art. 15. El grado de Capitan, se otorgará al Jefe de la Cía.

Art. 16. El grado de Teniente, se otorgará al Segundo Jefe de la Cía.

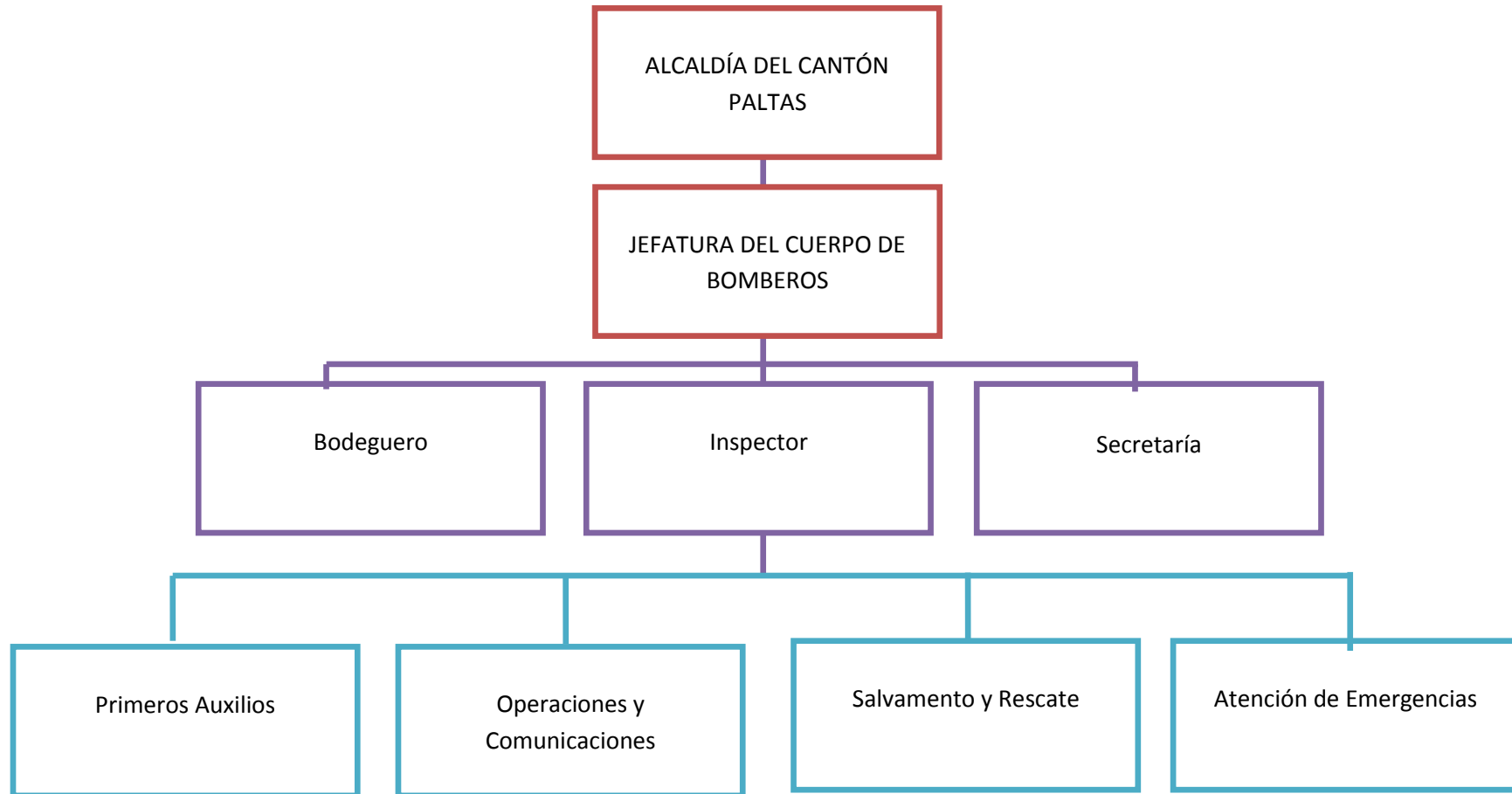
Art. 17. El grado de Subteniente al Oficial de Guardia.

DISTRIBUCION del cuerpo de Bomberos de Catacocha



ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

CUERPO DE BOMBEROS DE CATACOCHA



Fuente: Cuerpo de Bomberos de Catacocha

Elaboración: La Autora


ORGANIGRAMA FUNCIONAL

CUERPO DE BOMBEROS DE CATACOCCHA



Fuente: Cuerpo de Bomberos de Catacocha

Elaboración: La Autora

	CUERPO DE BOMBEROS DE	REVISIÓN:
	CATACOA	PÁGINA:
COLOCACIÓN DE PERSONAS	MODELADO DEL TRABAJO	

2.2. MODELADO DEL TRABAJO

CONTENIDO

OBJETIVO

Proporcionar un documento que sea la herramienta principal que contenga la descripción de tareas, funciones, responsabilidades y destrezas necesarias que son requeridas en la persona que va a ocupar un cargo determinado dentro de la organización.

ALCANCE

Cuerpo de Bomberos de Catacocha.

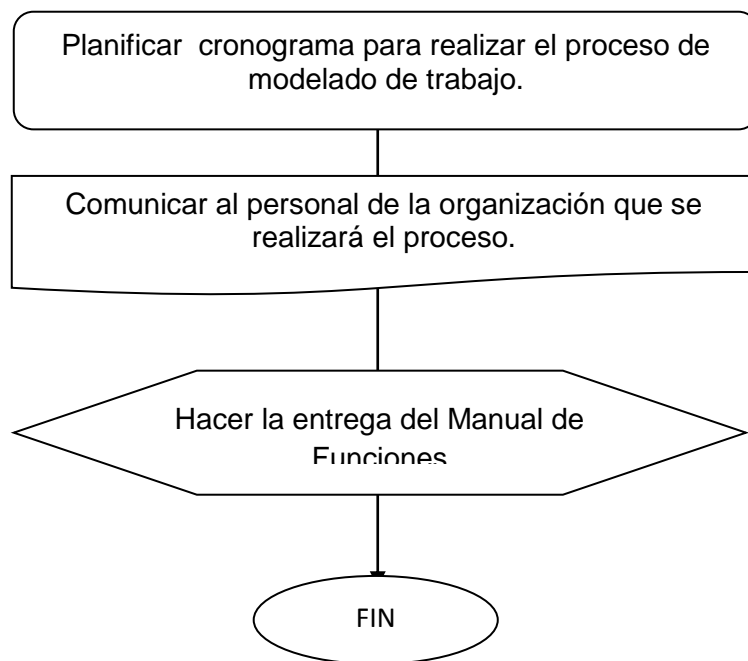
POLITICAS

1. La necesidad de crear un nuevo cargo en la organización será bajo el estudio y aprobación del Jefe Mayor de la Institución.
2. Se entregará a cada empleado el Manual de Funciones con la finalidad de establecer tareas, deberes y actividades que requiere cada cargo.

PROCEDIMIENTO

1. Planificar un cronograma en el cual conste cada departamento y los días que le corresponde para realizar el proceso de modelado de trabajo.
2. Comunicar al personal de la organización que se realizará el proceso.
3. Hacer la entrega formal a cada empleado del Manual de Funciones.

DIAGRAMA DE FLUJO PROPUESTO



PROPUESTA PARA LA ORIENTACIÓN DEL PERSONAL

CUERPO DE BOMBEROS

**M
A
N
U
A
L
D
E** **F
U
N
C
I
O
N
E
S**



Paltas – Loja – Ecuador

Telf.: 2 683 - 328

ÍNDICE DE CONTENIDO

I. Introducción

II. Objetivos Del Manual De Funciones

III. Organigrama Estructural

IV. Descripción de puestos

a) Jefatura de Cuerpo de Bomberos

b) Inspector

c) Secretaría

d) Bodeguero

e) Primeros auxilios

f) Operaciones y comunicaciones

g) Salvamento y rescate

h) Atención de emergencias

I. INTRODUCCIÓN

Un manual de funciones o manual de organización comprende las funciones o responsabilidades de cada área de la empresa, por ejemplo gerencia, producción, ventas, etc., describiendo como se intervienen en el funcionamiento general de la empresa, contiene la visión, misión, los objetivos, metas y la descripción de cada área así como sus responsabilidades. Específicamente, el Manual de Funciones, es la versión detallada de la descripción de los objetivos y especialmente de los puestos; es decir de las funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos de trabajo que componen la estructura de la Organización.

El propósito fundamental de este manual es el de instruir a los miembros que la componen sobre los distintos aspectos antes mencionados, procurando minimizar el desconocimiento de las obligaciones de cada uno, la duplicación o superposición de funciones, lentitud y complicación innecesarias en las tramitaciones, mala o deficiente atención al público, desconocimiento de los procedimientos administrativos, entre otros.

Todo ello debe hacerse poniendo especial énfasis en respetar el objetivo de esta organización, como es el cuerpo de BOMBEROS DE CATACocha con el fin de que el servicio que prestan a la comunidad sea de óptima calidad. Para lo cual detallaremos de una manera más profunda los objetivos de este manual, así como todos los puestos de trabajo con los que cuenta esta institución.

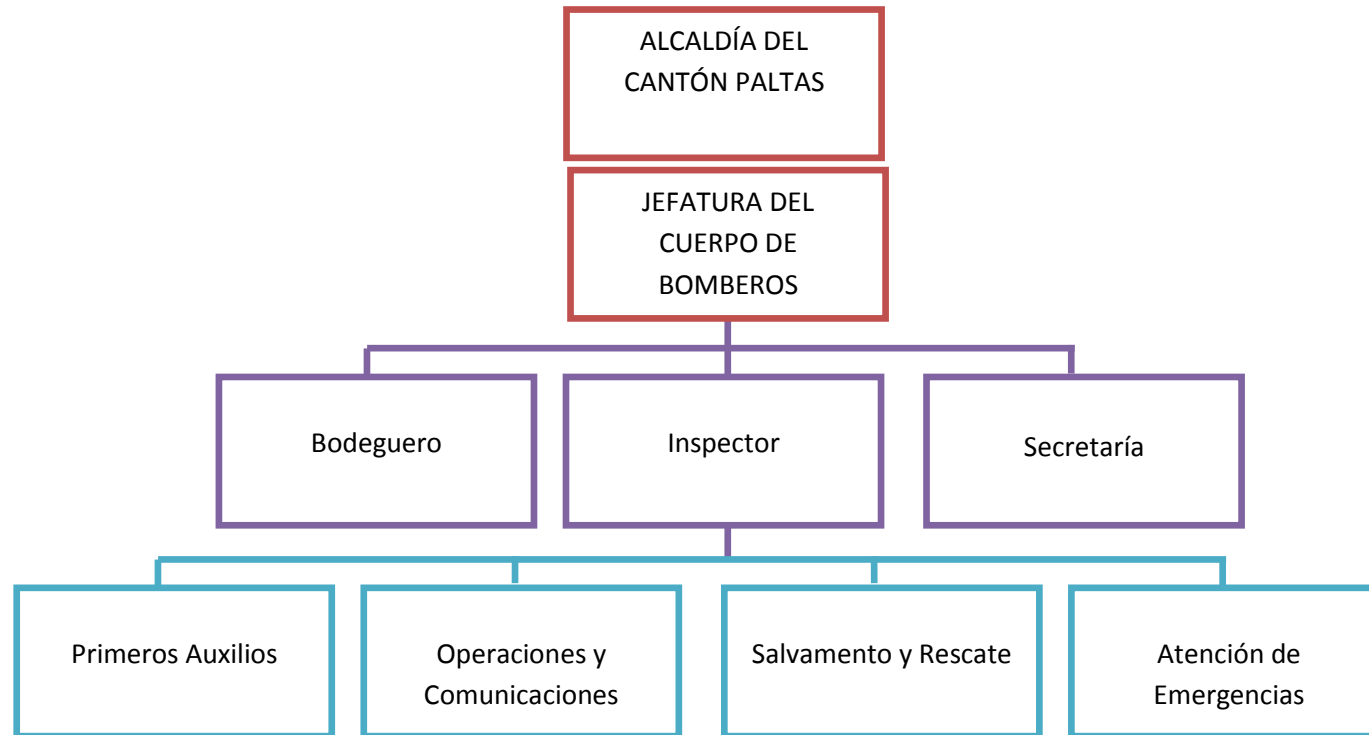
II. OBJETIVOS DEL MANUAL

Son:

- Facilitar el proceso de reclutamiento y selección de personal.
- Identificar las necesidades de capacitación y desarrollo del personal.
- Precisar las funciones encomendadas a cada cargo, para deslindar responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- Propiciar la uniformidad en el trabajo.
- Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzos en la ejecución del trabajo evitando repetir instrucciones sobre lo que tiene que hacer el empleado.
- Servir de medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, ya que facilita su incorporación a las diferentes unidades.
- Proporcionar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

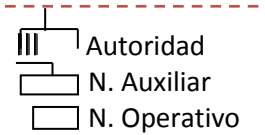
CUERPO DE BOMBEROS DE CATACocha



N. JERÁRQUICOS

N. EJECUTIVO
N. AUXILIAR
N. OPERATIVO

LEYENDA



ELABORADO POR:
FECHA:
FIRMA:

REVISADO POR:
FECHA:
FIRMA:

APROBADO POR:
FECHA:
FIRMA:

IV. DESCRIPCIÓN DE PUESTOS


a. Jefatura de Cuerpo de Bomberos

	“CUERPO DE BOMBEROS DE CATACocha”	
	CLASIFICADOR DE CARGOS	CÓDIGO: 001
PUESTOS Y REQUISITOS		
I. INFORMACIÓN BÁSICA:		
<ol style="list-style-type: none"> 1. PUESTO: JEFATURA DE BOMBEROS MUNICIPALES. 2. NIVEL: Operativo 3. SUBORDINADA: Jefatura Municipal de Seguridad 		
II. NATURALEZA DEL PUESTO:		
<p>Velar por el correcto funcionamiento de la Institución; cumple y hace cumplir las leyes, reglamentos, ordenanzas y resoluciones del Concejo Municipal, en el normal funcionamiento de la entidad de sus actividades diarias, entre la prevención y control de incendios, atención de emergencias y desastres.</p>		
II. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulación, aplicación y actualización de normas de protección contra incendios y de seguridad con materiales peligrosos. 2. La prevención y extinción de incendios, los incidentes con materiales peligrosos, así como el auxilio a la población en caso de desastres. 3. Inspeccionar las instalaciones de seguridad contra incendios y de materiales peligrosos, la evaluación del funcionamiento de dichas instalaciones en bienes muebles, inmuebles, edificaciones e instalaciones comerciales, industrias y en aquellas que exista gran afluencia de personas. 4. Revisar los planos de los proyectos de edificaciones, para verificar el cumplimiento de las normas contra incendios y materiales peligrosos y emitir las recomendaciones necesarias. 5. Auxiliar a las personas que resulten afectadas en casos de accidentes, enfermedades, siniestros o desastres naturales que pongan en riesgo la integridad física, brindándoles el apoyo necesario. 		
III. REQUISITOS MINIMOS PARA EL PUESTO		
<ol style="list-style-type: none"> 1. ESTUDIOS: Título de Ingeniero Comercial, Mg s. en Administración 2. EXPERIENCIA: Cuatro años en funciones similares 		


b. Inspector

	“CUERPO DE BOMBEROS DE CATACocha”	
	CLASIFICADOR DE CARGOS	CÓDIGO: 002
PUESTOS Y REQUISITOS		
I. INFORMACIÓN BÁSICA:		
<ol style="list-style-type: none"> 1. PUESTO: INSPECTOR 2. NIVEL: Operativo 3. SUBORDINADA: Jefatura Municipal de Seguridad 		
II. NATURALEZA DEL PUESTO:		
<p>Inspecciona el interior y exterior de los edificios para detectar condiciones peligrosas o violaciones de los códigos de fuego. Como también supervisa incendios equipos pruebas, tales como tanques de almacenamiento de gasolina, compresores de aire, y de extinción de incendios y equipos de protección contra incendios para garantizar el cumplimiento de los códigos de incendios y seguridad.</p>		
II. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:		
<ol style="list-style-type: none"> a. Acudir a la inspección correctamente uniformada y con el material necesario para el efecto. b. Antes de iniciar la inspección deberá identificarse y explicar al responsable del local sobre las razones de la inspección. c. Durante la inspección anotará en los formularios respectivos lo que creyere conveniente. d. Inmediatamente después de la inspección deberá elevar el informe correspondiente al Jefe de Bomberos en los formularios respectivos. e. Mantenerse actualizado en conocimientos de prevención de incendios; f. Realizar clausuras de locales por incumplimiento de normas de seguridad o por no haber obtenido el permiso de funcionamiento anual. g. Estar permanentemente capacitado para dictar conferencias, dirigir charlas, mesas redondas, cursos de capacitación y efectuar campañas a cualquier nivel. 		
III. REQUISITOS MINIMOS PARA EL PUESTO		
<ol style="list-style-type: none"> 1. ESTUDIOS: Título de Ingeniero Comercial, Mg s. en Administración 2. EXPERIENCIA: Tres años en funciones similares 		


c. Secretaría

	“CUERPO DE BOMBEROS DE CATACocha”	
	CLASIFICADOR DE CARGOS PUESTOS Y REQUISITOS	CÓDIGO: 003
I. INFORMACIÓN BÁSICA:		
<ol style="list-style-type: none"> 1. PUESTO: SECRETARÍA 2. NIVEL: Operativo 3. SUBORDINADA: Jefatura Cuerpo de Bomberos. 		
II. NATURALEZA DEL PUESTO:		
<p>Apoyar en tareas mecanográficas, administrar el archivo documentario de la Comandancia del Cuerpo de Bomberos, atender las llamadas telefónicas, coordinar la agenda y atender al público que concurra a la Comandancia.</p>		
II. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Llevará con puntualidad la correspondencia del Cuerpo de Bomberos. 2. Dará ingreso de inmediato a la comunicación que recibiera, contestará y redactará los oficios que fueran necesarios para el buen desarrollo de la Institución. 3. Organizará y llevará el control del archivo de todos los documentos. 4. Prestar apoyo secretarial a las diversas áreas de la Entidad, previa coordinación y disposición del Primer Jefe. 5. Coordinar la agenda del Primer jefe para la atención de las citas de trabajo interno, de atención al público en general. 6. Recepción de llamadas telefónicas. 7. Llevar un libro de registro de la correspondencia, tanto de ingreso como de salida. 8. Realiza Informes de las diferentes emergencias presentadas en el Cuerpo de Bomberos y actividades diarias del personal. 9. Coordinar con la oficina de Prevención Registro y Recarga de Extintores para realizar las inspecciones a locales. 		
III. REQUISITOS MINIMOS PARA EL PUESTO		
<ol style="list-style-type: none"> 1. EDUCACIÓN: Título a nivel universitario de Secretariado Bilingüe. 2. EXPERIENCIA: Dos años en funciones inherentes al cargo. 		


