



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**La gestión y su relación con los servicios prestados por los
bomberos voluntarios-Chiclayo**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Parrilla Antón, Mary Victoria (ORCID: 0000-0001-8755-0686)

ASESORA:

Dra. Saldaña Millan, Jackeline Margot (ORCID: 0000-0001-5787-572X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios, a mis padres, que durante toda han sido mi guía, mi soporte, ejemplos de perseverancia y dedicación.

A mis hermanos, por ser el impulso para seguir esforzándome

A todas las personas, que forman parte de mi vida y me han apoyado en el transcurso de la misma

Agradecimiento

A la Dra. Jackeline Margot Saldaña Millan, por su apoyo y disponibilidad para guiarme en el desarrollo de esta investigación.

Al jefe de la compañía de bomberos Salvadora Chiclayo 27 y a los integrantes de la misma por su comprensión, apoyo y disponibilidad en el desarrollo de este estudio

A Catherine Ramírez, por el apoyo y la amistad brindada en el trayecto de estos estudios

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	20
3.1. Tipo de diseño de investigación.....	20
3.2. Operacionalización de las variables.....	20
3.3. Población, muestra y muestreo.....	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
3.5. Procedimiento.....	22
3.6. Método de análisis de datos.....	22
3.7. Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS.....	24
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS.....	39

Índice de tablas

Tabla 1	1.- ¿Cuentan con el personal necesario para cubrir todas sus emergencias que se suscitan a diario	24
Tabla 2	2.-¿Considera que el personal se encuentra capacitado para atender emergencias de alta complejidad?	24
Tabla 3	3.- Según su criterio ¿Cuentan con la indumentaria y materiales necesarios para brindar una óptima atención en las emergencias?	25
Tabla 4	4. ¿Considera que las unidades de atención se encuentran debidamente equipadas, para brindar una adecuada atención a las emergencias?	25
Tabla 5	5.- Su compañía realiza coordinaciones constantes con otras instituciones públicas para para ofrecer charlas de prevención de incendios y desastres	26
Tabla 6	6.- ¿Considera que, ante un desastre natural, Ud. se encuentra debidamente preparado (conocimientos, equipamiento, etc.) para atender, dirigir y controlar dicho suceso?	27
Tabla 7	7.- ¿Conoce si la compañía de bomberos cuenta con un plan de contingencia a las instituciones que lo soliciten?	27
Tabla 8	8.- ¿cuenta con la preparación adecuada para efectuar un rescate en caso de desastres naturales?	28
Tabla 9	9.- ¿Usted cuenta con una acreditación ante el CENEPRED?	28

Resumen

El objetivo de este estudio fue determinar la relación que existe entre la gestión y los servicios prestados por los bomberos voluntarios. En cuanto a metodología que se utilizó es del enfoque cuantitativo, dentro del paradigma positivista y un alcance de investigación descriptivo correlacional. Se evaluó a todos los bomberos de la compañía Salvadora Chiclayo 27 cuya muestra fue 60 bomberos. Se empleó un cuestionario de 27 preguntas, las cuales estuvieron direccionadas a la relación entre la gestión y los servicios prestados por los bomberos voluntarios. Se concluyó que la gestión ejercida por los bomberos voluntarios si bien es la adecuada se encuentra limitada por la falta de herramientas de gestión. Del mismo modo, Esta investigación llegó a la conclusión que, si bien existe una adecuada preparación de los integrantes de las compañías de bomberos, estos perciben que no cuentan con la indumentaria e insumos adecuados para la atención eficiente de una emergencia. Otra de las conclusiones a las que se pudo llegar es que, si bien cuentan con un presupuesto designado por el estado, muchas veces este no alcanza o no llega correctamente a cumplir con su función, lo cual los limita en el cumplimiento de las atenciones de emergencia.

Palabras clave: Gestión, servicios prestados, bomberos voluntarios

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between the management and the services provided by volunteer firefighters. As for the methodology used, it is the quantitative approach, within the positivist paradigm and a descriptive correlational scope of research. All the firefighters of the Salvadora Chiclayo 27 company whose sample was 60 firefighters were evaluated. A questionnaire of 27 questions was used, which were directed to the relationship between the management and the services provided by the volunteer firefighters. It was concluded that the management exercised by volunteer firefighters, although it is adequate, is limited by the lack of management tools. In the same way, this investigation concluded that, although there is an adequate preparation of the members of the fire companies, they perceive that they do not have the appropriate clothing and supplies for the efficient attention of an emergency. Another of the conclusions that could be reached is that, although they have a budget designated by the state, many times this does not reach or does not correctly fulfill its function, which limits them in the fulfillment of health care. emergency.

Keywords: Management, services provided, volunteer firefighters

I. INTRODUCCIÓN

Los cuerpos de bomberos de Latinoamérica, EE. UU y Europa, tienen en común ser organismos públicos, al servicio de la sociedad, cuya función principal es la de salvaguardar la vida de las personas, así como las propiedades públicas y privadas contra catástrofes, incendios y siniestros, como también estabilizar incidentes efectuando acciones de protección. Los bomberos ejercen una labor difícil, debido a que se exponen a un alto nivel de estrés y peligro, debido a que se arriesgan su vida durante las diversas emergencias que atienden. El ser bombero implica un compromiso personal, un anhelo de ayudar a la ciudadanía.

En algunos países de Latinoamérica y Europa el ser bombero es un trabajo remunerado, en otros en cambio como en el Perú ejercen la labor de manera desinteresada y voluntaria. Un problema en común que poseen los bomberos de todo el mundo es la falta de gestión, equipamiento, insumos para atender las emergencias de manera oportuna con eficiencia y eficacia que se requiere.

Un ejemplo de esto es el reclamo de bomberos españoles exigiendo modificaciones en la organización y gestión de las emergencias, debido a que consideran que descoordinación, falta de protocolos unificados de trabajo y disparidad de medios humanos y materiales según de qué zona geográfica se trate. Otro problema que se presenta en España es la necesidad de homogenizar los servicios de emergencias y crear una agencia de seguridad y emergencias para ofrecer un servicio más eficiente y eficaz. Se indica que, al no contar con un cuerpo de bomberos unificado, existen diferencias en la disposición de presupuestos, que limitan el equipamiento adecuado de las compañías bomberiles. (Plural, 2015)

Para contrarrestar las limitaciones que poseen en Europa han creado una federación, la cual se encuentra conformada por 24 países. Echevarria (2016) expone: El propósito primordial de esta federación es “el aumentar la seguridad durante incendios y proveer conocimientos a las instituciones europeas en aspectos relativos al desarrollo de las compañías de bomberos y de seguridad contra incendios en el continente y especialmente en temas de organización y gestión, el sistema, habilidades técnicas, el adiestramiento y la ingeniería de incendios con el objetivo de obtener los medios más eficaces, eficientes y económicos para

disminuir la pérdida y el daño a la vida, la propiedad y las economías nacionales causadas por el fuego, otras situaciones de emergencia (incluidos los desastres naturales catastróficos) y todos los aspectos

A lo largo de la historia de las compañías de bomberos de todo el mundo se han creado leyes, reglamentos, lineamientos para el correcto funcionamiento de estas instituciones. Tal es el caso de España que en el año 1985 creó la Ley de protección civil el cual es creado bajo un marco de competencias orientado en la gestión de emergencias, creándose así un modelo estructural que se rija a la constitución española. (Santaolalla Martínez & de la Herrán Souto, 2015)

En España uno de los requerimientos constantes que hacen los bomberos es la de homogeneizar a todas las compañías de bomberos de ese país, dado a que no todas las compañías reciben el mismo presupuesto, no existe equidad la distribución.