d. Bodeguero

	“CUERPO DE BOMBEROS DE CATACocha”	
	CLASIFICADOR DE CARGOS PUESTOS Y REQUISITOS	CÓDIGO: 004
I. INFORMACIÓN BÁSICA:		
<ol style="list-style-type: none"> 1. PUESTO: BODEGA 2. NIVEL: Operativo 3. SUBORDINADA: Jefatura Cuerpo de Bomberos. 		
II. NATURALEZA DEL PUESTO:		
<p>Apoyar en tareas mecanográficas, administrar el archivo documentario de la Comandancia del Cuerpo de Bomberos, atender las llamadas telefónicas, coordinar la agenda y atender al público que concurra a la Comandancia.</p>		
II. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Mantener en custodia y bajo su responsabilidad todos los bienes de la Institución 2. Dar fe de ingreso y egreso de suministros que adquiere la Institución. 3. Actualizar permanentemente los préstamos devolutivos, por lo menos dos veces al año. 4. Preparar informes del estado de los bienes de la institución que sean susceptibles de darse de baja o remate. 5. Velar por el mantenimiento y conservación de los bienes institucionales. 6. Registra y archiva mediante kardex y comprobantes la existencia de los bienes. 7. Preparación del inventario general mediante constataciones físicas de los bienes de la institución para la conciliación correspondiente. 8. Registro y actualización de guías de responsabilidad. 9. Registro y control de los activos fijos mediante codificación. 		
II. REQUISITOS MINIMOS PARA EL PUESTO		
<ol style="list-style-type: none"> 1. EDUCACIÓN: Título Bachiller 2. EXPERIENCIA: no indispensable. 		


e. Primeros Auxilios

	“CUERPO DE BOMBEROS DE CATACocha”	
	CLASIFICADOR DE CARGOS	CÓDIGO: 005
PUESTOS Y REQUISITOS		
I. INFORMACIÓN BÁSICA:		
<ol style="list-style-type: none"> 1. PUESTO: PRIMEROS AUXILIOS 2. NIVEL: Operativo 3. SUBORDINADA: Jefatura Cuerpo de Bomberos. 		
II. NATURALEZA DEL PUESTO:		
Este oficial será quien trabaje de cerca con los comandantes de compañía, subordinado a su inmediato superior.		
II. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:		
PRIMEROS AUXILIOS		
<ul style="list-style-type: none"> - Apoyar en acciones de Primeros Auxilios a la comunidad en general, en coordinación con otras dependencias e instituciones. - Mantener en perfecto estado los departamentos de Enfermería de las compañías - Mantener en perfecto estado el equipo de atención de emergencias. - Mantener en stop todo los insumos médicos necesario para la atención de emergencias. 		
III. REQUISITOS MINIMOS PARA EL PUESTO		
<ol style="list-style-type: none"> 1. EDUCACIÓN: Título a nivel universitario de Ing. Adm. Emp 2. EXPERIENCIA: Dos años en funciones inherentes al cargo. 		


f. Salvamento y Rescate


	“CUERPO DE BOMBEROS DE CATACocha”	
	CLASIFICADOR DE CARGOS	CÓDIGO: 006
PUESTOS Y REQUISITOS		
I. INFORMACIÓN BÁSICA:		
<ol style="list-style-type: none"> 1. PUESTO: SALVAMENTO Y RESCATE 2. NIVEL: Operativo 3. SUBORDINADA: Jefatura Cuerpo de Bomberos. 		
II. NATURALEZA DEL PUESTO:		
<p>Este oficial será quien trabaje de cerca con los comandantes de compañía, subordinado a su inmediato superior.</p>		
II. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:		
<p>SALVAMENTO Y RESCATE</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Salvar principalmente la vida humana b. Apoyar en acciones de salvamento y rescate c. Mantener un equipo sofisticado de Rescate. d. Mantener en perfecto estado los vehículos de rescate. 		
III. REQUISITOS MINIMOS PARA EL PUESTO		
<ol style="list-style-type: none"> 1. EDUCACIÓN: Título a nivel universitario de Ing. Adm. Emp 2. EXPERIENCIA: Dos años en funciones inherentes al cargo. 		

g. Operaciones y comunicaciones

	“CUERPO DE BOMBEROS DE CATACUCHA”	
	CLASIFICADOR DE CARGOS	CÓDIGO: 007
PUESTOS Y REQUISITOS		
I. INFORMACIÓN BÁSICA:		
<ol style="list-style-type: none"> 1. PUESTO: OPERACIONES Y COMUNICACIONES 2. NIVEL: Operativo 3. SUBORDINADA: Jefatura Cuerpo de Bomberos. 		
II. NATURALEZA DEL PUESTO:		
<p>Este oficial será quien comunica al personal de las actividades del día, subordinado a su inmediato superior.</p>		
II. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Mantener el sistema de comunicación en perfecto estado de funcionamiento. 2. Actualizar los inventarios de Equipos existentes 3. Mantener un enlace de comunicación con las Instituciones que son parte de socorro en emergencias. 4. Actualizar la lista de direcciones y números telefónicos del personal de Bomberos, como de otros funcionarios Municipales y de otras Instituciones. 5. Mantener un enlace entre sus compañeros y la dependencia municipal y otras instituciones. 6. Comunicar a la brevedad posible al oficial de guardia las llamadas de emergencia. 7. Llevar en forma clara el libro de registro de novedades. 8. Registrar la entrada y salida de vehículos anotando km recorrido, nombre del conductor, números y nombre de acompañantes. 9. Anotar el ingreso y salida del personal operativo así como del personal administrativo y cualquier novedad que se pudiere presentar. 		
III. REQUISITOS MINIMOS PARA EL PUESTO		
<ol style="list-style-type: none"> 1. EDUCACIÓN: Título a nivel universitario de Ing. Adm. Emp 2. EXPERIENCIA: Dos años en funciones inherentes al cargo. 		

h. Atención de Emergencias

	“CUERPO DE BOMBEROS DE CATACocha”	
	CLASIFICADOR DE CARGOS	CÓDIGO: 008
PUESTOS Y REQUISITOS		
I. INFORMACIÓN BÁSICA:		
<ol style="list-style-type: none"> 1. PUESTO: ATENCION DE EMERGENCIAS 2. NIVEL: Operativo 3. SUBORDINADA: Jefatura Cuerpo de Bomberos. 		
II. NATURALEZA DEL PUESTO:		
Servicio al cliente, atiende emergencias que se presentan en la localidad.		
II. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Formular y ejecutar las políticas, programas, proyectos y acciones para la prevención y atención de emergencias y desastres en el cantón; 2. Promover y coordinar el apoyo de entidades públicas para la prevención y atención de desastres; 3. Coordinar y ejecutar programas de capacitación comunitaria en lo relacionado con la prevención y atención de desastres; 4. Dirigir y coordinar las acciones encaminadas a la atención de emergencias que se presenten en el cantón; 5. Coordinar y dirigir todas las actividades del Cuerpo de Bomberos. 6. Participar en la educación ciudadana en la prevención frente a riesgos por eventos naturales; 7. Las demás que le asignen la Ley, las Ordenanzas, los Acuerdos y los Reglamentos; 		
III. REQUISITOS MINIMOS PARA EL PUESTO		
<ol style="list-style-type: none"> 1. EDUCACIÓN: Título a nivel universitario de Ing. Adm. Emp 2. EXPERIENCIA: Dos años en funciones inherentes al cargo. 		

	<p align="center">CUERPO DE BOMBEROS DE CATACOCCHA</p>	<p align="center">REVISIÓN: PÁGINA:</p>
<p align="center">COLOCACIÓN DE PERSONAS</p>		<p align="center">EVALUACION DEL DESEMPEÑO</p>

2.3. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

CONTENIDO

OBJETIVO

Brindar al Cuerpo Bomberil una herramienta que permita evaluar el rendimiento del desempeño en cada uno de sus cargos del personal de la organización de una manera continua y sistemática.

ALCANCE

Cuerpo de Bomberos de Catacocha.

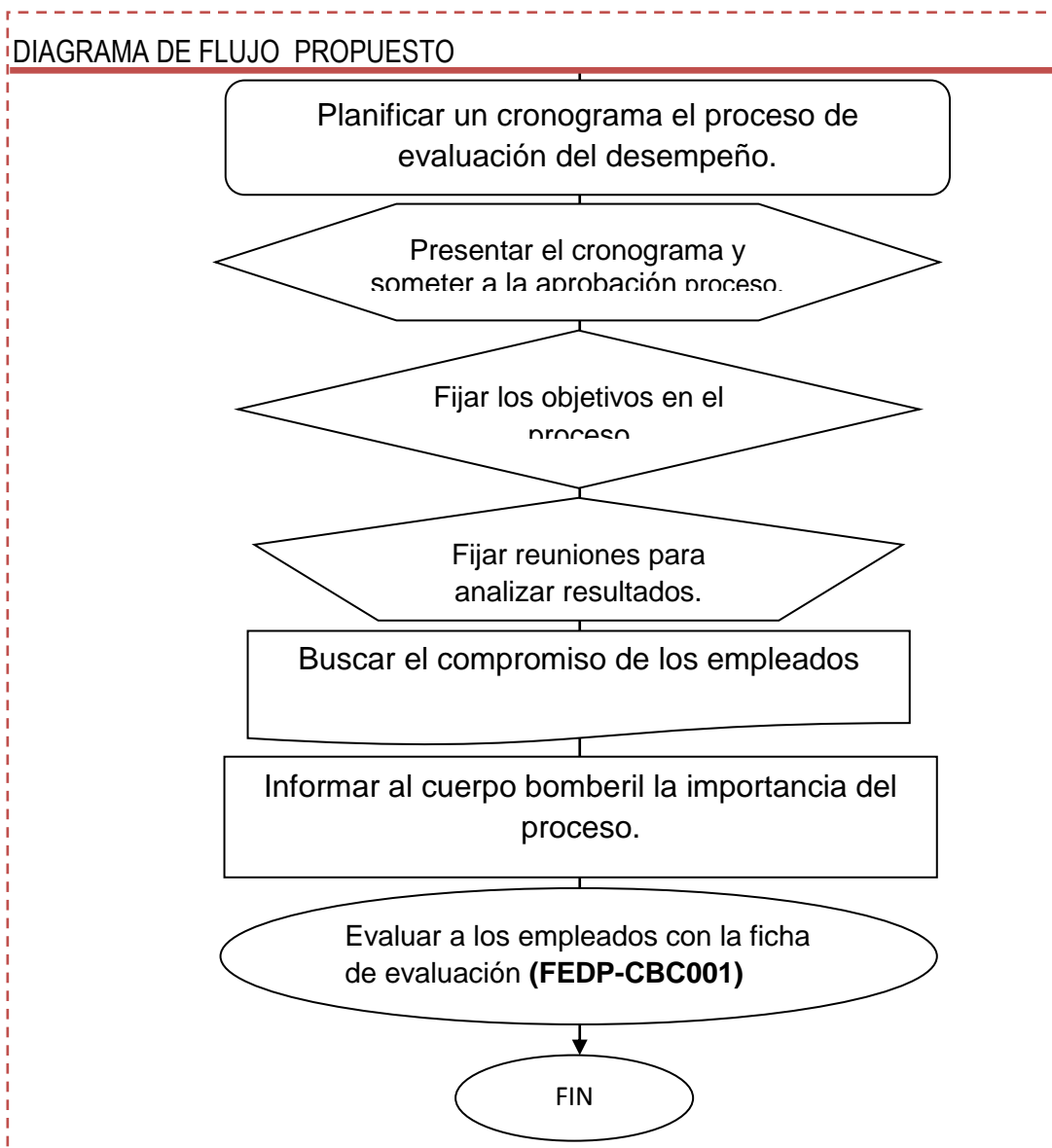
POLITICAS DE LA INSTITUCION

1. La evaluación del desempeño estará a cargo del Jefe Mayor de la Institución.
2. El método de la evaluación del desempeño será la evaluación participativa por objetivos, ya que es un método moderno, democrático y mantiene relación participativa entre el evaluado y el que administra la organización.
3. La evaluación del desempeño se realizara en todos los niveles jerárquicos de la organización.
4. Se evaluará el desempeño una vez al año.

PROCEDIMIENTO


1. Planificar un cronograma para llevar a cabo el proceso de evaluación del desempeño.
(CED-CBC001)
2. Presentar el cronograma y someter a la aprobación a toda la Institución.
3. Fijar los objetivos en un proceso democrático y participativo con todo el personal, es decir llegar a acuerdos entre la Institución y todos los empleados, con los cuales estén todos de acuerdo y se genere un compromiso por todos

4. Fijar reuniones para eliminar cualquier inquietud y encaminar adecuadamente a los empleados en su línea de trabajo que permitirá obtener los objetivos establecidos, mediante una retroalimentación continua de los avances obtenidos, resultados y proceso faltante.
5. Buscar el compromiso de cada uno de los empleados de la Institución para lograr la culminación de los objetivos que fueron fijados.
6. Informar al cuerpo bomberil la importancia de este proceso y los beneficios que se obtendrán.
7. Evaluar a los empleados con la ficha de evaluación para medir desempeño de toda la Institución. **(FEDP-CBC001)**



FICHA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO
(FEDP-CBC001)

CUERPO DE BOMBEROS DE CATACocha				
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO				
Datos del servidor:			Coordinador:	
Denominación del puesto que desempeña:			Ficha N°:	
Titulo o profesión:			Fecha:	
Periodo de evaluación: (dd/mm/aa):				
1. Evaluación del desempeño de los funcionarios y servidores en la ejecución de las actividades esenciales en el puesto (20%)				
Nivel de desempeño en la ejecución de actividades asignadas en cada puesto de trabajo.				
1	2	3	4	5
Igual o menor que le 60% de cumplimiento de la meta	Cumple entre el 61% al 70% de la meta	Cumple entre el 71% al 80% de la meta	Cumple entre el 81% al 90% de la meta	Cumple entre el 91% al 100% de la meta
2. Evaluación de los conocimientos que emplea el funcionario o servidor en el desempeño del puesto (16%).				
Los conocimientos son conjunto de informaciones que se adquieren vía educación formal, capacitación, experiencia laboral y la destreza en el análisis de información.				
Insuficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Sobresaliente
3. Evaluación de competencias técnicas del puesto (16%).				
Exigen del funcionario o servidor para un desempeño óptimo, destrezas o habilidades específicas.				
No desarrolla	Poco desarrolla	Medianamente desarrollada	Desarrollada	Altamente desarrollada
4. Evaluación de competencias de los procesos (16%).				
Comportamientos observables y medibles que los funcionarios y servidores deben disponer para el logro de los objetivos y servicios o proceso interno.				
No desarrollada	Poco desarrolla	Medianamente desarrollada	Desarrollada	Altamente desarrollada
5. Evaluación de competencias conductuales o de contexto (16%)				
Es el potencial de un individuo para ejecutar acciones comunes a la mayoría de puesto y adecuarse a los principios, valores y normas internas.				
Nunca	Rara vez	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre
6. Evaluación de trabajo en equipo y aporte de conocimientos (16%)				
Contribuye a realizar labores en equipo y a compartir los conocimientos entre los miembros de la organización.				
Nunca	Rara vez	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre

	CUERPO DE BOMBEROS DE CATACocha	REVISIÓN: PÁGINA:
RECOMPENSAR A LAS PERSONAS	REMUNERACION	

3. RECOMPENSACION A LAS PERSONAS

3.1. REMUNERACIÓN

CONTENIDO

OBJETIVO

Brindar al Cuerpo Bomberil una herramienta que permita regular y fijar la política de sueldos que se manejen en la organización.