En el Ecuador, así como en otros países latinoamericanos, también se han creado normativas que guían el adecuado funcionamiento de estas instituciones, los dirigentes del cuerpo de bomberos, determinarán la misión, visión, las políticas institucionales, etc.

A lo largo de la historia de las compañías de bomberos se han ido creando leyes, normas, estatutos que encaminan a la institución bomberil por el camino de mejorar. En países como México, Ecuador y Perú básicamente poseen casi los mismos requerimientos. Cabe indicar pese a todas las normativas existentes en las instituciones bomberiles, la gran mayoría de estos carecen de los equipos necesarios para cumplir de manera eficiente y eficaz sus funciones. Siendo uno de los problemas la falta de apoyo por parte del estado, solo permiten que las compañías de bomberos no ofrezcan una adecuada atención en las emergencias, otra situación que puede surgir es el déficit de capacitaciones al personal que labora en estas instituciones, además de la falta de personal necesario para cubrir todas las emergencias que se suscitan.

En países como el Perú ejercer la labor de bombero es un oficio netamente VOLUNTARIO, ello desencadena un problema que es la falta de compromiso por parte del estado y de la ciudadanía en general, debido a que no se crean leyes y

normas que protejan al bombero, no se les brinda las condiciones adecuadas para que puedan ejercer su labor de manera óptima, no se les brinda y en muchos casos no se les valora, tomando en cuenta que son personas que prestan servicio de manera voluntaria, en muchos casos no se les protege.

En la región Lambayeque se cuenta actualmente con tres compañías de bomberos, siendo la principal de ellas la Compañía de bomberos salvadora Chiclayo N° 27. Estas compañías tienen en común problemas como la falta de equipamientos adecuados para brindar un servicio y atención eficiente y eficaz, trabajan con recursos muchas veces propios reflejando los problemas que poseen, en común con otras compañías de bomberos del país.

Esta investigación posee una justificación desde el aspecto teórico es importante dado que su desarrollo y aplicación nos permitirá obtener información valiosa respecto al tema, dado que brindará un aporte significativo respecto a cuál es la gestión que se desarrolla en los bomberos voluntarios y cuál es su relación con los servicios que estos prestan a la ciudadanía. La justificación práctica de este proyecto de acuerdo con los objetivos planteados por esta investigación su resultado permitirá encontrar soluciones concretas a los problemas mencionados anteriormente, los cuales permitirán mejorar sustancialmente tanto como la calidad de los servicios prestados por el CGBVP, así como la satisfacción de la ciudadanía respecto a las atenciones que esta institución ofrece. El tercer punto tomado en cuenta como justificación metodológica, será importante para ya que se empleará instrumentos de investigación como cuestionarios y su correspondiente procesamiento en software para medir la relación que existe entre la gestión y los servicios prestados por el CGBVP.

Los objetivos planteados en esta investigación siendo el objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión, y los servicios prestados por los bomberos voluntarios, derivando así a los siguientes objetivos específicos: Evaluar los procesos de la gestión que realizan los bomberos voluntarios; Identificar los servicios que prestan los bomberos voluntarios y comparar los resultados entre la gestión y los servicios prestados por los bomberos voluntarios.

II. MARCO TEÓRICO

Los trabajos previos relacionados al tema nos dan un alcance de lo que se enfocara el proyecto de investigación.

Basilio Mero (2014) en su investigación concluye: El manual de Funciones de la compañía de Bomberos del cantón La Libertad, conformado por: dirección Administrativa que impulsa con responsabilidad el talento humano hacia alcanzar los objetivos organizacionales.

Posee una organización institucional que reconoce los niveles jerárquicos (Administrativo, asesor, de apoyo y operativo) que da acceso a la relación entre las áreas de la institución. Se conceptualiza los deberes y obligaciones del talento humano teniendo como sustento el Reglamento Interno que asegure el adecuado desenvolvimiento organizacional. Incluye mecanismos de control a través de guías de evaluación del desempeño que permita calcular las funciones de los departamentos organizacionales.

Se define criterios de retroalimentación del desempeño del talento humano del cuerpo del bombero mediante evaluaciones que permitan la modificación de desviaciones significativas al desempeño institucional.

Tal y como indica Nivelá (2014) en su investigación concluyó: Que la gestión administrativa que tiene la compañía de bomberos de Babahoyo, no es eficiente ni eficaz para una óptima toma de decisiones, puesto que los que dirigen no cuentan con formación profesional ligada al área administrativa. Por ello, se resalta que no existe un modelo de gestión administrativa que ayude al cuerpo de bomberos de dicha ciudad a prestar un eficiente servicio hacia la ciudadanía. Ante todo, la institución no está brindando un servicio de calidad que satisfaga a la población de Babahoyo.

Por otro lado, “Los servicios de emergencia en Argentina: el caso de los bomberos de la policía federal destacados en la ciudad autónoma de Buenos Aires” Realizó esta investigación llegando a la conclusión que los servicios de esta institución se encuentran olvidados, abandonados y le faltan recursos. Los

bomberos no cuentan con los implementos necesarios para atender adecuadamente a alguna emergencia (Arce, 2015).

Vera Montoya (2016) en su investigación llegó a la conclusión: Una de las propuestas que se tiene es el sistema de gestión organizacional del Compañía de bomberos del Cantón Buena Fe, empezando desde su organismo funcional hasta su sistema de gestión del talento humano, además se realizó el estudio diagnóstico que demostró la veracidad del problema y la obligación de tomar una dinámica de cambios del objeto y el campo de estudio, a fin de corroborar la existencia empírica del problema de estudio evidenciado en el diseño teórico el cual dio pie a esta tesis.

En una investigación realizada en la Provincia de Orellana se llegó a las siguientes conclusiones. Se aplicaron indicadores para calcular la eficiencia, eficacia y calidad del cuerpo de bomberos del Cantón de Orellana se alcanzaron los objetivos planteados. Así mismo se elaboró un informe para comunicar a las autoridades bomberiles los hallazgos que se pudieron encontrar (Camacho, 2016).

Guamanquispe Eugenio (2014) desarrollo una investigación en la cual llegó a la conclusión de que el modelo organizacional no es el más conveniente, lo cual da lugar a que no se establezcan responsabilidades definidas a cada uno de los integrantes de la compañía, ocasionando incumplimiento de las funciones, de la misma manera es necesario restaurar el sistema organizacional de la institución, así como el área de operaciones y mantenimiento

Por otro lado, Samaniego Quishpe (2015) En su trabajo de investigación concluye: un inadecuado manejo en el área administrativa del cuerpo de bomberos del Cantón Penipe, precisamente por la falta de estrategias administrativas que faciliten un óptimo control y dirección de la gestión con la finalidad de brindar un eficiente servicio a la población. En consecuencia, se evidencia la imperiosa necesidad de crear un modelo de gestión que se base en procesos considerando establecer la relación entre la misión, las funciones, las políticas y objetivos estratégicos. Del mismo modo, hay una predisposición de parte de personal porque se norme los procedimientos de manera que se logre eficacia y así también un buen desempeño de sus funciones. Otra conclusión, puntualiza el inadecuado control

interno que conlleva a que el personal, las actividades no puedan ser evaluadas de manera objetiva y así también emitir acciones correctivas en caso así lo requieran.

En tanto Perez Rivera & Villacis Laines (2016) en su investigación llego a las conclusiones en el cuerpo de bomberos del cantón de Quevedo existes varias falencias administrativas, las cuales se detalla la escasa organización, retraso en la entrega de información, manejo inadecuado de los fondos que se designan para la compra de materiales, equipos de protección y seguridad públicas, es necesario un análisis financiero para medir y conocer el estado financiero de la institución. Por último, los servicios prestados por el cuerpo de bomberos de Quevedo son buenos, pero no excelentes. Debido a la falta de personal y al poco reconocimiento que sus integrantes reciben. Además, los servicios que brindan el personal no es el adecuado, debido a que al mal comportamiento del personal administrativo no es el adecuado, debido a su mal comportamiento, debido a que no están capacitados para cumplir con sus labores cotidianas.

Asimismo Peralta Peralta (2016) en la investigación que realizo llego a las siguientes conclusiones: El cuerpo de bomberos del cantón de Pastaza no tiene objetivos encaminados que permitan dirigir a la institución. Además, el cuerpo de bomberos de Pastaza no ha sido objeto de una auditoria que permita la valoración de la eficiencia, eficacia y economía de la institución. (p.117)

Mientras tanto Jaramillo Puga (2017) realizó un trabajo de investigación por medio de la cual llego a las siguientes conclusiones: La institución no cuenta con una herramienta de gestión financiera que permitan a los encargados administrativos una evaluación compleja y así determinar el avance en el logro de los objetivos trazados por la institución. Se ha propuesto la aplicación de un modelo de gestión financiera. Para buscar así la eficiencia de gestión financiera, siguiendo los lineamientos de la filosofía institucional. Actualmente este cuerpo de bomberos no posee un seguimiento para evaluar y calcular la eficiencia y eficacia de los servicios brindados por parte de la institución.

La investigacion realizada por Pule Botina (2016) cual tuvo como finalidad entregar al cuerpo de bomberos de esa localidad información de relevante de la institución en general y de cada área que conforma esta institución, para ayudar así

a la toma de decisiones, para lograr un mejor medio desempeño óptimo de esta institución y que su desenvolvimiento en la atención de emergencias sea eficaz y eficiente.

Mientras tanto otra investigación realizada con respecto a la gestión del cuerpo de bomberos concluyó: la inexistencia de herramientas de gestión financiera que ayude a los decisores realicen una evaluación pertinente, un exhaustivo análisis de los indicadores que valoren el progreso y la mejora contante de la institución. (Saraguro Ortiz 2016).

Por otro lado, Navaréz Zapata (2018) desarrollo una investigación por medio de la cual pudo llegar a las siguientes conclusiones siendo las más importantes respecto a este tema son: La propuesta para el mejoramiento de gestión pública se realizó bajo el modelo de gestión que contempla la descripción de funciones del cuerpo de bomberos del gobierno autónomo municipal de Santo Domingo. Esta propuesta deriva del modelo teórico de Enrique Benjamín Franklin.

Además, siguiendo la línea de investigación al cuerpo de bomberos. Elizalde Atzuchi (2016) desarrollo un proyecto de investigación el cual tuvo como finalidad es implementar un manual orgánico y funcional para el cuerpo de bomberos de esta comunidad, utilizando herramientas que permitan determinar las falencias existentes en los procedimientos actuales y poder simplificarlo con el objetivo de contar con un capital humano más eficiente. Esta propuesta constituye el resultado de un análisis desarrollado con la finalidad de contribuir al cuerpo de bomberos con procesos que le permitan alcanzar niveles de competitividad para alcanzar la eficiencia y productividad de la institución.

Uno de las investigaciones realizadas al cuerpo de bomberos en los que sobresale el tema de gestión y funciones ejecutadas en estas instituciones es la de. Gallardo Andino (2016) el cual en el desarrollo de su investigación concluyó: Que contar con un Manual de Funciones permite al personal del área administrativa conocer e interiorizar las funciones, cargo, perfil, condiciones ambientales ya que este debe contar de manera minuciosa con cada uno de los rasgos de cada cargo. Siendo así, este instrumento de gestión facilita para los programas de capacitación del personal. No obstante, en la investigación se ha encontrado que el cuerpo de

Bomberos de Quito no cuenta con un Manual de funciones lo cual genera que el personal desconozca sus funciones, divisiones y coordinaciones conllevándolo a estos a la falta de competencias propias de su cargo.

En el ámbito nacional Castillo Pacsi (2016) en su investigación concluyo que las prestaciones sociales ofrecidas por CGBVP son beneficiosas para la ciudadanía de la ciudad.

Peña Meza. (2018) alcanzó llegar a la conclusion que es de gran importancia profundizar la atencion ofrecida por los bomberos dado que se pueden considerar gestores de emergencia en el Perú, la dificultad que tienen al momento de desplazarse , las dificultades que pueden presentar al momento de acudir a la atencion de una emergencia, puede ser de gran significancia en el éxito de la atencion por parte de los bomberos.

Cabredo Carrillo (2018) en la investigación que realizo llego a las siguientes conclusiones; Toma en cuenta la ley 29783 aplicada a la política de seguridad de la Compañía donde se garantiza que los trabajadores tengan una participación, resguardo, respeto en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Sin embargo, a traves de la matriz de evaluación (IPERC) la cual fue diseñada para identificar todas aquellas actividades dentro y fuera de la compañía durante la emergencia. Por ello, se ha diagnosticado 234 peligros, presentándose 144 en el interior de la compañía y los restantes en las emergencias. Otro atributo muy importante que destacar es la documentación de manera sistemática que han realizado a fin de realizar un reporte que garantice el cumplimiento del SDGDS en las compañías de bomberos. (p.49)

Untul Mariluz, Estela Tamay, & Esquivel Paredes (2018) realizaron una investigación presentada en una revista científica la cual trata sobre el desarrollo de atención contra incendios por la compañía de Bomberos Voluntarios del Perú B 107 , los hallazgos encontrados indican que después de diferentes métodos de trabajo se redujo en un 61,74% observándose una diferencia significativa de la duración estándar que es de 106,59 minutos que disminuye a 65,80 minutos, esto nos demuestra que el servicio fue de calidad . Este fue medido con el cuestionario Servqual siendo el grado de satisfacción de 92,09 a 118,82, pues estos datos se

corroboran a través de la t de Student, lo cual nos indica que a mejor método de trabajo por lo tanto influye de manera significativa en la calidad del servicio de dicha compañía.