ALCANCE

Cuerpo de Bomberos de Catacocha

POLITICAS

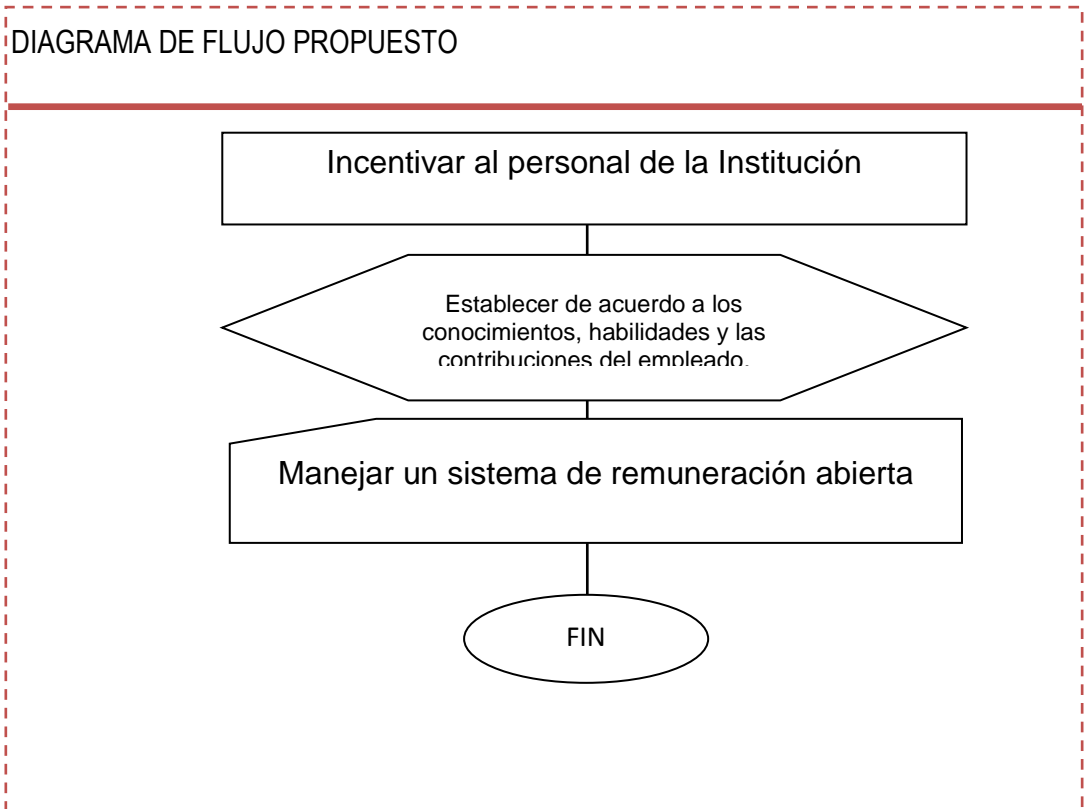
1. El pago de la remuneración será mensual para todo el personal de la Institución sin excepción.
2. El sistema de remuneración permitirá a todo el personal conocer los salarios, las políticas y decisiones que se tomen al respecto.


PROCEDIMIENTO

1. El conocimiento del salario que percibirá cada empleado ayudará a completar la posibilidad de entregar a los empleados los premios, incentivos con el fin de incentivar al personal de la Institución.

2. La remuneración estará enfocada en la personas (no en el cargo), es decir se establecerá de acuerdo a los conocimientos, habilidades y las contribuciones del empleado.
3. Se manejará un sistema de remuneración abierta, es decir todo el personal podrá conocerlo, de manera que todos conocen los salarios de otros y las políticas que se manejan en las decisiones.

DIAGRAMA DE FLUJO PROPUESTO



	<p align="center">CUERPO DE BOMBEROS DE CATACOA</p>	<p>REVISIÓN: PÁGINA:</p>
<p align="center">RECOMPENSAR A LAS PERSONAS</p>		<p align="center">PROGRAMA DE INCENTIVOS</p>

3.2. PROGRAMA DE INCENTIVOS

La motivación es una de las tareas administrativas más simples pero al mismo tiempo de las más complejas. Es simple porque *las personas se sienten básicamente motivadas o impulsadas a comportarse en forma tal que se les produzca recompensas*. Por lo tanto, motivar a alguien debe ser fácil: simplemente hay que encontrar lo que desea y colocarlo como una posible recompensa (incentivo).

CONTENIDO

OBJETIVO

Incentivar a los empleados de la Institución Bomberil para la consecución de objetivos y la obtención de los resultados mediante la creación de un programa de incentivos.

ALCANCE

Cuerpo de Bomberos de Catacocha

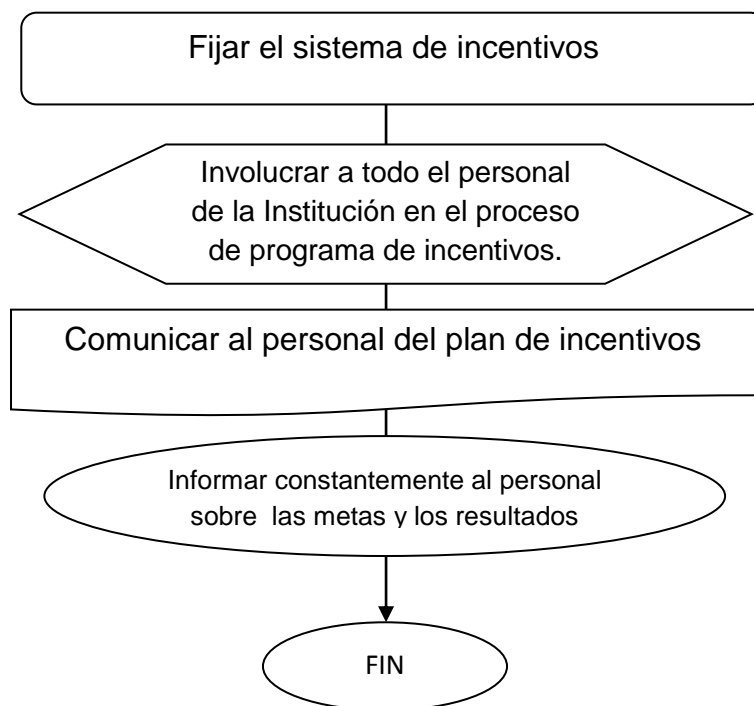
POLITICAS

1. El plan de incentivos debe estar conforme a la relación de intercambio entre las aportaciones que las personas hacen a la organización y los incentivos que reciben de ella.
2. El plan de incentivos deberá ser determinado de una manera equilibrada y justa, de modo que todos lo comprendan y estén satisfechos.
3. Los objetivos y metas que sean establecidos para recibir a los incentivos deberán ser medibles y alcanzables.

PROCEDIMIENTO

1. Fijar el sistema de incentivos en el cual se establecen las metas y los resultados que se han establecido como parte de la cultura corporativa.
2. Involucrar a todo el personal de la Institución en igual medida, resaltando los indicadores cuantificables, como reducción de accidentes, reducción de riesgos, etc.
3. Comunicar al personal del plan de incentivos, el mismo que debe ser lo más claro y sencillo.
4. Informar constantemente al personal de la Institución sobre cómo andan las metas y los resultados en manera de retroalimentación para guiar su desempeño.


DIAGRAMA DE FLUJO PROPUESTO



PROPUESTA PARA LA INCENTIVACIÓN DEL PERSONAL

En navidad se otorgará una canasta navideña a todos los empleados del Cuerpo Bomberil, y al empleado que desempeñe mejor sus labores lo siguiente:

- ✓ Una placa de reconocimiento al mejor empleado del año.
- ✓ Buen trato a todos los empleados.
- ✓ Se trabajará en un ambiente laboral estable y armónico.

	<p>CUERPO DE BOMBEROS DE CATACocha</p>	<p>REVISIÓN: PÁGINA:</p>
<p>RECOMPENSAR A LAS PERSONAS</p>		<p>PRESTACIONES Y SERVICIOS</p>

1.2. PRESTACION DEL SERVICIO

CONTENIDO

OBJETIVO

Satisfacer las necesidades individuales, económicas y sociales del personal que trabaja en la Institución, con el fin de motivarlos y evaluar su desempeño y de este modo atraerlos y retenerlos en la organización.

ALCANCE

Cuerpo de Bomberos de Catacocha

POLITICAS

1. El plan de prestaciones y servicios deberá ser de igual manera una aportación a la Institución.
2. El plan de prestaciones y servicios se basa en una responsabilidad compartida entre la organización y los empleados, ya que existen algunas prestaciones que las cubre totalmente la organización, otras en porcentajes las dos partes y en ciertos casos lo cubren los empleados.
3. La organización cumplirá con todas aquellas prestaciones y servicios que estipula que la Institución desee ofrecer a su personal.

PROCEDIMEINTO

1. Plantear los objetivos y la estrategia para alcanzarlos mediante la implementación del plan de prestaciones y servicios.
2. Investigar y analizar las necesidades y deseos que tiene el personal de la Institución mediante consultas a los mismos.
3. Involucrar a todos los empleados mediante el diseño de planes de prestaciones con sus necesidades.

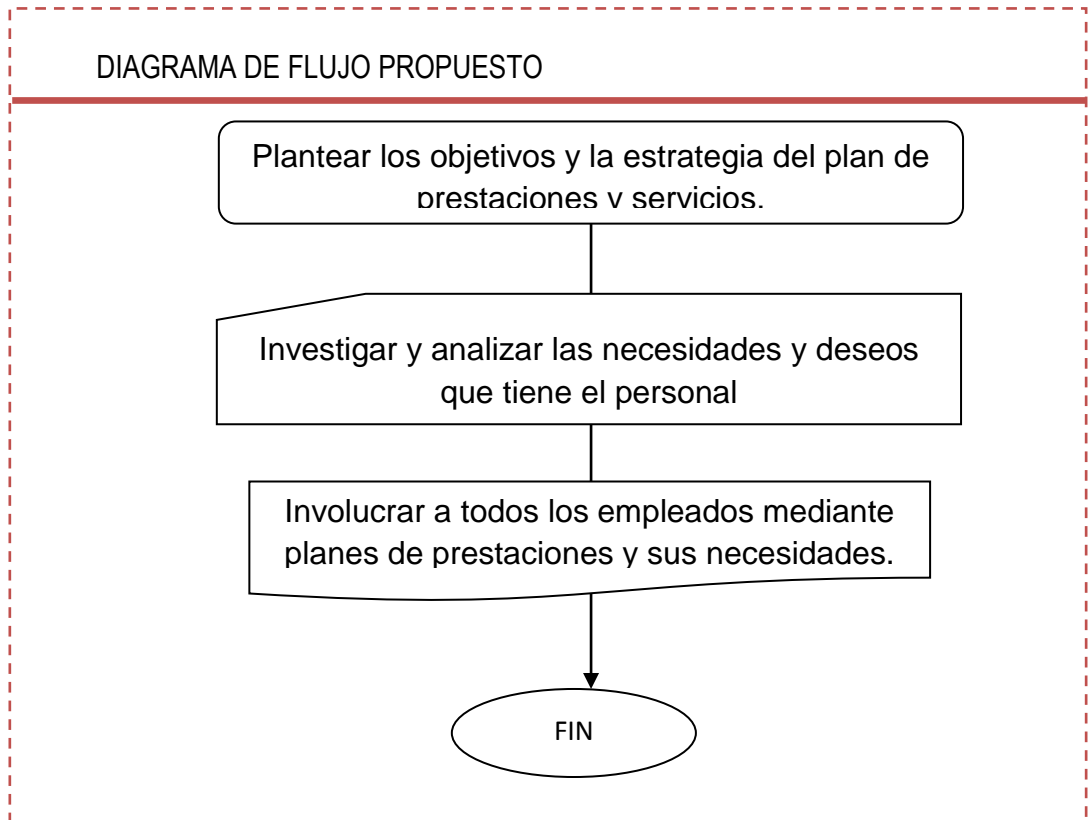
DIAGRAMA DE FLUJO PROPUESTO

Plantear los objetivos y la estrategia del plan de prestaciones v servicios.

Investigar y analizar las necesidades y deseos que tiene el personal

Involucrar a todos los empleados mediante planes de prestaciones y sus necesidades.


FIN



PROPUESTA PARA LA INCENTIVACION DEL PERSONAL

Objetivos y Estrategias

PRIMER AÑO 2012	SEGUNDO AÑO 2013	TERCER AÑO 2014
OBJETIVOS		
1. Mantener una gestión administrativa eficiente y eficaz.	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer un servicio rápido y oportuno a los siniestros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer las relaciones laborales.
2. Contar con personal comprometido y altamente capacitado.	<ul style="list-style-type: none"> • Reducir el número de emergencias en la ciudad de Catacocha. 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar una nueva imagen institucional.
ESTRATEGIAS		
✓ Implementar un modelo administrativo para la entidad.	✓ Fortalecer programas de vinculación con organismos para adquirir nueva capacitación.	✓ Organizar actividades sociales, deportivas y culturales en las que se involucre el personal bomberil.
✓ Gestionar convenios con instituciones para la capacitación.	✓ Ofrecer programas de capacitación a las instituciones educativas y ciudadanía en general.	✓ Creación de una página Web para la entidad.
✓ Ofrecer talleres motivacionales	✓ Establecer un proyecto de apoyo que permita y aliente la participación ciudadana.	✓ Ejecutar un Plan de Promoción y Difusión del Cuerpo de Bomberos a la comunidad.
✓ Convocar a reuniones en donde se fomente la educación en valores vivenciales lo que estimula el espíritu.	✓ Ofertar servicios de simulacros mediante charlas a la comunidad.	✓ Convocar a concurso de merecimiento para los ascensos.

	<p align="center">CUERPO DE BOMBEROS DE CATACUCHA</p>	<p>REVISIÓN: PÁGINA:</p>
<p align="center">DESARROLLO DE LAS PERSONAS</p>		<p align="center">CAPACITACIÓN</p>

4. DESARROLLO DE LAS PERSONAS

4.1. CAPACITACIÓN

CONTENIDO

OBJETIVO

Mejorar el rendimiento del personal de la Institución mediante el desarrollo de sus capacidades, con el fin de volverlos más productivos, creativos e innovadores y de esta manera lograr la consecución de los objetivos eficazmente.