Medina Davalos (2017) en su investigación tuvo como objetivo el desarrollo e implementación de una solución Web y Móvil el cual tuvo como propósito brindar a la población un instrumento de reporte de incidencias cada vez que estas ocurran por ejemplo: rescates, incendios, emergencias de manera que puedan ser atendidos por la compañía Central de Bomberos de Arequipa.

De esta manera se trata de definir los términos de gestión, eficiencia, eficacia.

Según Benavides Gaibor (2011) la gestión son las medidas adoptadas para alcanzar los objetivos se llevarán a cabo de conformidad con los principios de la invención. aquellos eventos involucrados en su logro.

La palabra Gestión deriva del latín *gestus* que significa actitud, gestos, movimientos del cuerpo. Por otro lado la palabra *gestus* deriva también de otra palabra latina *genere*, la cual posee diversos significados uno de ellos es “llevar a adelante, o llevar a cabo” (Huergo, 2016).

Otra definición deriva de esta palabra es el siguiente: “La gestión es el desarrollo en virtud del cual se utiliza una variedad de medios esenciales con el objetivo de alcanzar las metas de la organización” (Anónimo, 2015). Se puede decir también que gestión todas aquellas actividades que están dirigidas a alcanzar y desarrollo de objetivos que han sido establecidos con anterioridad en una organización o institución. Continuando con los postulados respecto a la definición de gestión Amat define a la gestión así como “el grupo de decisiones y acciones que orientan a la organización a lograr los objetivos corporativos...” (Garzón Rodríguez, 2011).

Los procesos característicos de la gestión que se pueden describir de la siguiente manera:

Planificar: Hace referencia a establecer objetivos universales o totales que juntan las acciones de todos los empleados. No solo se trata de establecer

objetivos, sino también programar y designar plazos determinados que contribuyan al logro de los mismos.

Organizar: Se trata de designar trabajo y obligaciones que tienen que ejecutarse para que la organización logre sus objetivos. En este punto se designan jerarquías dentro de la organización.

Dirigir: Esta función se denota como una de las principales actividades, una vez definida las funciones de cada integrante de la organización, los directivos son los encargados de dirigir (ordenan o instruyen) para que esta función se maneje de la mejor manera, los directivos encargados deben poseer características de liderazgo.

Dotar de personal. Hace referencia a la designación jerárquica de las funciones gerenciales, es decir el organigrama de la organización.

Controlar: Los directivos una vez que encaminen a los empleados a que cumplan con los deberes para cumplir con los objetivos planteados, pero cada cierto tiempo los directivos deben controlar que se estén cumpliendo con las actividades asignadas. En caso de que esto no suceda los directivos deben tomar las medidas correctivas necesarias. (Anónimo, 2015)

Se ha demostrado que la gestión es de suma importancia para que una organización marche con éxito. Existen niveles de gestión, los cuales son necesarios tener claro cuáles son las funciones de los directivos y empleados. Estos se pueden determinar con niveles de gestión, los cuales son:

Nivel superior: Alta dirección (gerente, director general, ejecutivos)

Nivel medio: Mandos intermedios (Directores funcionales o departamentales)

Primer nivel: Mandos operativos (Supervisores)

Se puede decir que la efectividad de la gestión estará determinada por el mantenimiento de dos factores, los cuales deben estar en equilibrio, estos son resultados y recursos. Esto hace referencia a que es lo más conveniente e ideal que sería obtener el máximo de resultados con el mínimo de recursos. (Anónimo, 2015, p.4).

Según Huergo (2016) hace la siguiente afirmación: Gestionar siempre involucra una labor de diagnóstico (comprendido incluso como reconocimiento de nuestros interlocutores), de evaluación de la memoria colectiva (que precise un sentido histórico al desarrollo), de estudio y explicación del presente común (que posibilite la unión de discrepancias y el ingenio cuando se enfrenten a adversidades y desafíos) y la construcción del plan institucional (como una vía jamás fijada con anterioridad del todo donde se reúnen imaginarios, expectativas, deberes, prácticas, identidades y experiencias diferentes).

Para que exista una gestión óptima se debe tener en cuenta las estrategias que llevarán al éxito una gestión. Una estrategia se puede definir como una secuencia ordenada y general que se implementan para lograr los objetivos trazados en una institución. Según considera Whashington Uranga las estrategias de gestión deben ser diseñadas para cada organización y en función de cada objetivo.

Para hacer posible el alcanzar las metas trazadas al interior de una institución se necesita también saber gestionar, se puede llegar a pensar que gestión y gestionar son exactamente lo mismo, pero no, existe una diferencia. En pocas palabras gestionar es el arte de hacer posible un conjunto de acciones y alcanzar una meta en medio de dificultades. Un buen gestor no es aquel que sobrelleva las dificultades que se le presentan en el camino, sino a aquel que es capaz de crear alternativas para salir airoso de los obstáculos que se le pueden presentar en el camino.

Dentro de esta variable se le puede derivar otra palabra que es la base del estudio de este proyecto y es la gestión dentro de las instituciones públicas. En este punto los términos gestión y administración pública tienen definiciones similares, pues ambas se les describe como el acto y consecuencia de hacer algo, de asumir un cargo o tarea para lograr una meta. Desde este punto la administración pública abarca a los organismos que realizan una función de interés público, principalmente de provisión de servicios y/o regulación de las acciones y comportamientos de la sociedad tanto en el mercado como del propio estado e instituciones.

Por otro lado a la gestión pública se le conoce como el conjunto de acciones a través de las cuales las instituciones consiguen el cumplimiento de sus objetivos y metas las cuales se encuentran guiadas y delimitadas por las políticas gubernamentales definidas por el poder ejecutivo.

Asociando dichas definiciones, debido a que engloban dos elementos que originan la actividad estatal y gubernamental. En este punto se puede decir que la gestión pública está constituida por las acciones institucionales y los procesos por los cuales el gobierno elabora e implementa políticas, otorga bienes y servicios, aplica regulaciones con el objetivo de activar sus funciones. La gestión pública se trata de emplear los recursos necesarios para alcanzar los fines colectivos. Se trata de mecanismos de decisión para la asignación, distribución y la coordinación de los organismos públicos para el cumplimiento de los objetivos (Tello Rosas, Bastidas Villantes, & Pisconte Ramos, 2009).

Al ejercer una gestión pública se debe tener en cuenta que esta posee dimensiones de ejecución las cuales según Tello Rosas, Bastidas Villantes, & Pisconte Ramos (2009) las describen de la siguiente manera:

- Desde el punto de vista de las relaciones de poder que se establecen entre los equipos sociales que operan en ciertas instituciones, su análisis es una cuestión de ciencia política y sociología.
- La administración pública se tiene en cuenta como entidad jurídica con derechos y obligaciones, su estudio corresponde a la ley.
- Desde el punto de vista administrativo, cuando se trata de métodos de trabajo y organización interna, su estudio corresponde a las ciencias de la administración y la ingeniería.

Tanto la administración y gestión pública en el país se encuentra regulada por Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado - Ley N° 27658, publicada en el diario El Peruano (2002) la cual indica en su artículo 4 lo siguiente:

Artículo 4.- Objetivo del proceso de modernización de la gestión estatal. El objetivo principal del proceso de modernización de la gestión estatal es alcanzar niveles más altos de eficiencia en el aparato estatal, de modo que se logra una

mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos. El objetivo es alcanzar un Estado:

- a) Al servicio de los ciudadanos.
- b) Con canales efectivos de participación ciudadana.
- c) Descentralizado y descentralizado.
- d) Transparencia en su gestión.
- e) Con funcionarios calificados y bien remunerados.
- f) Impuesto equilibrado

La gestión pública se ve en constantes cambios para garantizar así el éxito y cumplimiento de sus objetivos. El nuevo enfoque de las ciencias gerenciales, basadas en la fragmentación de tareas para obtener así una nueva gestión por resultados.

Para (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2014), la gestión pública se describe de la siguiente manera:

Un estado que batalla por la prosperidad tiene el valor de proponer e implementar tácticas para lograr objetivos económicos y sociales, con el apoyo de sociedades públicas eficientes y efectivas que disminuyen la burocracia y se desarrollen con integridad, transparencia y honestidad. como parte del estado de derecho. La capacidad de formular e implementar estrategias involucra a actores dentro y fuera del estado; Depende de los puntos institucionales y estructurales y las relaciones entre los ejecutores. Capacidad institucional de los gobiernos. La administración pública se basa en procesos para fortalecer los sistemas de gestión pública y el capital humano público. Cabe señalar que las buenas políticas públicas se complementan con instituciones públicas fortalecidas.

Según la definición dada por la Real Academia Española, los términos eficiencia y efectividad son sinónimos y las definiciones que tienen son "la capacidad de lograr el efecto deseado o esperado" (Mokate, 1999, p.4).

La eficiencia se puede definir como la capacidad de disponer de algo o de alguien y obtener el efecto determinado. Además lo común entre eficiencia y eficacia es el "efecto de hacer". Partiendo de este punto, se puede interpretar a la eficiencia como el grado en el que se cumplen los objetivos, utilizando el mínimo de recursos.

Según Mokate (1999) define a la eficiencia de la siguiente manera:

Las más útiles definiciones de eficiencia hasta el análisis de políticas, la eficiencia generalmente se asocia con una relación entre medios y fines. Se puede decir que un programa es efectivo si logra sus objetivos al menor costo posible. Ernesto Cohen y Rolando Franco (1983) definen la eficiencia como "la relación entre los costos y los productos obtenidos". Marlaine Lockheed y Eric Hanushek (1994) señalan que un sistema eficiente produce más productos con una cierta cantidad de recursos, insumos o alcanza niveles comparables de productos con menos insumos, manteniendo el resto igual.

Existen múltiples confusiones respecto a las definiciones de eficiencia y eficacia pero se puede decir que es debido a la metodología de conceptualización, la definición operacional, y la perspectiva de la organización. Tomemos en cuenta estos puntos. En primer lugar, los conceptos son principalmente una forma de distinguir los fenómenos. En el proceso de conceptualización uno separa o selecciona de la realidad ciertas características esenciales. Dado que los conceptos distinguidos ni afirman ni niegan algo a la realidad, ellos no son ni verdaderos ni falsos (Evia Rosado, 2015).

Según el manual Schalock & et.al (2015) La OEES posee una gama de instrumentos de evaluación organizacional basados en la lógica de un modelo y utilizados para múltiples propósitos relacionados con la autoevaluación, la planificación estratégica, el desarrollo de capacidades y la evaluación del desempeño.

Al hablar de bomberos, nos enfocamos en personas con espíritu de servicio y entrega a la sociedad, personas que cuidan protegen nuestras vidas frente a las catástrofes que se pueden suscitar.

Según Riesgos (2016) Las compañías de bomberos en algunos países, son entidades de carácter público, en otros países en cambio son entidades descentralizadas que cuentan con presupuesto del estado, pero todas las compañías de bomberos tienen en común prestar servicio a la comunidad, están destinados principalmente a defender a la comunidad, naturaleza y pertenencias estatales o privadas contra el fuego; auxiliar, en desastres o siniestros, y efectuar acciones de rescate. Además de estas funciones los cuerpos de bomberos deberán preparar a la sociedad en temas de prevención contra el fuego.

Ejercer esta labor no es una tarea sencilla, pues es una labor que compromete al individuo a elevados niveles de estrés y peligro, Es por ello que esta labor requiere una minuciosa dedicación y verdadero espíritu de ayuda.

Esta profesión requiere una capacitación constante para poder ofrecer a la ciudadanía una adecuada y óptima atención de las emergencias que se pueden suscitar. Un ejemplo de esto es Europa, este continente mantiene en constantes actualizaciones respecto a emergencias a los integrantes de los cuerpos de bomberos, como la formación de un programa de intercambio de expertos en los cual participaron países como Noruega, Bélgica, República Checa, España, entre otros. Este proyecto se realizó con la finalidad de intercambiar modelos de mejora de seguridad de los ciudadanos en temas vinculados con la gestión de los servicios de bomberos, la seguridad contra incendios y la gestión de desastres, impulsando el intercambio de información, participando en proyectos específicos e incitar ante las autoridades competentes aquellas iniciativas que se consideran interesantes para el logro de los objetivos (Anónimo, Modelos de servicios de bomberos en Europa, 2015).

Todos los países organizan, administran y gestionan sus compañías de bomberos según el modelo de gestión que consideren pertinentes. Tal es el caso de los bomberos de la República del Ecuador, este país considera a los profesionales bomberiles como empleados de la administración pública, los cuales se rigen a la ley orgánica de servidores públicos. Uno de los deberes de este personal es la constante capacitación en temas de incendios y atención de emergencias, se considera que cada compañía debe elaborar sus reglamentos internos misión,

vision, etc Asi como sus deberes variaran de acuerdo las necesidades que cada compañía tenga.

Las compañías bomberiles proyectaran tecnicas, protocolos y estándares de actividades al responder llamadas de emergencia con la compañía, operaciones de salvavmiento, rescate, evacuación, operaciones de revisión y administración de primeros auxilios de acuerdo con los estándares nacionales e internacionales. (Anonimo, Modelos de servicios de bomberos en Europa, 2015).

Asi como Ecuador tiene su propio organismo de gestion de las compañías bomberiles, todos los paises latinoamericanos tienen reglamentos y regulaciones estipuladas en leyes y normas de funcionamiento propias para sus compañías de bomberos.