ALCANCE

Cuerpo de Bomberos de Catacocha

POLITICAS

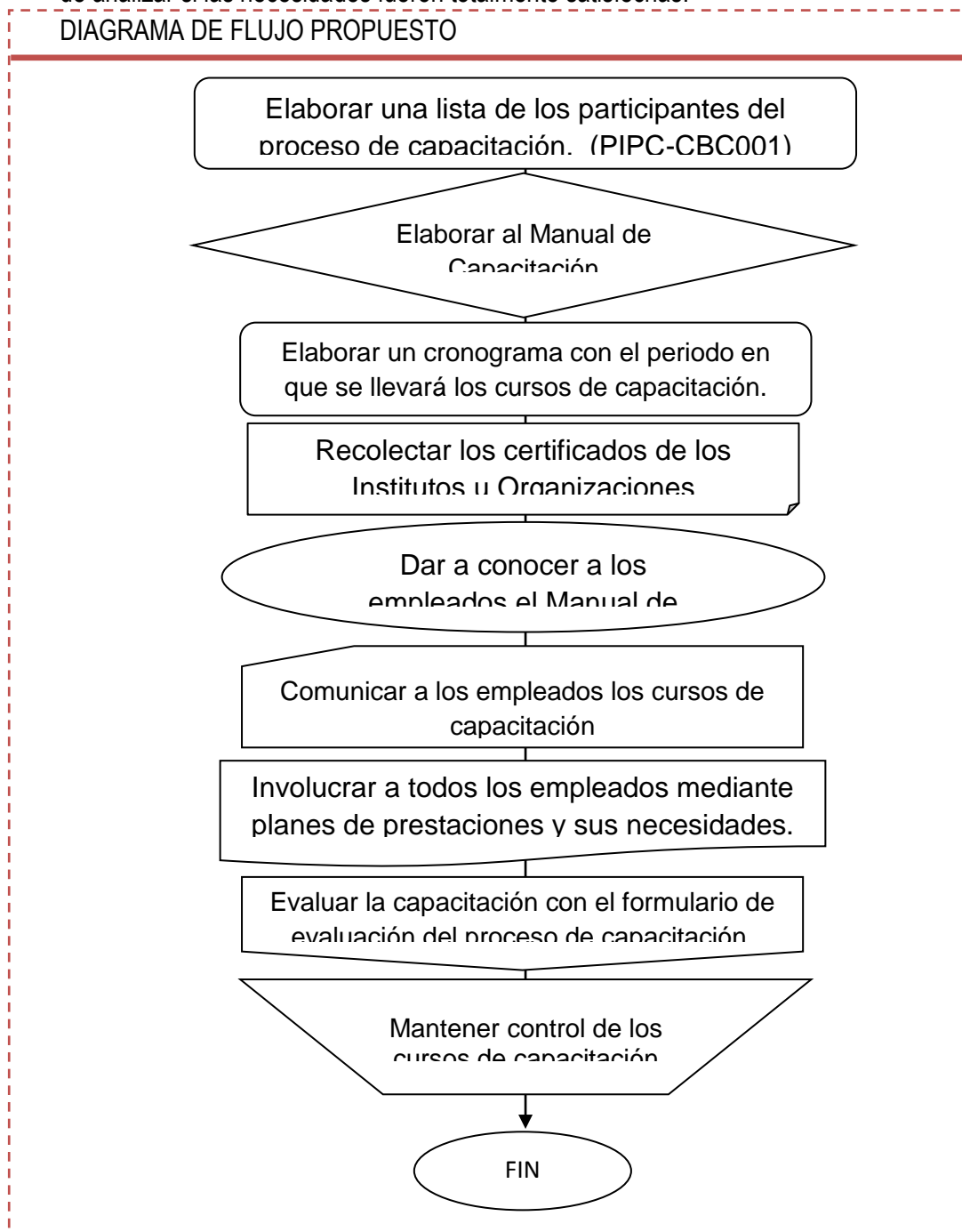
1. El diseño de un plan de capacitación se lo realizara trimestralmente, salvo los casos en que sea necesario en un periodo menor al establecido.
2. Se deberá presentar las necesidades que tiene de capacitación el personal de la organización elaborando una lista y posibles fechas por parte de los empleados.
3. Todo plan de capacitación deberá ser analizado y aprobado previamente por el Jefe Mayor.

PROCEDIMIENTO

1. Elaborar una lista de los participantes interesados en formar parte del proceso de capacitación. (PIPC-CBC001)
2. Elaborar al Manual de Capacitación para el CBC.
3. Elaborar un cronograma en el que se detalle el periodo en que se llevará a cabo cada uno de los cursos de capacitación. (CC- CBC001)

4. Recolectar los certificados de los Institutos u Organizaciones que han dado la capacitación en la Institución.
5. Dar a conocer a los empleados el Manual de capacitación al cuerpo bomberil.
6. Comunicar a los empleados los cursos de capacitación que recibirán y sus respectivos horarios.
7. Evaluar la capacitación mediante el formulario de evaluación del proceso de capacitación. (FEPC- CBC001)
8. Mantener cierto control a las personas que tomaron los cursos de capacitación con el fin de analizar si las necesidades fueron totalmente satisfechas.

DIAGRAMA DE FLUJO PROPUESTO



FORMULARIO DE EVALUACIÓN
(FEPC- CBC001)

CUERPO DE BOMBEROS DE CATACocha
FORMULARIO DE EVALUACIÓN
PALTAS – LOJA – ECUADOR

INSTRUCCIONES: A continuación encontrará una serie de preguntas sobre el curso de capacitación que acaba de concluir. Rodee con un círculo un número de la escala de la derecha de cada pregunta, en caso de ser una respuesta escrita hágalo en el espacio asignado. Valoramos sus comentarios y retroalimentación.

Tema expuesto:

CONTENIDOS		ESCALA			
1. Relación del tema con su trabajo.	No pertinente		Pertinente		
	1	2	3	4	
2. Claridad de los objetivos del curso	No claros		Muy claros		
	1	2	3	4	
3. Nivel de la Institución	Demasiado básico		Demasiado avanzado		
	1	2	3	4	
4. Cobertura de la clase expositiva	Inadecuado		Muy completo		
	1	2	3	4	
5. Asignación del tiempo	Demasiado claro		Demasiado largo		
	1	2	3	4	
6. Énfasis en los detalles	Escaso		Excesivo		
	1	2	3	4	
7. Organización y conducción	Desorganizada		Bien organizada		
	1	2	3	4	
8. Tratamiento del tema	Abstracto		Práctico		
	1	2	3	4	
9. Comentarios adicionales sobre estos u otros aspectos del contenido del curso de capacitación:					

MANUAL DE CAPACITACIÓN PARA GERENTE



TEMAS A TRATAR

- Lograr desarrollar las habilidades gerenciales en la empresa
- Alta gestión empresarial
- Comportamiento organizacional de alta gerencia
- Proceso administrativo del nuevo gerente
- Adquirir nuevas técnicas gerenciales

OBJETIVOS

- Motivar al gerente para que se desempeñe mejor en su área y pueda realizar un buen trabajo.

METAS

- Capacitar al 100% al Gerente de la institución.

Es importante señalar que de un lado no se requiere el 100 por 100 en todas las capacidades y aptitudes reseñadas anteriormente, pero si el hacer notar la importancia de estas para el mejor funcionamiento de la organización.

DURACION: un mes

COSTO: \$500

LUGAR: SECAP

TIEMPO DE DURACION: 2 horas x 3 días de la semana=6 horas semanales

INSTRUCTOR: Relator de habilidades comunicacionales

TIPO DE METODOLOGIA: Seminario taller

MANUAL DE CAPACITACIÓN PERSONAL



TEMAS A TRATAR

- ✓ Cómo dirigir el trabajo en mi área de responsabilidad.
- ✓ Cómo evaluar el desempeño personal y profesional.
- ✓ Cómo motivar a mi personal para lograr mejores resultados.
- ✓ Cómo construir equipos de trabajo triunfadores.
- ✓ Cómo implementar la supervisión.

OBJETIVOS

- ✓ Contribuir a elevar y mantener un buen nivel de eficiencia individual y rendimiento colectivo y a la vez ayudar en la preparación de personal calificado, acorde con los planes, objetivos y requerimientos de la institución.

META

- ✓ Llevar a cabo la revisión y mejora de los sistemas del personal de la Institución, procesos, procedimientos y políticas con los principios de mejora continua de la calidad y servicio al cliente excelente y sin problemas.

DURACION: un mes

COSTO: \$1000

LUGAR: SECAP

TIEMPO DE DURACION: 2 horas x 3 días de la semana=6 horas semanales

INSTRUCTOR: Capacitador de recursos humanos y liderazgo

TIPO DE METODOLOGIA: Seminario taller

MANUAL DE CAPACITACIÓN DE SERVICIOS GENERALES



TEMAS A TRATAR

- Cómo tratar a clientes difíciles.
- Cómo administrar de manera sencilla y contundente.
- Cómo hacer una planeación que funcione.
- Cómo lograr la excelencia en el servicio.
- Cómo construir una comunicación orientada a los resultados.

OBJETIVOS

→ Mejorar los servicios a cargo de la entidad a través de programas de fortalecimiento organizacional que incluyan políticas de excelencia en la atención al cliente.

METAS

→ Mantener al colaborador al día con los avances tecnológicos, lo que alienta la iniciativa y la creatividad y ayuda a prevenir la obsolescencia de la fuerza de trabajo.

DURACION: Un mes

COSTO: \$1500

LUGAR: SECAP

TIEMPO DE DURACION: 4 horas x 3 días de la semana=12 horas semanales

INSTRUCTOR: Capacitador de recursos humanos y liderazgo

TIPO DE METODOLOGIA: Seminario taller

MANUAL DE CAPACITACIÓN DE SECRETARIADO



CONFERENCIA

TEMAS A TRATAR

- ♣ Cómo apoyar la labor de mi jefe.
- ♣ La comunicación y la autoridad.

- ♣ Como mejorar el espíritu de colaboración y entrega
- ♣ Innovación y creatividad
- ♣ Cambio de actitud, Motivación y Autoestima.
- ♣ Inteligencia Emocional en el trabajo

OBJETIVOS

- ♣ Estar altamente motivada y con un alto nivel de autoestima y ser capaz de inclinarse mejor en su trabajo, así como de utilizar su inteligencia emocional, sensibilizándose con el nuevo conocimiento adquirido provechoso a la institución.

METAS

- ♣ Generar conductas positivas y mejoras en el clima de trabajo, la productividad y la calidad y, con ello, a elevar la moral de trabajo.

DURACION: Un mes

COSTO: \$ 800

LUGAR: SECAP

TIEMPO DE DURACION: 2 horas x mes=24 horas

INSTRUCTOR: Conferencista en secretariado y comunicación

TIPO DE METODOLOGIA: Conferencia

NOMBRE DE LA EMPRESA: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Loja

AREA DE CAPACITACIÓN: Diferentes Áreas

TEMA DE CAPACITACIÓN: Técnicas Gerenciales


HORAS DE CAPACITACIÓN: 216 Hrs (2hrs diarias por 3 días a la semana)

PERSONAS A CAPACITAR: Gerente, Director de Recursos Humanos, Auditoría, Servicios Generales.

LUGAR: SECAP

PRESUPUESTO PARA EL MANUAL DE CAPACITACIÓN

COSTO				
ITEM	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Relator habilidades comunicacionales	hrs trabajo	10	216	2160
Relator liderazgo efectivo	Hrs trabajo	10	216	2160
Capacitador en RRHH y Liderazgo	Hrs trabajo	20	216	4320
MATERIALES DE APOYO				
Lápices	\$	10	0,30	3,00
Carpeta	\$	10	0,50	5,00
Hojas (Resmas de 500 Hojas)	\$	1	3,00	3,00
Diplomas y acreditaciones	\$	5	20,00	100,00
Impresiones y fotocopias	\$	20	0,02	0,40
CDS con material de apoyo	\$	10	0,50	5,00
Esferos	\$	10	0,30	3,00
Insumos coffe-brake				
Café	\$	3 cajas	1,50	4,50
Azúcar	\$	15 libras	0,50	7,50
Té	\$	3 cajas	0,75	2,25
Endulzantes	\$	1 caja	2,00	2,00
Cucharas plásticas	\$	1 funda de 100	0,50	0,50
Vasos plásticos	\$	1 funda de 100	0,50	0,50
Galletas	\$	25	0,25	6,25
Jugos	\$	25	0,25	6,25
Total presupuesto				8789,15

	<p align="center">CUERPO DE BOMBEROS DE CATACUCHA</p>	<p>REVISIÓN: PÁGINA:</p>
<p align="center">DESARROLLO DE LAS PERSONAS</p>		<p align="center">DESARROLLO DE LAS PERSONAS E INSITUCION</p>

4.2. DESARROLLO DE LAS PERSONAS E INSTITUCIÓN

CONTENIDO

OBJETIVO

Proveer a la Institución las herramientas para implementar un plan de carrera y desarrollo de personas, con el fin de mejorar su desempeño y crecimiento personal enfocándose a la carrera futura otorgándose nuevas habilidades, conocimientos y competencias.

ALCANCE

Cuerpo de Bomberos de Catacocha

POLITICAS

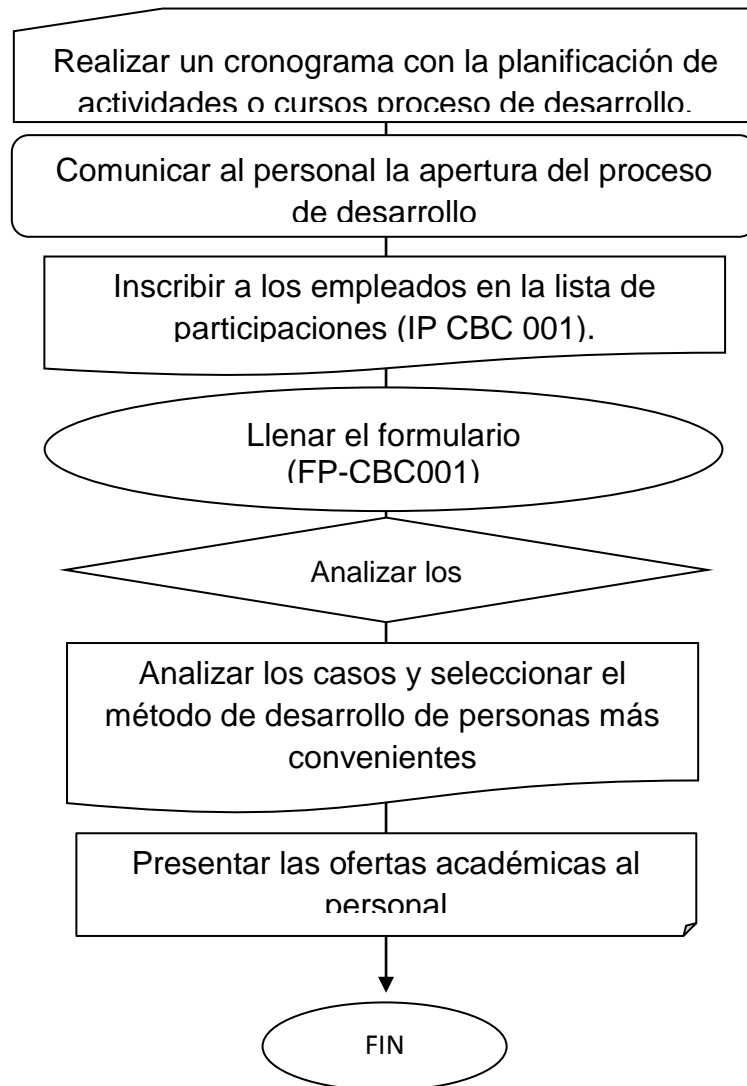
1. El pago de desarrollo tendrá por objeto motivar las habilidades personales como creatividad e innovación.
2. El plan de de desarrollo busca obtener minutos, es decir lograr el crecimiento tanto de las personas como de la organización.
3. El plan de desarrollo busca preparar a las personas para cargos que puedan ocupar en el futuro.

PROCEDIMIENTO

1. Realizar un cronograma con la planificación de actividades o cursos para el proceso de desarrollo.
2. Comunicar al personal la apertura del proceso de desarrollo.
3. Inscribir a los empleados interesados llenando la lista de participaciones (IP CBC 001).

- De no existir interesados se dará por terminado el proceso.
4. Llenar el formulario de acuerdo al desarrollo. (FP-CBC001)
 5. Analizar los resultados que ha tenido cada participante interesado en los procesos de evaluación del desempeño anteriores, con el fin de ver factibilidad del desarrollo de carrera a aplicar.
 6. Analizar cada uno de los casos y seleccionar el método de desarrollo de personas más convenientes (rotación de cargos, puestos de asesoría, participación en cursos y seminarios externos).
 7. Presentar las ofertas académicas al personal y ver con que perfil es de su interés.

DIAGRAMA DE FLUJO PROPUESTO



PERFIL DE CARRERA PROFESIONALES.

Cargo: Bombero

Educación y Experiencia: 2 años de experiencia progresiva a nivel operativo.

Bachiller mas curso básico de bombero 6 meses de duración.

Conocimiento habilidades y destrezas.

Conocimiento básico de:

- * Auxilia médicos de emergencias nivel básico.
- * Extinción de incendios.
- * Rescate y salvamento.
- * Operación de equipo de radiocomunicación.
- * Operación de herramientas bomberiles.

Habilidad para:

- * Aplicar técnicas de extinción de incendios.
- * Aplicar técnicas de rescate y salvamento.
- * Mantener relaciones interpersonales.
- * Desarrollar técnicas de liderazgo.

Destrezas:

- * Manejo de equipos y herramientas de extinción de incendios.
- * Manejo de equipos de rescate y salvamento.
- * Manejo de equipo de unidades bomberiles.
- * Manejo de moto-bombas.

Conocimientos, habilidades y destrezas.

Conocimiento:

- * Coordinación y operaciones bomberiles.
- * Comando de escenas bomberiles.
- * Puesto comando.
- * Manejo de emergencias masiva.
- * Administración de recursos.
- * Gerencia supervisorio.
- * Trabajo en equipo.
- * Liderazgo.
- * Procedimientos administrativos.
- * Lectura e interpretación de planos urbanos.