En Europa creen necesario crear un organismo de bomberos unicos, la cual se encuentre regulada y sea igualitaria para todas las compañías, dado a que bomberos de diversas compañías indican que el presupuesto designado a las compañías de bomberos varia de acuerdo a el nivel de gestion que realicen. Es decir no todas las compañías de bomberos en Europa, especificamente en España reciben el mismo peresupuesto para el dearrollo de su gestion. (Saez Murcia, 2012)

Para que una compañía de bomberos funcione y brinde la atencion adecuada durante las emergencias que se presenten , el personal que labora en dichas compañías debe estar en constante capacitacion y entrenamiento. Mexico ha implementado un modelo de gestión que le permite al personal bombero mediante la firma del acta de comité de gestión por competencias: servicios de bomberos, rescate, atencion de emergencias y desastres, el cual será de gran ayuda puesto que el personal podrá obtener certificados de competencias, losx cuales seran emitidos por las autoridades educativas del pais. (Secretaría de educacion publica , 2013)

Una adecuada y optima gestión permitira ofrecer a la ciudadanía una atencion de calidad en las emergencias. En la mayoría de compañías de bomberos que existe uno de los mas frecuentes problemas que presenta es la falta de equipamiento de su personal, sus unidades inoperativas, el mal estado de la

infraestructura de sus bases operativas, entre otros problemas que necesitan ser tomados en cuenta y resueltos a la brevedad posible.

Existen países en los que la profesión de bombero cuentan con una remuneración económica, seguro, entre otros beneficios, otros en cambio cuentan con personal voluntario, no obtienen remuneración económica alguna, ni beneficios. Es por ello que se debe tomar interés en estos puntos para que el personal se encuentre totalmente protegido por los organismos a cargo, ya que se encuentran en constante peligro.

En el caso del cuerpo de bomberos de Chile, cuentan con personal Voluntario en su totalidad. Un modelo de gestión implementado por ellos es dejar de lado las colectas para ahora ser empresa, tal como lo indica el diario Gestión (2018) destacó lo siguiente: La compañía bomberil de Rancagua se está convirtiendo en una empresa para poder seguir operando en el tiempo y no estar dependiendo de colaboraciones de la comunidad, al contrario generar recursos para que podamos reinvertirlos en nuestros propios bomberos”, indicó Juan Carlos Field, superintendente de la ciudad en declaraciones al diario El Mercurio.

Las primeras medidas que implementaron fueron erradicar las campañas donde solicitaban donaciones y firmar un convenio con la compañía de agua potable y alcantarillado, para que las personas puedan abonar cierta cantidad de dinero con recarga en sus recibos.

El Perú a lo largo de los años ha ido implementando políticas de protección ciudadana, una de estas es el plan nacional de gestión de riesgos y desastres (Planagerd 2014-2021), el cual tiene dentro de sus orientaciones:

Continuamente fortalezca, promueva y mejore el sentido de prevención y desarrolle resiliencia para identificar, prevenir, reducir, preparar, responder y recuperarse de emergencias o desastres. (Indeci 2014)

Así como Chile cuenta con bomberos voluntarios, en el Perú también el personal que labora en las compañías es totalmente voluntaria. La denominación que reciben es CUERPO GENERAL DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DEL PERÚ con sus siglas (C.G.B.V.P). Esta constituida por bomberos en actividad, asimilados

y en condición de retiro, que ofrecen sus servicios de manera voluntaria y ad honorem. No son considerados como funcionarios ni servidores públicos.

Esta institución se rige bajo el decreto legislativo N° 1266, el cual detalla en sus artículos el servicio que ejercen los bomberos, así como también establece la estructura interna, sus niveles jerárquicos, procesos internos, además de sus normas.

Uno de los principales objetivos de la institución es promover, llevar a cabo y coordinar acciones preventivas contra incendios y accidentes en general, que pueden poner en peligro la vida de las personas, el medio ambiente y los bienes públicos o privados, así que llevar a cabo acciones que permitan combatir, controlar y extinguir incendios, salvar y salvar a personas expuestas al peligro de incendios o accidentes en general, lidiando con emergencias que resulten de ellas y brindando atención y asistencia a tiempo oportuna.

Las funciones del cuerpo de bomberos voluntarios del Perú son varias siendo las más importantes las siguientes:

Tratar, gestionar y controlar incidentes o emergencias causados por materiales peligrosos que ponen en peligro la vida humana, el medio ambiente y / o el patrimonio público o privado. Trate las emergencias médicas y la atención prehospitalaria de acuerdo con las reglamentaciones emitidas por el sector de la salud. Participar en acciones de primera respuesta en caso de desastres naturales o antropogénicos, de conformidad con las normas y directivas del Sistema Nacional de Gestión de Riesgo de Desastres. (Bomberos voluntarios del Perú, 2019).

Este decreto legislativo, además de proporcionar normativa, funciones y niveles jerárquicos, también especifica la formación de nuevos bomberos.

Esta institución forma parte de la II comandancia departamental del CGBVP, la cual está conformada por nueve unidades operativas y una brigada. Se puede considerar que actualmente 150 bomberos aproximadamente se encuentran prestando servicio en dicha compañía. Se cubren aproximadamente entre seis y ocho emergencias diarias, para lo cual se necesitan aproximadamente doce efectivos por servicio diario para que se cubran eficientemente las emergencias.

La compañía de bomberos salvadora Chiclayo 27 cuenta con cinco carros, cuatro de los cuales están operativos, además de una escalera telescópica (se encuentra fuera de servicio), dos máquinas de agua, una ambulancia, un auxiliar.

El liderazgo es un proceso de influencia que permite a los gerentes hacer que su gente haga voluntariamente lo que se debe hacer, hacer bien lo que se debe hacer (Cribbin, J.J.)

"Liderazgo: estrategias para la efectividad organizacional"

El liderazgo se define como el proceso de influir en las actividades de una organización grupo hacia el logro de objetivos (Rauch y Behling).

El liderazgo es descubrir el destino de la compañía y tener el coraje de seguirlo. (Joe Jaworski - Centro de aprendizaje organizacional en el MIT).

El liderazgo es influencia interpersonal, ejercida en una situación y dirigida, a través de el proceso de comunicación, hacia el logro de una meta o metas específicas. (Tannenbaum, Weschler y Massarik).

“El liderazgo es el arte de influir en los demás a su máximo rendimiento para realizar cualquier tarea, objetivo o proyecto ...” (Cohen, W.A. "El arte de un líder" Englewood Cliffs, Nueva Jersey: Prentice Hall (1990, p. 9)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de diseño de investigación

Investigación es de carácter cuantitativo, además se utilizará el tipo de investigación no experimental con alcance descriptivo. Siendo el diseño de investigación descriptivo a través de un proceso de valoración estadística se definirá cada variable.

Los datos serán analizados por métodos estadísticos de corte descriptivo catalogar la gestión y los servicios prestados.

Esquema de Diseño de investigación



Dónde

M = Bomberos voluntarios de Chiclayo

O = Observaciones hechas a los bomberos sobre gestión

O = Observaciones hechas a los bomberos sobre los servicios prestados

3.2. Operacionalización de las variables

Variable Independiente: Gestión

Definición conceptual: “La gestión es el desarrollo en virtud del cual se utiliza una variedad de medios esenciales con el objetivo de alcanzar las metas de la organización” (Anónimo, 2015)

Definición Operacional: Se considera a la planificación, organización dirección y el control como aquellas acciones propias de la administración pero que aunado a ello resulta fundamental agregar el liderazgo que debe existir en toda organización.