Habilidades:

- * Tomar decisiones.
- * Supervisión de personal.
- * Planificar y coordinar operaciones bomberiles en caso de contingencias.
- * Elaboración de informes.
- * Relaciones interinstitucionales.

Cargo: Jefe de Prevención de Incendio./Sub-Teniente.

Educación y Experiencia:

T.S.U en Seguridad Industrial y/o Incendios, con 9 años de experiencia técnico, operativa, supervisaría y estratégica en el área de prevención, investigación e inspecciones de incendios.

Otros requerimientos:

Haber ocupado los cargos de: Bombero, Bombero Jefe, Bombero Inspector y tener el rango de Sub-Teniente.

Conocimientos, habilidades y destrezas.

Conocimiento:

- * Análisis de riesgos de incendio.
- * Lectura e interpretación de planos bomberiles.
- * Interpretación e implementación de leyes, reglamentos y disposiciones legales de prevención de incendios.
- * Preservación y manejo de evidencias.
- * Investigaciones e inspecciones de incendios.
- * Seguridad Industrial e Higiene Ocupacional básica.

Habilidad:

- * Tomar decisiones.
- * Dar instrucciones tanto verbal como escrita.
- * Establecer planes de acción de prevención de incendios.
- * Detectar fallas en los planes de inspección y prevención.
- * Detectar causa que originan los incendios y otros siniestros.

Destrezas:

- * Manejo de equipo de computación bajo ambiente Windows.
- * Manejo de equipos de medición y análisis de ambiente.

Cargo: Comandante.

Educación y Experiencia.

Profesional Universitario en carrera que tengan el área de Seguridad Industrial o carrera a fin, preferiblemente con Postgrado en Gerencia Estratégica, con 18 años de experiencia progresiva de carácter técnico, operativo y gerencial en el área de planificación en materia bomberil.

Otros requerimientos:

Ser bombero profesional de carrera y haber ocupado el cargo de Inspector General de los servicios Bomberiles y tener el rango de mayor de bombero.

Conocimiento, Habilidades y destrezas.

Conocimientos:


- * Gerencia estratégica.
- * Disposiciones legales en el área bomberil.
- * Ley Orgánica del Trabajo.
- * ISO 9000 y 14000.
- * Administración presupuestaria
- * Contabilidad general.
- * Gerencia de recursos humanos.
- * Análisis y administración de riesgos.
- * Sistema de Información Gerencial.

Habilidades:

- * Toma de decisiones.
- * Relaciones interinstitucionales.
- * Establecer cadenas de mando.
- * Mantener relaciones interpersonales.
- * Planificar y organizar.
- * Administrar recursos.

Destrezas:

- * Manejo de equipo de computación bajo ambiente Windows.
- * Manejo de técnicas de oratoria.
- * Manejo de Internet.

	CUERPO DE BOMBEROS DE CATACUCHA	REVISIÓN: PÁGINA:
RETENER A LAS PERSONAS	RELACIONES CON LOS EMPLEADOS	

5. RETENCIÓN A LAS PERSONAS

5.1. RELACIONES CON LOS EMPLEADOS

CONTENIDO

OBJETIVO

Proporcionar a los empleados dl Cuerpo Bomberil un ambiente motivador y de confianza, en el cual pueden obtener ayuda en situaciones difíciles que interfieren en su desempeño laboral y así ofrecerles una mejor calidad de vida e incrementar la eficiencia en la organización.

ALCANCE

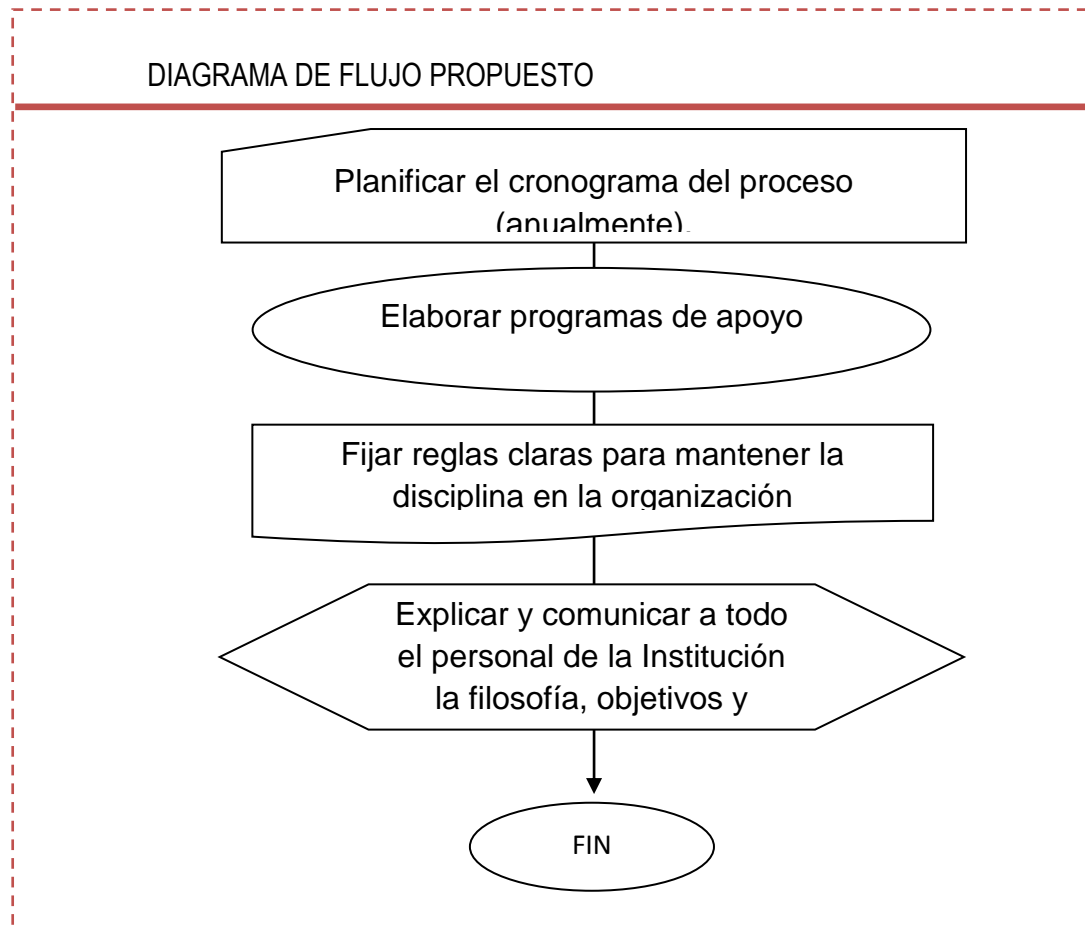
Cuerpo de Bomberos de Catacocha


POLITICAS

1. El objeto de la relaciones con los empleados es buscar un beneficio mutuo, tanto para el personal como para la Institución.
2. Se buscará brindar a los empleados un ambiente de confianza, respeto y consideración.
3. Brindar toda la ayuda posible a los empleados que se encuentren en situaciones difíciles, que representen una barrera en su correcto desempeño.
4. La empresa deberá mantener una comunicación de doble vía con el fin de tener conocimiento de los problemas que pueden estar afrontando los empleados.

PROCEDIMIENTO

1. Planificar el cronograma en que se llevará a cabo el proceso (anualmente).
2. Elaborar programas de ayuda al colaborando, brindando apoyo al empleado en situaciones difíciles que se presenten sean laborales o personales.
3. Fijar reglas claras para mantener la disciplina en la organización y saber manejar conflictos en casos que se presenten.
4. Explicar y comunicar a todo el personal de la Institución la filosofía, objetivos y metas, a su vez solicitar opiniones acerca de temas laborales.



	CUERPO DE BOMBEROS DE CATACOCHA	REVISIÓN: PÁGINA:
RETENER A LAS PERSONAS	SALUD, SEGURIDAD Y CALIDAD DE VIDA	

5.2. SALUD, SEGURIDAD Y CALIDAD DE VIDA.

CONTENIDO

OBJETIVO

Garantizar un lugar de trabajo donde no existan riesgos ni condiciones ambientales que puedan generar daños a la salud física o mental del personal de la organización, mediante un correcto manejo de normas y procedimientos de higienes y seguridad laboral, buscando evitar accidentes y de esta manera ser más eficientes y productivos.

ALCANCE

Cuerpo de Bomberos de Catacocha

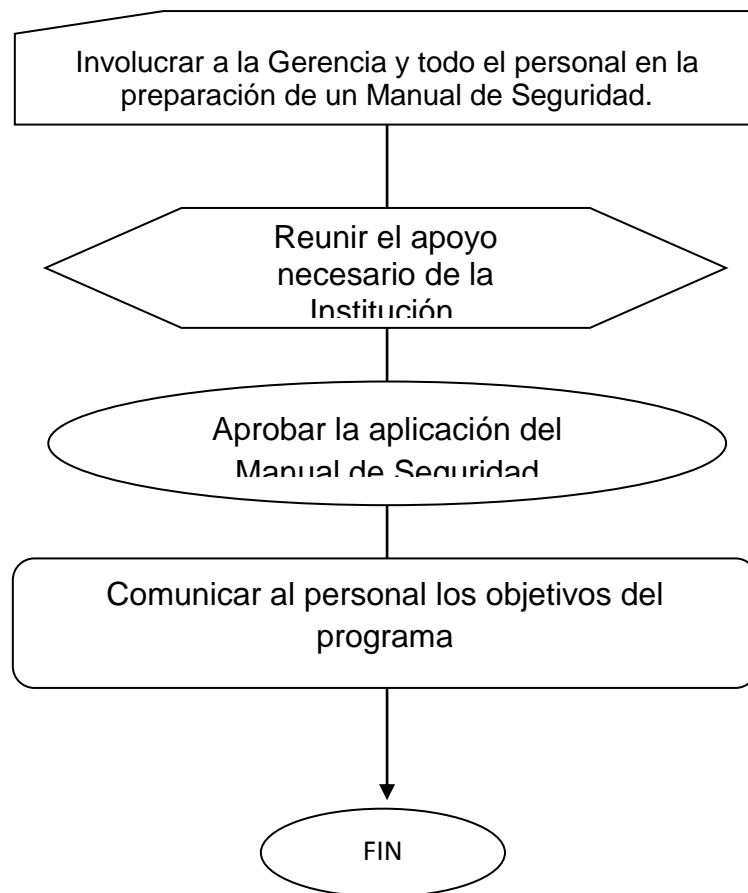
POLITICAS

1. Capacitar el personal en cuanto al correcto uso de herramientas y procedimientos que puedan generar accidentes en el trabajo, con el fin de minimizarlos.
2. Proporcionar equipos adecuados manteniendo una correcta ergonomía para cada uno de los empleados.
3. Brindar un ambiente adecuado de cooperación y gratificante para evitar problemas de salud en los colaboradores.
4. Elaborar Manual de Seguridad para evitar accidentes.

PROCEDIMIENTO

1. Involucrar a la Gerencia y todo el personal en la preparación de un Manual de Seguridad.
2. Reunir el apoyo necesario de la Institución.
3. Aprobar la aplicación del Manual de Seguridad para el Cuerpo Bomberil.
4. Comunicar al personal los objetivos del programa y darles a conocer lo útil y beneficio que es para las dos partes.

DIAGRAMA DE FLUJO PROPUESTO



PROPUESTA SALUD, SEGURIDAD Y CALIDAD DE VIDA DEL PERSONAL

MANUAL DE SEGURIDAD

CUERPO DE BOMBEROS DE CATACOCHA



VISION:

Ser la Institución líder, con la máxima efectividad y eficacia en la prevención y atención de emergencias o desastres de su incumbencia, con el mejoramiento continuo de los equipos y el desarrollo técnico profesional, económico y social del personal que conforman la Institución para alcanzar máximos niveles de ejecución y operación.

MISIÓN:

Salvar vidas y proteger bienes inmuebles con acciones oportunas y eficientes en la lucha contra el fuego, rescate y salvamento, atender en caso de emergencias por desastres naturales y/o producidos por el ser humano.

1. EL FUEGO

DEFINICIONES BÁSICAS

FUEGO

Reacción química de los combustibles sólidos, líquidos y gaseosos, con desprendimientos de luz y calor.



TRIANGULO DE FUEGO

Para que se produzca el fuego, tiene que encontrarse presentes y en proporciones correctas, tres factores esenciales: combustible, calor y un agente comburente y oxidante 21%. Si falta cualquiera de estos tres factores el fuego no puede producirse.



TEORIA DE LA PIRÁMIDE DE FUEGO

Utiliza los tres factores del triángulo de fuego y se le añade un cuarto factor, la reacción en cadena. Este factor se refiere a la reacción química entre el combustible y el oxígeno.

El conocimiento de la reacción química de un fuego es la base que se necesita para extinguirlo.



2. INCENDIO

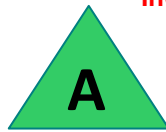
2.1 Definición de Incendio

Es un fuego grande que abrasa lo que no está destinado a arder; como edificios, casas, etc. Y para lo cual es necesario utilizar equipo especializado.

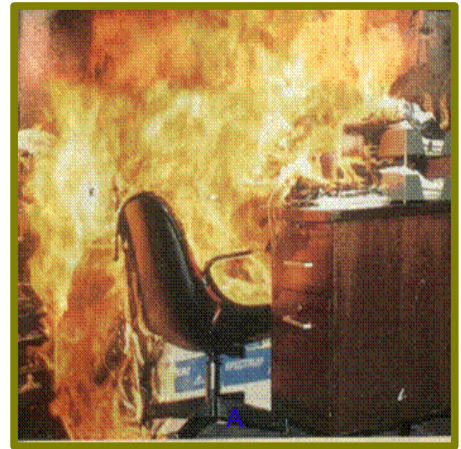
2.2 Clases de Incendios

En nuestro medio conocemos cuatro tipos de incendios:

Incendio tipo



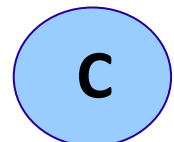
Es el que se da en los combustibles sólidos ordinarios como papel, madera, cartón, cauchos, tela, este tipo de incendios arde en superficie y profundidad para controlarlos se puede utilizar PQS, CO2, arenas, etc.



INCENDIO TIPO



Incendios producidos en líquidos inflamables que se exigen para su extinción el principio de AHOGAMIENTO caracterizado por la acción de espuma, polvos químicos, anhídrido carbónico (CO2).



INCENDIO TIPO



Incendios de equipos eléctricos en funcionamiento (ENERGIZADOS). Son clasificados especialmente no en base del material que quema, sino por el gran riesgo que tiene el operador al extinguirlo, en virtud de que la electricidad puede alcanzarlo.

Exigen para su extinción, el principio de AHOGAMIENTO, caracterizado por los gases inertes, polvos químicos.

INCENDIO TIPO



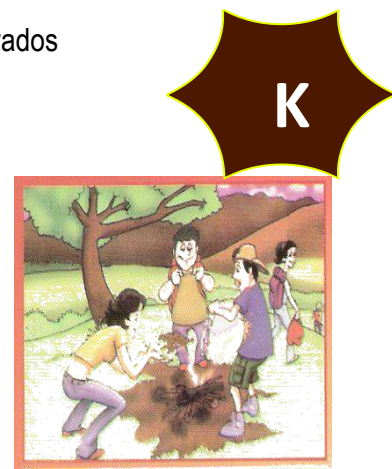
Este tipo de incendio es muy especial, pueda estar presente en los metales, los mismos que al tener contacto con el agua pueden resultar con una detonación, aquí también se encuentran los

químicos, los producidos por energía nuclear, para su control es necesario agentes especiales como puede ser extintores de Solcaflan MF - 200, extintores halogenados que no dañen o destruyan el medio ambiente.



INCENDIO TIPO

Incendios producidos por aceites comestibles y sus derivados



2. EXTINCIÓN DEL INCENDIO

Enfriamiento.- Lanzando agua o cualquier otro elemento en capacidad de enfriamiento sobre la base del fuego.

Puede aplicarse en forma de chorro directo o de chorro difuso en ángulo abierto. El mecanismo de extinción inicia con el enfriamiento de los combustibles sólidos, reduciendo su temperatura, y finalmente deteniendo el ritmo de liberación de vapores y gases combustibles.

Retirando el combustible hacia otros lugares donde no se encuentra contaminado aún y esto se puede hacer con los productos derivados del petróleo.

Eliminando el oxígeno del medio ambiente que necesita un fuego para mantenerse vivo. El fuego puede ser sofocado cortando la entrada de oxígeno al colocar una manta mojada sobre el área incendiada o cubrirla con tierra, arena, polvo químico o espuma.