Variable Dependiente: Servicios prestados

Definición conceptual: Las compañías bomberiles proyectaran técnicas, protocolos y estándares de actividades al responder llamadas de emergencia con la compañía, operaciones de salvavmiento, rescate, evacuación, operaciones de revisión y administración de primeros auxilios de acuerdo con los estándares nacionales e internacionales. (Anonimo, Modelos de servicios de bomberos en Europa, 2015).

Definición Operacional: comprende dimensiones control y extinción de incendios, atención en primeros auxilios en accidentes vehiculares y atención en rescate en desastres.

3.3. Población, muestra y muestreo

a) Población

La población está conformada por todos los bomberos que prestan servicio en las diferentes compañías de la región Lambayeque. Hernández, (2014) define como “Una medida asociado a elementos, personas y cosas en las que se basan las investigaciones y se delimita a través de dos aspectos: lugar y tiempo”.

Criterios de inclusión: Bomberos que se encuentren en relación, participaran bomberos graduados, que cuenten como mínimo con 1 año de servicio, Bomberos que deseen formar parte del estudio

Criterios de exclusión: Bomberos en formación, bomberos recién graduados con menos de 1 año de servicio, bomberos que no deseen formar parte del estudio

b) Muestra

La muestra está conformada por todos los bomberos que presten servicio en la compañía de bomberos salvadora Chiclayo N° 27. Para Hernández (2014) define “Como un determinado grupo de población en estudio en la cual se recolectan los datos, definiéndose o delimitándose toda la información obtenida con exactitud, información que representa la realidad de la población en estudio”.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de la información se aplicará un cuestionario el cual estará conformada por 27 preguntas que estarán conformadas de la siguiente forma:

El cuestionario que se aplicará pasará previamente por una prueba piloto el cual será aplicado a un grupo con las mismas características a la muestra con la finalidad de ser validado.

Las preguntas de dicho cuestionario estarán divididas en tres partes:

La primera parte estará conformada por preguntas referente a los servicios prestados por los bomberos voluntarios (Preguntas de 1-9)

La segunda parte estará conformada por preguntas referentes a gestión (Preguntas 10- 20)

La tercera parte está conformada por preguntas referentes a liderazgo (Preguntas 21- 27)

3.5. Procedimiento

El presente trabajo de investigación ha pasado por una serie de revisiones en su base teórica, luego se presentó las solicitudes a las jefaturas correspondientes solicitando el permiso correspondiente. Se solicitó a la universidad Cesar Vallejo las cartas de presentación que serán entregadas a las autoridades correspondientes

3.6. Método de análisis de datos

Después de recolectar la información se procedió con el procesamiento de los datos a través de SPSS y Excel, el cual nos permitió realizar las tablas de frecuencias y porcentajes para cada variable. Cabe precisar que se ha trabajado con la estadística descriptiva y así hallar la moda, mediana y desviación estándar.

3.7. Aspectos éticos

Siguiendo los principios ético sobre el cual ha regido la investigación se ha considerado tener presente al principio de autonomía , razón por la cual los participantes de manera voluntaria han decidido ser parte de la indagación; en cuanto al principio de beneficencia, los resultados obtenidos genera un valor sustancial en la compañía de bomberos de Chiclayo; siguiendo el principio de justicia es brindar la información real a los involucrados así como también custodiar aquella información muy propia de la institución.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

1.- *¿Cuentan con el personal necesario para cubrir todas sus emergencias que se suscitan a diario?*

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	SI	45	75,0	75,0	75,0
o	NO	15	25,0	25,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Datos recolectados de cuestionario aplicado a “La gestión y su relación con los servicios prestados por los bomberos voluntarios- Chiclayo”.

Tabla 1. Presenta que, si cuentan con el personal necesario para cubrir cualquier tipo de emergencia, obteniendo como resultado que de los 60 encuestados responde que un (75%) responde Si, mientras que el (25%) determina que si se presenta una emergencia estos no cubren la emergencia.

Tabla 2

2.- *¿Considera que el personal se encuentra capacitado para atender emergencias de alta complejidad?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	35	58,3	58,3	58,3
	NO	25	41,7	41,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Datos recolectados de cuestionario aplicado a “La gestión y su relación con los servicios prestados por los bomberos voluntarios- Chiclayo”.

Tabla 2 Presenta que el (58.33%) se encuentra capacitado para atender emergencias de alta complejidad, mientras que un (41.67%) no está en las condiciones necesarias para una emergencia de alta complejidad.

Tabla 3

3.- Según su criterio ¿Cuentan con la indumentaria y materiales necesarios para brindar una óptima atención en las emergencias?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	20	33,3	33,3	33,3
	NO	40	66,7	66,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Datos recolectados de cuestionario aplicado a “La gestión y su relación con los servicios prestados por los bomberos voluntarios- Chiclayo

Tabla 3 Se obtuvo como resultado un (33.33%) que si esta implementado para una óptima atención ante una emergencia, y un (66.67%) no cuenta con la adecuada implementación de la indumentaria y materiales.

Tabla 4

4. ¿Considera que las unidades de atención se encuentran debidamente equipadas, para brindar una adecuada atención a las emergencias?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	45	75,0	75,0	75,0
	NO	15	25,0	25,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Datos recolectados de cuestionario aplicado a “La gestión y su relación con los servicios prestados por los bomberos voluntarios- Chiclayo”.

Tabla 4 Los resultados determinan que un (75.00%) aprueba que las unidades de atención se encuentran en óptimas condiciones frente a emergencias, pero un (25.00%) determina una negación que falta implementación de unidades de atención frente a emergencias.

Tabla 5

5.- Su compañía realiza coordinaciones constantes con otras instituciones públicas para para ofrecer charlas de prevención de incendios y desastres

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	50	83,3	83,3	83,3
	NO	10	16,7	16,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Datos recolectados de cuestionario aplicado a “La gestión y su relación con los servicios prestados por los bomberos voluntarios- Chiclayo”.

Tabla 5 Presenta como resultado que un (83.33%) si realizan capacitaciones constantes en instituciones públicas de prevención de incendio y desastres, mientras que un (16.67%) responde que no se realizan dichas capacitaciones a instituciones públicas.

Tabla 6

6.- *¿Considera que, ante un desastre natural, Ud. se encuentra debidamente preparado (conocimientos, equipamiento, etc.) para atender, dirigir y controlar dicho suceso?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	48	80,0	80,0	80,0
	NO	12	20,0	20,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Datos recolectados de cuestionario aplicado a “La gestión y su relación con los servicios prestados por los bomberos voluntarios- Chiclayo”.

Tabla 6 Se obtuvo como resultado que un (80%) si cuenta capacitado para dirigir y controlar un desastre, mientras un (20%) no está en las condiciones para atender un desastre natural.

Tabla 7

7.- *¿Conoce si la compañía de bomberos cuenta con un plan de contingencia a las instituciones que lo soliciten?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	25	41,7	41,7	41,7
	NO	35	58,3	58,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Datos recolectados de cuestionario aplicado a “La gestión y su relación con los servicios prestados por los bomberos voluntarios- Chiclayo”.