3. RIESGOS COMUNES DE INCENDIOS

1. La acumulación de basura y la quema de los mismos.
2. Guardar trapos impregnados de cera, aceites, o grasas.
3. Utilizar indebidamente líquidos inflamables, que han causado desgracias debido a su evaporación permanente.
4. Arrojar colillas de fósforos encendidos.
5. Arrojar líquidos inflamables en alcantarillas, puede presentar incendios o explosiones.
6. Evitar el uso de velas o espelmas para alumbrar cuadros o estampas, USE FOCOS, baja amperaje
7. Irrespeto a los avisos de prohibido fumar, en lugares como cines. Buses y otros de aglomeraciones de público.
8. Evitar el fumar en la cama.
9. No utilice ni almacene en casa pólvora, explosivos; denuncie a las autoridades las fábricas o almacenamientos clandestino.
10. No permita que sus niños jueguen con luces de bengala, diablillos o similares, ya que son altamente venenosos y han ocasionado muchas desgracias y hasta la muerte.
11. Nunca deje la plancha concentrada cuando vaya a atender el teléfono, la puerta o hacer otros menesteres.
12. No recargue las instalaciones eléctricas con varios servicios a un mismo tiempo, ya que los alambres se calientan y pueden ocasionar un incendio.
13. No mantenga en su casa instalaciones eléctricas con varios servicios a un mismo tiempo, ya que los alambres se calientan y pueden ocasionar un incendio.
14. Si su cocina es de gas, familiarícese con el olor de este y cuando sienta el ambiente saturado del mismo por una fuga de gas no prenda la cocina, no encienda la luz, evite cualquier llama o chispa, abra las puertas y ventanas y llame al **102**.

4. INCENDIOS ESTRUCTURALES

EN LA CASA ¿ESTA PREPARADO?

1. Proteja su hogar contra incendios.

Los detectores de humo salvan vidas. Instale un detector de humo que funcione con PILAS en la salida de cada dormitorio y otro en cada planta de su hogar.

Apriete el botón de prueba una vez al mes para comprobar el funcionamiento de cada detector. Si es necesario, cambie las pilas inmediatamente. Las pilas deben ser cambiadas, como mínimo, una vez al año.



Disponga de un extintor en la cocina de 5 o 10 libras de Polvo Químico Seco (PQS). Pida a la estación de bomberos más cercano que le enseñen como utilizarlo.

A. PLANIFIQUE SUS RUTAS DE SALIDA

1. Identifíquese al menos dos formas de abandonar cada cuarto de su casa.
2. Si debe usar una escalera de emergencia, asegúrese de que todos sepan cómo utilizarla.
3. Señale un lugar fuera de su casa donde todos puedan reunirse después de salir.
4. Ensaye el plan de salida como mínimo dos veces l año.
5. Una vez fuera NO INGRESE.

B. SALGA ILESO

- Si usted observa humo en su primera ruta de salida, use su segunda ruta para salir. Si debe atravesar el humo, ACUCLILLESE por debajo del humo mientras intenta salir.
- Si el humo, el calor, o las llamas bloquean su ruta de salida quédese en el cuarto en el que esté y cierre la puerta.
- Envíe señales de auxilio usando un trozo de tela de colores llamativos desde la ventana.
- Si hay un teléfono en el cuarto, utilícelo para llamar al 102 y decirles dónde se encuentra usted.
- Si tiene que abrir una puerta para poder salir, tocar la puerta CON EL DORSO DE LA MANO antes de abrirla. Si nota que está caliente, use otra ruta de salida.

NIÑOS

¿QUÉ DEBO HACER EN CASO DE INCENDIO?

- a. Avisa a una persona mayor.
- b. Llamar a los bomberos del 102
- c. Verificar que hayan salido todos de la casa
- d. No esconderse nunca bajo la cama en el armario o baño, salir rápidamente.
- e. En caso de humo, desplázate gateando.
- f. Colabora con los bomberos, impidiendo que los curiosos se acerquen.

PADRES

1. Nunca dejen a sus niños encerrados. Muchos pequeños han muerto en sus casas carbonizados por culpa de sus padres.
2. No dejen fósforos al alcance de los niños, es un atentado contra su hogar.
3. Cuando usted salga de su casa, cerciórese de que nada ha quedado encendido, conectado y que ningún peligro de incendio o explosión pueda poner en riesgo su hogar (cierre las llaves de gas).
4. Capacite a los empleados del servicio, sobre las instrucciones necesarias en cuanto a los peligros de todo los artefactos que utilice en su casa.

EVACUACION EN CASO DE INCENDIOS EN EDIFICIOS

- a. Si se origina fuego en el edificio, salir rápidamente, muchas personas ignoran que el fuego se incrementa en muy poco tiempo.
- b. Si lo sorprende el humo, respirar por la nariz y salir del piso o del edificio, utilice un pañuelo o un trapo húmedo en su nariz.
- c. Nunca utilizar los utilizar los ascensores. Usar las escaleras más cercanas.
- d. De estar atrapado en un piso o edificio lleno del humo, quedarse junto al suelo (30 cm) donde el aire es más respirable.
- e. Tocar las puertas con el dorso de la mano, con el dorso de la mano, si están calientes no debe abrirse.
- f. Abrir las ventanas y colocar debajo de ellas una tela de color llamativo para indicar que hay personas dentro.
- g. Si hay pánico cerca de las salidas, no acercarse el tumulto. Trate de familiarizarse con las salidas de emergencia o seguir indicaciones recomendaciones de los edificios y hoteles.

- h. Una vez fuera NO VOLVER A ENRAR. Llame inmediatamente a los BOMBEROS, usando el teléfono de alarma.

5. QUEMADURAS

Las quemaduras son heridas producidas por el fuego, la electricidad, el sol, sustancias químicas, el agua caliente, aceite y mantecas hirviendo.

Existen quemaduras de: PRIMER GRADO, SEGUNDO GRADO, TERCER GRADO.

PREVENCION

- Las quemaduras son muy frecuentes y siempre son graves. La ayuda que usted puede dar es limitada. Por lo tanto evite que se produzca.
- Cuide a los niños que no se acerquen al fuego.
- Cuide que los niños no juegan con fósforos materiales explosivos.
- Revise permanentemente que la válvula del tanque de gas y las perillas de la cocina estén en buen estado.
- No deje gasolina o productos similares junto al fuego (gráfico).
- Manténgase el tanque de gas cubierto y lo más lejos posible de la cocina (en el patio).
- Mantenga los enchufes tapados y revise que no hayan alambres pelados o mal empataados.
- Evite que los niños estén demasiado tiempo al sol sin un protector adecuado.
- No sirva los alimentos demasiados calientes.

Evite que los niños estén cerca de la plancha y ollas caliente.

EMERGENCIA

EVITE:

1. EVITE tocar las quemaduras con los dedos use guantes de látex.
2. EVITE soplar las quemaduras
3. EVITE quitar la ropa quemada ya que probablemente está pegada a la piel.
4. EVITE reventar las ampollas.
5. EVITE aplicar ungüentos, pomadas y desinfectantes.
6. EVITE aplicar gasas, mantecas, pasta de dientes, pomadas, lodo, huevo, cebollas o cualquier sustancia.

EN CASO DE UNA PERSONA QUE ESTA EN LLAMAS

Por lo regular, un persona cuya ropa se ha incendiado tarta de correr. No lo haga. La víctima debe tratar de no inhalar llama.

Para evitar esto doble sus brazos y defiéndase con ellos, apretándose la cara.

Si su ropa se incendia, NO CORRA, arrójese al suelo y de vueltas o envuélvase en una frazada o cobija de ser posible húmeda para protegerle la cara y el cuerpo.

Si usted ve una persona con ropas encendidas, no deje correr a la víctima. Haga que se arroje al suelo y que ruede lentamente aún cuando tenga que echarle zancadilla si es necesario.

Si le s posible rocíe al accidentado con un extintor de incendios de polvo químico seco o una manguera (agua). En caso de que no haya nada mejor mano, eche tierra o arena sobre la víctima cuando esté rodando.

No ponga la cobija sobre la cabeza de la víctima, pues así obliga a inhalar aire y gases.

RECOMENDACIONES

- a. Seguridad personal (usar guantes, y protección personal)
- b. En caso de que la quemadura se haya producido por la acción del fuego, apagar la ropa que aún sigue ardiendo, cubriéndole con paños o mantas húmedas.
- c. Abandonar lo antes posible el lugar donde se haya producido el fuego, ya que los gases y humos pueden ser peligrosos, tanto para el lesionado como para el que efectúe el rescate.
- d. Colocar al accidentado sobre las partes no quemadas.
- e. No se trate de despegar los trozos de prendas adheridas a la quemadura, ya que ello sólo aumentará los dolores y pueden producir una mayor lesión.
- f. Cubrir las quemaduras de ser posible con gasa vaselinada.
- g. Avisar al médico o transportar urgentemente al paciente al hospital más cercano.
- h. La administración de preparados contra el dolor será determinado y aplica exclusivamente por el médico debido a que la mayoría de las veces se hará por vía intravenosa.
- i. Si el pulso es rápido el paciente presenta palidez y su duración habrá que pensar en la posibilidad de un "shock".
- j. Las quemaduras en el cuello, cara, manos y genitales son muy peligrosas.
- k. En las quemaduras en el cuello, cara, manos y genitales son muy peligrosas.

- I. En las quemaduras del sol, si no se han formado ampollas se aplicará compresas de agua fría, evitando las pomadas, grasas. Si por el contrario se han formado ampollas, se cubrirán con compresas estériles mojadas en solución acuosa de bicarbonato de sodio (2 cucharadas de bicarbonato en 1 litro de agua) o suero fisiológico.

7. INTOXICACIONES

Definición: Estado que causa enfermedad producida por la acción del veneno sobre el organismo.

Existen multitud de sustancias tóxicas, algunas de las cuales tienen antídotos específicos. Aunque existen centros oficiales que dan información sobre la toxicidad de cada producto, siempre es conveniente saber qué hacer cuando existe una intoxicación.

COMO PREVENIR

Para prevenir estos accidentes es necesario mantener estos productos fuera del alcance de los niños y adultos; es decir en lugares altos o cerrados con llave.

EMERGENCIA

El tratamiento específico de una intoxicación se recibe en un hospital o en un centro de urgencias. Sin embargo.

- a. La primera medida es identificar el producto ingerido, la información de la propia víctima o de los testigos puede ser de gran utilidad.
- b. Evaluar el estado de conciencia de la víctima. Si está consciente, hay que inducirle al vómito, excepto si se sospecha aunque haya podido ingerir algún producto corrosivo.
- c. Recoger los productos vomitados para poder llevarlos donde puedan ser analizados, la presencia de pastillas aún no enteramente deshechas, pueden facilitar la identificación del medicamento ingerido.
- d. Una vez producido el vómito, o si no se consigue que el paciente llegue a vomitar, es preciso evaluar los signos vitales de la víctima su frecuencia cardíaca su respiración y la evolución de su estado de conciencia. No que demorar su traslado a donde pueda recibir su atención médica.

8. INUNDACIONES

a. DEFINICIÓN

Cubre el agua los terrenos y a veces las poblaciones.

PREVENCIÓN

- a. Si está en un área que suele sufrir inundaciones, proceda a evacuar siguiendo las instrucciones emitidas por las autoridades locales, evite el pánico y las acciones incontroladas.
- b. Una vez que tenga a su familia a salvo, y si el tiempo lo permite, tome medidas para salvaguardar sus bienes, ya sea mediante colocación de las mismas en plantas superiores de sus cas, depositándolos en lugares cercanos que ofrezcan mayor protección y estén vigilados.
- c. Al recibir una alarma de creciente, almacene agua potable en todos los recipientes que disponga ya que el servicio puede verse interrumpido.

EMERGENCIAS

- a. Manténgase en áreas seguras, no se aventura a atravesar ríos o zonas sin apoyo de embarcaciones y personal especializado.
- b. Evite cruzar áreas inundadas con su automóvil, u otro tipo de vehículo usted no conoce la profundidad exacta ni la fuerza de corriente, su automóvil puede enfangarse y ser arrastrado.
- c. Manténgase alerta cuando maneje en áreas donde está ocurriendo inundaciones, los ríos desbordados buscan vías de escape para las aguas turbulentas, que puede aparecer repentinamente como fuentes de chorro de agua, lodo y piedras, tapando su automóvil o empujándolo hacia precipicios o barrancos. Esté alerta.
- d. Si usted llega a un sector o tramo de carretera donde el tránsito está interrumpido por una creciente, trate de no formar cola y de ser posible de la vuelta y alcance áreas altas y seguras.
- e. No cruce puentes donde el nivel de las aguas se acerquen peligrosamente al borde superior del mismo. Es probable que el agua haya debilitado las bases.
- f. Al intentar efectuar rescates, válgase de cuerdas, extensiones y botes, sea cuidadoso, evite realizar rescates heroicos.
- g. Si su vehículo se apaga al pasar un área inundada, salga inmediatamente de él y dirijase a zonas elevadas.
- h. No atraviese lechos secos o causes abandonados durante situaciones de lluvias tormentosas, ya que suelen ocurrir en estos sitios crecidas relámpagos que no

permitan ponerse a salvo.

- i. Esté atento para advertir la asistencia de árboles y postes eléctricos caídos o alambres rotos en la vía, o dentro de las áreas inundadas, recuerde que el agua es conductor de electricidad; no se acerque a dichos lugares, avise a las autoridades o a la Empresa Eléctrica.
- j. Manténgase atento a las informaciones suministradas por las organizaciones responsables a través de los medios de comunicación social, radio, televisión, prensa, etc.
- k. Resulta evidente que de acatar usted y su familia las medidas de prevención anteriormente recomendadas, no se verá en situaciones de apuro o de grave peligro.

RECUERDA:

- a. Evite construir su domicilio en pendientes, laderas, quebradas y lugares cercanos a ríos y demás sitios propensos a inundaciones, deslaves o derrumbes



- a. El cuidado de las quebradas es nuestra obligación, el buen manejo del agua y de la vegetación en las quebradas sólo depende de nosotros.
- a. En los márgenes de las quebradas, sólo debe existir vegetación natural ella nos protege.
- b. Si construye cerca de quebradas puedes perderlo todo, no lo hagas, protégete.

9. EXTINTORES PORTÁTILES

DEFINICIONES Y CLASES:

Son equipos que se utilizan contra el fuego, situados convenientemente en casas, departamentos, empresas y vehículos, para ser usados principalmente, por el personal y ocupantes en cada edificio.

Si una persona descubre el fuego, primero se da la alarma, y después, inmediatamente, usa el extintor apropiado para intentar controlar y apagar el fuego.

Los extintores portátiles se clasifican según el uso que se pretende darles, y de acuerdo con las clases de fuego: A, B, C, D, y K. Todas llevan unas marcas que indican su uso: LETRA, NUMERO Y LETRAS o combinación de NUMEROS Y LETRAS.

EMERGENCIA

- a. Llame a los bomberos 102 emergencias.
- b. Ataque al fuego con serenidad y rapidez, utilice el extintor adecuado.

Si no logra dominarlo, abandone el lugar cerrando puertas y ventanas.

Si las escaleras y pasillos se hallan invadidos por el humo, tape la base de la puerta con toallas o trapos mojados. Retire el pedido y espera a los bomberos.

Ataque el fuego en la dirección del viento.

Es preferible utilizar varios extintores al mismo tiempo en vez de emplear uno tras otro.

Esté atento a una posible reiniciación del fuego. No abandone el lugar hasta que el fuego quede completamente apagado **NO DE LAS ESPALDAS AL FUEGO**

PREVENCION

DEFINICION: Preparación y disposición que se hace anticipadamente para evitar un riesgo o ejecutar una cosa.

MI EQUIPO DE EMERGENCIA

Son los elementos que debo tener en casa para atender una posible emergencia:

Directorio con los números telefónicos de importancia en caso de emergencia Bomberos 102, Policía 101.

Botiquín

Extintor de incendios

Cuerda de 10 m

Radio transmisor a pilas

10. G.L.P GAS DOMÉSTICO

Definición y Características

El gas licuado de petróleo es una mezcla de materia que contiene características e hidrógeno, no es tóxico pero si asfixiante.

Inflamable, licuado (incluso criogénico), combustible.

EL MECAPTAN .- compuestos de azufre que causan olores desagradables, es un olorizante que se agrega al gas natural que es inodoro, su olor característico maloliente nos sirve de advertencia cuando existen fugas de gas.

UTILIZACION

En la plante se utilizan exclusivamente como combustible para los motores de los montacargas en el área de bodega.

FUGA

Cuando escapa de su recipiente, el G.L.P presenta riesgos tanto explosión como de incendio, siendo su riesgo principal el de explosión por combustión especialmente en interiores.

Las fugas de G.L.P presentan situaciones de emergencia tanto sin incendio como con incendio. Tienen a extenderse a nivel del suelo, ayudando de una niebl visible de vapor condensado que se forma. Las mezclas capaces de inflamarse se extiende más allá de la zona ocupada por la niebla visible. Este tipo de escapes pueden controlarse por medio de agua pulverizada. Se debe aplicar agua a los recipientes expuestos al fuego y detenerse el escape de gas siempre que sea posible.

PREVENCIÓN

1. Transporte adecuadamente su cilindro en forma vertical.
2. No reciba el cilindro con fugas o en malas condiciones. Haga la prueba con un poco de agua.
3. No golpee el cilindro
4. Coloque el cilindro en un lugar ventilado y en posición vertical.
5. No coloque materiales inflamables cerca o sobre el cilindro
6. No encienda la estufa, la luz o artefactos eléctricos, si detecta alguna fuga, ventile el área, abra las puertas y ventanas
7. Proteja y revise las instalaciones eléctricas

8. No vacíe totalmente el cilindro (no invertir)
9. Los calefones a gas deben estar ubicados fuera de las viviendas
10. Recuerde que las mangueras y el regulador deben ser cambiados frecuentemente
11. Revise que tenga el caucho de protección..

COMO UTILIZAR CORRECTAMENTE EL CINLINDRO DE GAS

Transportar tu cilindro de gas adecuadamente.



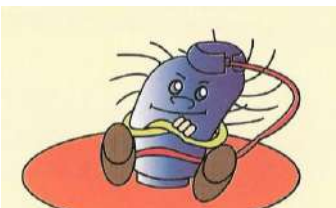
Limpiar tu cilindro en casa, no lo golpees, ni lo ruedes por las calles. La acumulación de grasa y el desprendimiento de la pintura lo deterioran, causan corrosión y afectan su soldadura, volviéndolo peligroso.



No recibas cilindros en malas condiciones o con fuga. Exige que tengan su sello de seguridad.



Cuando salgas de casa, asegúrate que el regulador y válvulas de tu cocina estén cerrados.



Proteja la manguera del cilindro. Manténla alejada del fuego, roedores y otros elementos dañinos.



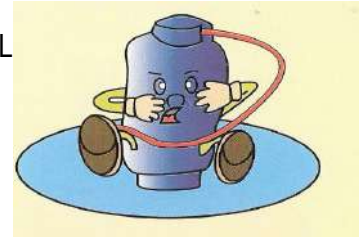
Si detectamos olor a gas, no enciendas la cocina, artefactos eléctricos o luces. Una pequeña chispa puede ocasionar una explosión. Ventila el ambiente abriendo puertas y ventanas.



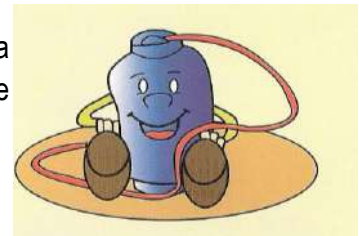
Ojo con los materiales inflamables alejados de la cocina y del cilindro



El olor desagradable del gas es una señal de advertencia! EL GAS NO ES TÓXICO pero es INFLAMABLE



Los niños no deben manejar el sistema del gas. Al encender la cocina primero enciende el fósforo y luego abre la llave de paso del gas. Ubica siempre tu cilindro en posición vertical



¿COMO COLABORAR CON LOS BOMBEROS?

Deje la VIA LIBRE a los vehículos de los bomberos. Respete las sirenas y luces de emergencia. Ubíquese a lado derecho de la vía; Por su propia casa pueda estar en llamas.

No obstruya la labor de los bomberos. Ayúdelos dejándose la zona libre.

No estacione su vehículo frente a los hidrantes ni utilice estos de forma particular, ya que son para el uso exclusivo de Cuerpo de Bomberos.

No haga llamadas falsas y que puede poner en peligro a los Bomberos y a los transeúntes. Un severo control descubrirá toda llamada falsa.

11. SEÑALIZACIÓN

Referida a un objeto, actividad o situación determinadas, que proporcione una indicación u obligación relativa a la seguridad o a la salud mediante una forma de panel, color, señal luminosa o acústica, comunicación verbal o gestual según proceda.

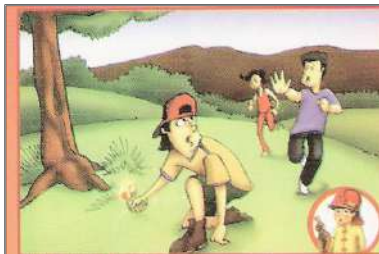
12. INCENDIOS FORESTALES

No inicie fuego en el campo. Si realizar una fogata apágala con agua o tierra.



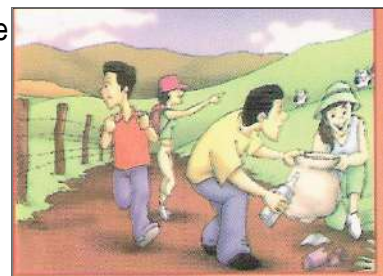
No lances colillas encendidas al caminar por el monte y menos aún desde un vehículo en marcha.

No arrojes plásticos, papeles o cristales. Lleva siempre una bolsa para guardas los desperdicios.



Si observas que alguien frente fuego avisa inmediatamente al Cuerpo de Bomberos o a la autoridad más cercana.

Recoge y deposita en un lugar adecuado todo tipo de desperdicios que encuentres en el campo.



Huye siempre del fuego cuesta abajo. El fuego sube ladera arriba como una chimenea.

Si el fuego te amenaza, aléjate de él, busca un sitio seguro un claro o la carretera; no regrese o ningún motivo.



Si circulas en un vehículo por una zona incendiada, cierra las ventanas y enciende los faros, sigue conduciendo despacio hacia un lugar despejado.

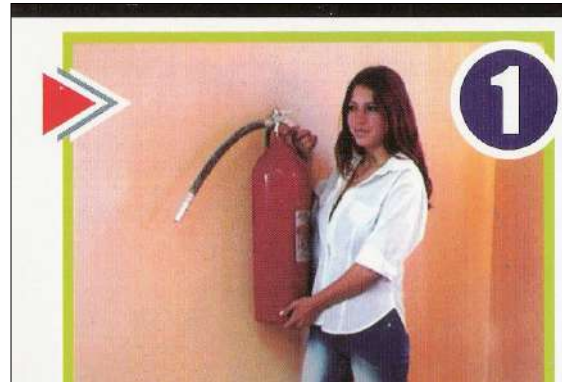
Si observas un incendio forestal y no puedes dominarlo por ti mismo, avisa cuanto antes al Cuerpo de Bomberos 102.

Si colaboras en la extinción, no trabajes solo. Ponte a las órdenes del personal del Cuerpo de Bomberos.



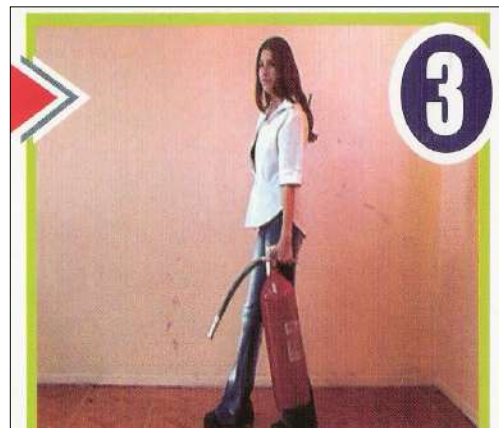
12. PASOS PARA EL USO DE UN EXTINTOR

Descuelgue el extintor del lugar en donde se encuentra ubicado. Es importante conocer previamente la ubicación de los extintores.



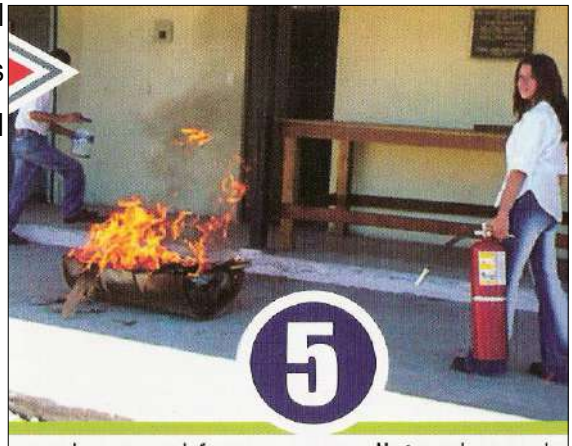
Observe si el extintor está operativo, verificando si la aguja del manómetro está en el lugar correcto.

Llevar el extintor al lugar de incendio incipiente lo más vertical posible, transportándolo de su manija, evitando golpearlo y sin quitar el seguro.



Tomar el extintor con la mano izquierda para transportarlo, utilizando correctamente la manija de transporte.

Aproximarse al fuego, a una distancia prudencial que le permita resistir la radiación, más o menos unos 2,5 a 3 metros. Si tienes que utilizarlo en el exterior ubíquese con el viento a su espalda.



Retire el seguro



Tome la manguera de descarga con la mano derecha.

Descargue el extintor de manera intermitente apuntando a la base de las llamas en forma de abanico. No descargue completamente el extintor.





Retroceda dando el frente a las llamas, esto le permitirá volver a atacar el fuego si este se reinicia.


Recargue inmediatamente el extintor, reemplace el utilizado, no se debe dejar Desprotegido el lugar donde fue utilizado el extintor.



EXTINTOR CARGADO

EXTINTOR DESCARGADO



	CUERPO DE BOMBEROS DE	REVISIÓN:
	CATACOA	PÁGINA:
SUPERVISAR A LAS PERSONAS	BASE DE DATOS Y SISTEMAS DE INFORMACION	

6. SUPERVISAR A LAS PERSONAS

6.1. BASE DE DATOS Y SISTEMAS DE INFORMACION DE RECURSOS HUMANOS

CONTENIDO

OBJETIVO

Implementar un sistema de información que permita a la Institución recolectar los datos del personal y almacenarlos de una manera clara, ordenada y accesible a cualquier momento y por cualquier miembro de la organización.

ALCANCE

Cuerpo de Bomberos de Catacocha.

PROCEDIMIENTO

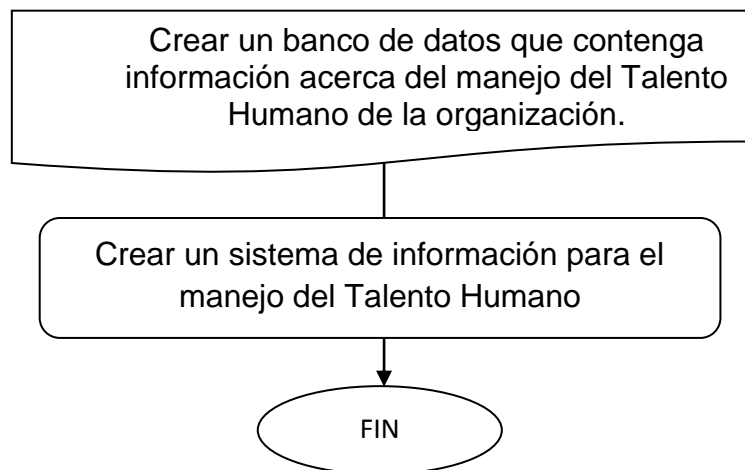
1. Crear un banco de datos que contenga información acerca del manejo del Talento

Humano de la organización como:

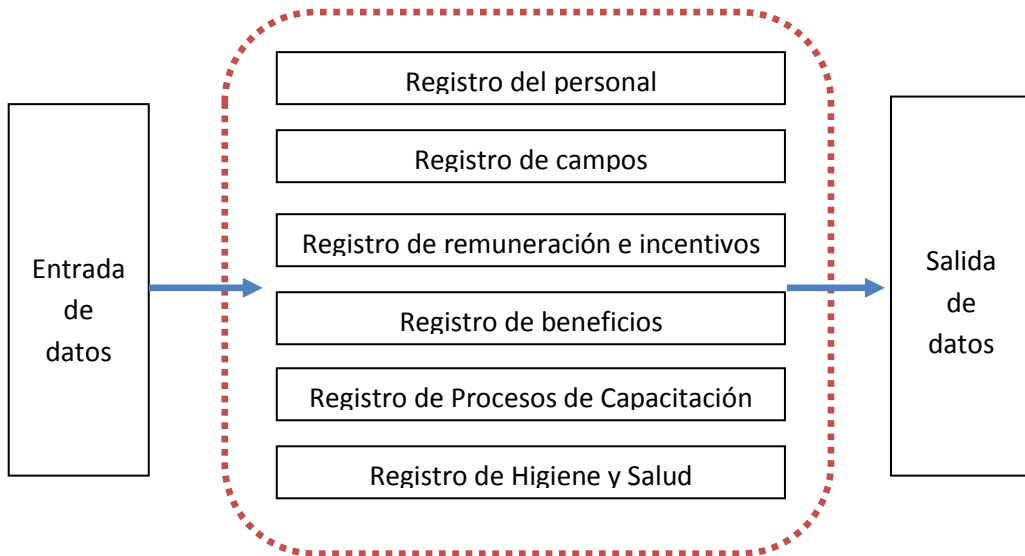
- Registro personal (Datos personales de los empleados)
- Registro de remuneración e incentivos (Datos sobre los salarios del personal).
- Registro de beneficios (Datos sobre los beneficios y servicios sociales)

- Registro de Procesos de Capacitaciones (Datos sobre programas de capacitación de cada empleado).
 - Registro de Higienes y Seguridad Ocupacional (Datos sobre índices de accidentes, enfermedades de los empleados).
2. Crear un sistema de información que contenga los datos de los empleados y sus cargos, para permitir un mejor manejo del Talento Humano por parte de la Gerencia y para el conocimiento propio del personal. Se recopila datos como:
- Nombre del empleado.
 - Cargo que ocupa
 - Remuneración del empleado.
 - Beneficios y servicios que se ofrecen.
 - Tareas y responsabilidades principales.
 - Evaluaciones de capacitación que se han implementado.

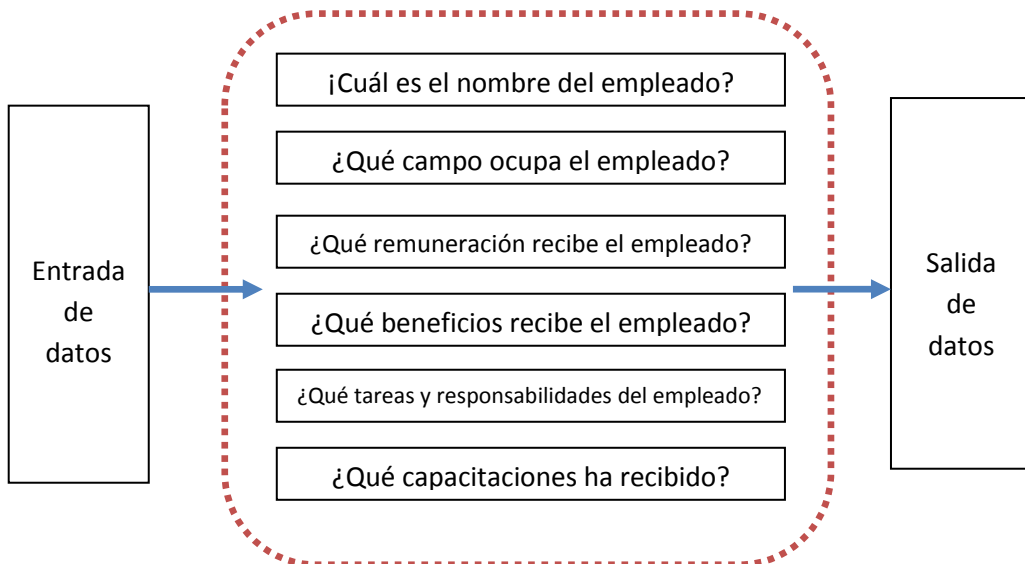
DIAGRAMA DE FLUJO PROPUESTO



BASE DE DATOS



SISTEMA DE INFORMACIÓN



J. IMPLEMENTACIÓN DE PROPUESTA

PLAN DE IMPLEMENTACION DEL MANUAL DE GESTION DEL TALENTO HUMANO EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE LA CIUDAD DE CATACocha.

1. Generalidades del plan

Sobre la base de los resultados adquiridos de la situación actual del Cuerpo de Bomberos de Catacocha, se estableció que se hace necesario elaborar un modelo de la Gestión del Talento Humano, con el fin de proponer soluciones a la problemática que enfrenta la Institución objeto de estudio.

2. Formulación del modelo

2.1 Objetivo general

Difundir la implementación y aplicación del modelo de la Gestión del Talento Humano: la eficiencia, efectividad y desarrollo de las funciones y actividades del Cuerpo Bomberil.

3. Actividades

1.1. Presentación del modelo

Con el plan de implementación se da a la Institución una orientación de cómo aplicar el sistema, los requisitos, las personas responsables y el compromiso que significa para todos los elementos de la organización, además es importante porque se tienen pautas del proceso y desarrollo que debe seguir la aplicación del modelo en la fuerza del recurso humano.

1.2. Obtener la aprobación de la alta dirección.

Se debe presenta el modelo al Jefe Mayor, a los altos ejecutivos del Ilustre Municipio, que son los encargados de tomar la decisión acerca de la aprobación, es necesario describir en que consiste el modelo. Las autoridades revisaran el modelo de la Institución para la puesta en marcha del modelo, una vez autorizado el modelo se notificará a los empleados sobre la implementación del modelo para la Institución.

1.3. Contratación de un asesor experto en el tema.

Al obtener la aprobación para la puesta en marcha del modelo, es necesario establecer el responsable de liderar el proceso de implementación, para esto se deberá contratar un especialista en el tema que será el encargado de guiar la implementación del modelo.

1.4. Conjuntar el comité encargado del proyecto.

Este comité tendrá la responsabilidad junto con el asesor, de liderar el proceso de desarrollo e implementación del modelo, así como divulgarlo a los empleados reuniéndose constantemente con estos.

Entre las funciones y responsabilidades del comité:

- Crear una identidad del equipo.
- Promover el trabajo en equipo y hacer públicos los resultados de estos.
- Facilitar la comunicación con la alta gerencia.
- Facilitar la comunicación con el personal.
- Promover auto evaluación y evaluación del comité.

1.5. Divulgación del modelo.

Se lo realizará una vez ya aprobado por el comité y el Jefe de la Institución, se lo realizará previo a una reunión de todo el personal.

1.6. Desarrollo del programa de capacitación.

a) Trabajo en equipo

El trabajo se conformará en subgrupos para informar y analizar la implementación de modelo.

b) Técnicas de aprendizaje.

La técnica aplicarse será la Evaluación 360°.

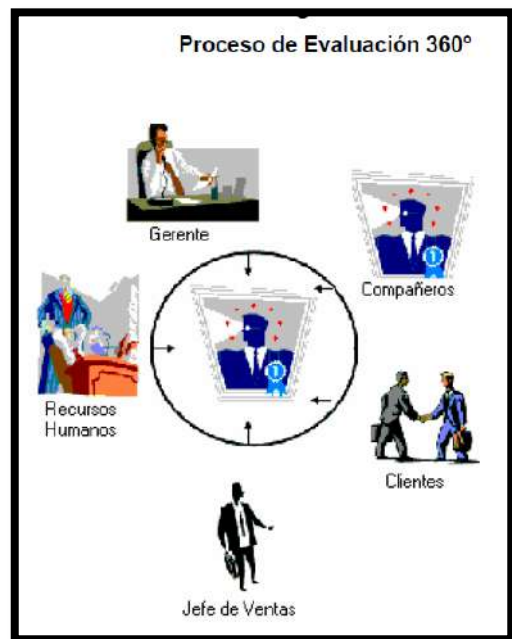
c) Desempeño

El desempeño se lo evaluará de una manera concreta que garantizará mayor autenticidad de los resultados que permita destacar evaluaciones distorsionadas que comparen con el promedio general.

d) Técnicas en RR.HH

La técnica Evaluación 360° ayuda a evaluar el desempeño y resultados, en el que participan a las personas que conocen el evaluado, además del jefe.

La tendencia des de considerar la herramienta objetiva que permita al personal la interacción de los objetivos Institucionales.



1.7. Evaluación de resultados.

A través de la implementación efectiva del modelo se obtendrá como resultado:

- Aumento en la motivación del personal.
- Personal mejor capacitado y mejor calidad.
- Mejoras de habilidades del personal.
- Aumento de eficiencia individual del empleado.
- Cambio de actitudes y comportamiento del talento humano.

4. Implementación del modelo

Para la implementación del modelo de Gestión del Talento Humano es necesario que la Empresa ejecute lo siguiente:

El Jefe Mayor debe de estar de acuerdo con la propuesta de la guía, para que de su autorización de implementación, los empleados conozcan dicho modelo y los capacite para la utilización de los nuevos procesos y métodos de trabajo.

4. Cronograma de Actividades

TIEMPO(MESES- SEMANAS) ACTIVIDADES	AÑO 2012											
	MES 1				MES 2				MES 3			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Presentación del modelo	■											
Obtener la aprobación de la alta dirección.		■										
Contratación de un asesor experto en el tema.			■									
Conjuntar el comité encargado del proyecto.			■									
Divulgación del modelo.				■								
Desarrollo del programa de capacitación.					■	■	■	■	■			
a. Trabajo en equipo					■							
b. Técnicas de aprendizaje.						■						
c. Desempeño							■					
d. Técnicas en RR.HH								■				
Evaluación de resultados.								■	■			
Ajustes y /o correcciones de las faltas del modelo.									■	■	■	
Seguimiento de la implementación.							■	■	■	■	■	■

5. Presupuesto para la implementación.

DESCRIPCION	MONTO
Asesor para la implementación	\$ 500,00
Honorarios para capacitación del personal.	\$300,00
Papelería.	\$150,00
Portafolios.	\$ 50,00
Materiales para la capacitación.	\$130,00
Otros gastos.	\$100,00
Subtotal	\$1230,00
Imprevistos 10%	\$123,00
TOTAL.	\$1353,00

k.. CONCLUSIONES

Una vez finalizado el trabajo investigativo del PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE LA CIUDAD DE CATACOCHA, se puede concluir con los siguientes criterios:

- ✦ El diagnóstico del presente estudio indica que la Institución no realiza un adecuado proceso administrativo de la gestión del Talento Humano, razón por la que le personal se desmotiva fácilmente, no teniendo una clara comprensión de sus funciones, debido a la falta de un Manual de Funciones y Bienvenida.
- ✦ La no utilización de los organigramas, tanto estructural como funcional, incide para que los empleados desconozcan la ubicación correcta de sus puestos, como también el grado de autoridad que se tiene dentro de la Institución.
- ✦ El 75% del personal de la Institución desconoce la misión y visión del Cuerpo de Bomberos.
- ✦ Se pudo determinar que el deficiente desempeño de las funciones y el desconocimiento de procedimientos de las actividades, merece que no tiene un manual de funciones.
- ✦ Del total de los encuestados el 87,50% han cursado solo la secundaria y solamente el 12,50% poseen título universitario, es por ello que el 100% del personal necesita recibir capacitación en temas generales como liderazgo, servicio al cliente y gestión de recursos humanos.

- ✦ En el cuerpo Bomberil no cuenta con misión, visión definidos debido al desconocimiento de la importancia de los mismos.

- ✦ Una de las amenazas más relevantes detectadas en el análisis del ambiente interno de la institución es la falta de normativa en temas de seguridad debido a que las personas no se interesan por conocer las diversas maneras de prevenir accidentes y la forma de cómo actuar en caso de que estos se presenten, por falta de un manual de seguridad.

- ✦ El 95,65% de la población de la ciudad de Catacocha conoce los servicios que presta la Institución, encontrándose satisfechos, donde la calificación Buena (63,64%), así mismo el 47,37% manifestaron que deberían mejorar la infraestructura.

I. RECOMENDACIONES

Al finalizar el presente estudio se recomienda lo siguiente:

- ✳ Una vez elaborado todo el proceso administrativo con sus respectivas herramientas administrativas para la Institución se solicita a los directivos le den vialidad, mediante en ejecución y difusión de la misma.
- ✳ Considera que la Institución debe acoger absolutamente con seguridad las sugerencias introducidas en el modelo de Gestión del Talento Humano, donde se plantea el organigrama estructural y funcional, esto permitirá la ubicación correcta de los puestos de trabajo y líneas de mando y el grado de autoridad, como también las fases del proceso administrativo.
- ✳ Se debe utilizar el manual de funciones propuesto el mismo que permitirá designar correctamente las funciones, responsabilidades y requisitos que debe tener cada función respectiva para cada empleado.
- ✳ Se recomienda utilizar el manual de capacitación propuesto, con la finalidad de desarrollar eficientemente al personal, como fortalecer y actualizar los conocimientos de los empleados de la Institución, en las temáticas de liderazgo, desarrollo de equipos de trabajo, servicio al cliente, con el fin de que el Talento Humano Institucional pueda desenvolverse en el puesto de trabajo y dar soluciones a problemas que se presenten en el futuro.
- ✳ Se recomienda que se dé cumplimiento de las etapas que comprende el proceso administrativo (planificación, organización, dirección y control), en especial en la planificación de planes para la Institución y el control a través de la evaluación del

desempeño comparando las funciones que se detallan en el manual de funciones con las que realmente cumplen.

- * Finalmente se recuerda poner en vigencia este trabajo de estudio planteado para el cuerpo de Bomberos de la ciudad de Catacocha, el cual le va a servir de mucho para un desarrollo de la misma.

m. BIBLIOGRAFÍA

1. TEXTOS

- **CHIAVENATO IDALBERTO**, Administración de personal y Recursos Humanos, 2009.
- **CHIAVENATO IDALBERTO**, Gestión del Talento Humano, McGraw-Hill, México, 2009
- **DESSLER, Gary**, Administración de Recursos Humanos. México. Prentice Hall, 2009.
- **DOLAN**, Sino & Valle, Renón, La Gestión del Talento Humano, Tercera Edición, 2007
- **GARCÍA SANTILLÁN**, Administración Financiera I, Edición Electrónica, México, págs.(13-21), (2010),
- **ROBBINS**, Shephen, Coulter Mary, Administración, Octava Edición Español, México, 2005.
- **ROJAS**, Miguel, Administración para Ingenieros, Tercera Edición, Colombia, 2008
- **WERTHER Y DAVIS**, 2008. Administración de personal y Recursos Humanos.

2. PAGINAS WEB

- ✚ <http://es.wikipedia.org/wiki/Bombero>
- ✚ http://www.visitaecuador.com/fiestas.php?codigo=hPoSoPbs7T&nuevo_mes=10&dias=10
- ✚ <http://www.bomberosloja.gob.ec>
- ✚ http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/evaluaciondeldesempenopersonal.
- ✚ <http://www.gestipolis.com/dirgp/rec/gest talento.htm>
- ✚ <http://www.gestipolis.com/canales6/ger/nuevos-modelos-gestion.htm>
- ✚ http://www.inec.gov.ec/cpv/index.php?option=com_wrapper&view=wrapper&Itemid=49&lang=es

N. ANEXOS

1. ENTREVISTA



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA AREA JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ENTREVISTA

Como estudiante de la Universidad Nacional de Loja de la carrera de Administración de Empresas, realizaré la presente encuesta para la cual pido su colaboración, dicha información será utilizada para la obtención de mi título en Ingeniería Comercial.

ENTREVISTADO:

FECHA:

LUGAR:

- ¿Qué estudios académicos Ud. posee? ¿En qué se especializó?
- ¿Cuáles son las funciones que usted desempeña en la institución?
- ¿Quién queda encargado en la institución en caso de ausencia temporal?
- ¿Mantiene reuniones periódicas con sus subordinados? ¿Con qué frecuencia?
- ¿Posee la empresa una planificación de sus recursos humanos?

SI ____

NO ____

¿Por qué?

- ¿Cada qué tiempo realiza la planificación?
- ¿De qué manera se realiza la planificación?
- ¿Qué medios de reclutamiento utiliza la institución?
- ¿Se ha realizado un reclutamiento interno cuando se ha presentado una vacante en la institución?
- ¿Qué métodos utiliza Usted para seleccionar un candidato en la institución?
- ¿Cuál cree Usted que es el propósito del proceso de selección?
- ¿Quién es el responsable de la selección del nuevo personal para la institución?

- ¿Se realiza entrevista de trabajo? ¿Si se la realiza, se utiliza algún formato en especial?
- ¿Se tienen definidas las responsabilidades en cada puesto de trabajo en la institución?
- ¿De qué manera evalúa el desempeño de sus subordinados? ¿Cada qué tiempo lo realiza?
- ¿Quién es el responsable de establecer los sueldos y salarios dentro de la institución?
- ¿Qué factores se analizan para asignar los sueldos?
- ¿Se han desarrollado planes de capacitación al personal en la institución? ¿Cada qué tiempo lo realiza?
- ¿De qué manera la institución maneja los conflictos dentro de la institución?
- ¿Qué tipo de capacitación brinda la institución al personal?

GRACIAS POR SU COLABORACION

2. ENCUESTA PERSONAL DE LA INSTITUCION



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA AREA JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ENCUESTA

Como estudiante de la Universidad Nacional de Loja de la carrera de Administración de Empresas, realizaré la presente encuesta para la cual pido su colaboración, dicha información será utilizada para la obtención de mi título en Ingeniería Comercial.

ENCUESTADO:

OCUPACIÓN:

1) ¿Cómo conoció la vacante que se presentaba en la institución?

.....
.....

2) ¿Al momento de ingresar a la institución le realizaron un proceso de selección?

SI ()

NO ()

Mencione.....

.....

4) ¿Recibe capacitación en su institución, cada qué tiempo?

.....
.....

5) ¿Cómo califica la comunicación con las autoridades de la institución?

MUY BUENA ()

BUENA ()

REGULAR ()

MALA ()

Porqué.....

.....

6) ¿Qué funciones desempeña dentro de esta institución?

.....
.....

7) ¿Qué estudios académicos Ud. posee? ¿En qué se especializó?

.....

3. ENCUESTA POBLACION CIUDAD DE CATACocha



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
AREA JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

ENCUESTA

Como estudiante de la Universidad Nacional de Loja de la carrera de Administración de Empresas, realizaré la presente encuesta para la cual pido su colaboración, dicha información será utilizada para fines académicos:

ENCUESTADO:

OCUPACIÓN:

FECHA:

LUGAR:

1. ¿Conoce Usted los servicios que presta el Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Catacocha?

SI___

NO__

Sírvase en Mencionarlos:

.....
.....

2. ¿Cómo califica el servicio que presta el Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Catacocha?

MUY BUENA ()

BUENO ()

REGULAR ()

MALO ()

Porqué.....
.....
.....

3. ¿Conoce usted la misión, visión y objetivos de la Institución?

SI ()

NO ()

Si su respuesta es afirmativa méncionelos por favor:

Misión.....

Visión.....

Objetivos.....

4. ¿Conoce Usted el horario de atención del Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Catacocha?

Por favor Méncionelo:

.....
.....

5. ¿Tiene alguna sugerencia para el Cuerpo de Bomberos en cuanto al servicio que presta esta institución?

Dígnese en Mencione:

.....
.....

6. ¿Qué opina de la infraestructura de la institución?

.....
.....

7. ¿Adicionalmente de los servicios que usted que presta la institución que otros sugiere?

Menciónalos por favor:

.....
.....

GRACIAS POR SU COLABORACION

INDICE

REVISIÓN DE LITERATURA

Diagnóstico	pág. 10
Administración	pág. 11
Administración de RR.HH	pág. 11
Planeación del Talento Humano	pág. 14
Gestión del Talento Humano	pág. 15
Modelo de Gestión de Talento Humano	pág. 19

METODOLOGÍA UTILIZADA

Materiales	pág. 22
Métodos	pág. 23
Procedimientos	pág. 24

RESULTADOS

Resultados de entrevista al gerente de la institución.	pág. 27
Resultados de la encuesta a los empleados.	pág. 29
Resultados de la encuesta a las personas de la ciudad de Catacocha	pág. 44
Análisis del proceso administrativo de la gestión del talento humano.	pág. 53
Análisis FODA	pág. 58

DISCUSIÓN

Reseña Histórica	pág. 65
Análisis	pág. 70

PROPUESTA

Organigrama propuesto pág. 71

MODELO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

CONTENIDO

INCORPORACIÓN A LAS PERSONAS

Reclutamiento interno pág. 72

Reclutamiento externo pág. 79

SELECCIÓN DE PERSONAL

COLOCACIÓN DE LAS PERSONAS

Manual de Bienvenida pág.93

Manual de Funciones pág.109

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

RECOMPENSACIÓN A LAS PERSONAS

DESARROLLO DE LAS PERSONAS

Manual de Capacitación pág.136

RETENCIÓN A LAS PERSONAS

SALUD, SEGURIDAD Y CALIDAD DE VIDA

Manual de Seguridad pág.155

SUPERVICIÓN A LAS PERSONAS

Base de Datos pág.176

IMPLEMENTACIÓN DE PROPUESTA pág.179

CONCLUSIONES pág.185

RECOMENDACIONES pág.187

BIBLIOGRAFÍA pág.189

ANEXOS

Entrevista pág.191

Encuesta personal de la institución pág.193

Encuesta población ciudad de Catacocha pág.195