Tabla 7 Presenta como resultado que un (41.67%) si conoce que existe un plan de contingencia en las instituciones, mientras que un (58.33%) desconocen que cuenten con un plan de contingencia a las instituciones que lo soliciten.

Tabla 8

8.- ¿cuenta con la preparación adecuada para efectuar un rescate en caso de desastres naturales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	52	86,7	86,7	86,7
	NO	8	13,3	13,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Datos recolectados de cuestionario aplicado a “La gestión y su relación con los servicios prestados por los bomberos voluntarios- Chiclayo”.

Tabla 8 Se obtuvo que un (86.67%) si está en las condiciones para efectuar un rescate frente a un desastre natural, pero un (13.33%) no cuenta con la preparación adecuada para atender un desastre natural

Tabla 9

9.- ¿Usted cuenta con una acreditación ante el CENEPRED?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	46	76,7	76,7	76,7
	NO	14	23,3	23,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Datos recolectados de cuestionario aplicado a “La gestión y su relación con los servicios prestados por los bomberos voluntarios- Chiclayo”.

Tabla 9 El (76.67%) respondieron que, si cuentan con la acreditación, y el (23.33%) no tienen una acreditación del CENEPRED.

V. DISCUSIÓN

El estudio de investigación sobre la gestión y su relación con los servicios prestados por los bomberos voluntarios Chiclayo, se puede decir que el cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú cuenta con lineamientos, reglamentos que se encuentran en descritas en el decreto legislativo 1266. Si bien esta institución se encuentra bajo la dirección del Ministerio del interior, sus integrantes no son considerados servidores públicos, además de eso prestan servicios a honorem. Esta institución posee reglamentos internos que la dirigen.

Las compañías de bomberos cuentan con un presupuesto anual designado por el estado, el cual es insuficiente para la gestión de los servicios que presta esta institución, que en la mayoría de veces es insuficiente, puesto a que no se logra cubrir todas las necesidades que estas instituciones tienen. Esta investigación tiene como finalidad conocer la gestión y su relación con los servicios prestados por los bomberos voluntarios.

En la primera parte del instrumento aplicado hace referencia a los servicios prestados por los bomberos voluntarios, mi investigación dio como resultado que si bien los integrantes de la compañía de bomberos consideran en 75% que no cuentan con el personal necesario para cubrir todas las emergencias que se suscitan a diario, el 25% considera que sí. Otro punto tomado en cuenta es que el si el personal considera que se encuentra capacitado para atender adecuadamente una emergencia dando como resultado que el 58,33% considera que si, mientras que el 41,67% cree que no. Similares resultados arrojaron las investigaciones de Nivelá, Samaniego Quisphe los cuales concluyeron en su investigación que no cuentan con el personal suficiente, además de considerar que si se encuentran capacitados para atender emergencias de complejidad. Otra investigación que concluye que se encuentran capacitados para la atención adecuada de emergencias, pero que no cuentan con el personal suficiente para ello Guamanquispe Eugenio. Por el contrario, la investigación realizada a los bomberos de la policía federal de Argentina considera que se encuentran en total abandono y por lo tanto no pueden cumplir adecuadamente con sus funciones. Asimismo, lo corrobora los estudios de Nivelá (2014) en su investigación concluyó: Que la

gestión administrativa que tiene la compañía de bomberos de Babahoyo, no es eficiente ni eficaz para una óptima toma de decisiones, puesto que los que dirigen no cuentan con formación profesional ligada al área administrativa. Por ello, se resalta que no existe un modelo de gestión administrativa que ayude al cuerpo de bomberos de dicha ciudad a prestar un eficiente servicio hacia la ciudadanía. Ante todo, la institución no está brindando un servicio de calidad que satisfaga a la población de Babahoyo.

Otro estudio que guarda relación con los resultados los remarca Vera Montoya (2016) en su investigación llegó a la conclusión: Una de las propuestas que se tiene es el sistema de gestión organizacional del Compañía de bomberos del Cantón Buena Fe, empezando desde su organismo funcional hasta su sistema de gestión del talento humano, además se realizó el estudio diagnóstico que demostró la veracidad del problema y la obligación de tomar una dinámica de cambios del objeto y el campo de estudio, a fin de corroborar la existencia empírica del problema de estudio evidenciado en el diseño teórico el cual dio pie a esta tesis.

Esta investigación, se centró además en conocer la gestión desarrollada e implementada en el cuerpo general de bomberos voluntarios el 68,3% considera que se está llevando una adecuada gestión y cumpliendo con las metas planteadas por la institución, mientras que 31,7% cree que no, otro punto tomado en cuenta en esta investigación para determinar la gestión desarrollada en esta investigación es el organigrama y la designación de funciones el 86,67% considera que el organigrama plantado es el adecuado, mientras que el 13,33% cree que no. Resultados similares arroja la investigación de Pule Botina, Navarez, estas investigaciones, al igual que esta consideran que cuentan con un modelo de gestión adecuado para el cumplimiento de las metas de la institución.

Del mismo modo, En tanto Perez Rivera & Villacis Laines (2016) en su investigación llegó a las conclusiones en el cuerpo de bomberos del cantón de Quevedo existen varias falencias administrativas, las cuales se detalla la escasa organización, retraso en la entrega de información, manejo inadecuado de los fondos que se designan para la compra de materiales, equipos de protección y seguridad públicas, es necesario un análisis financiero para medir y conocer el

estado financiero de la institución. Por último, los servicios prestados por el cuerpo de bomberos de Quevedo son buenos, pero no excelentes. Debido a la falta de personal y al poco reconocimiento que sus integrantes reciben. Además, los servicios que brindan el personal no es el adecuado, debido a que al mal comportamiento del personal administrativo no es el adecuado, debido a su mal comportamiento, debido a que no están capacitados para cumplir con sus labores cotidianas.

Por otro lado, hay investigaciones como las de Samaniego Quisphe, Pérez Rivera, Peralta, Peralta, consideran que existen deficiencias en el modelo de gestión implementadas, lo cual limita el cumplimiento de las metas planteadas por la instrucción.

La ultima parte del instrumento aplicado sus preguntas hacen referencia al liderazgo desarrollado por los jefes. A la pregunta si considera que su jefe guía, dirige e influye correcta y positivamente en alcanzar de los objetivos y metas, así como también en el cumplimiento de las funciones designadas el 98,3% respondió que, si y solo el 1,7% respondió que no, estos resultados concuerdan con las investigaciones de Elizalde Atzuchi, Castillo Pacsi, Peña Meza. Estas investigaciones han podido determinar que el liderazgo desarrollado por los jefes de las compañías de bomberos es fundamental para la adecuada gestión.

Esta investigación es de gran importancia y relevancia ya que nos ayuda a tener un enfoque mas cercano y adecuado sobre el tipo de gestión que se lleva a cabo en las compañías de bomberos de nuestro país. La cual pese a que sus integrantes, tratan de llevar una óptima gestión, se encuentran limitados por la burocracia que actualmente impera en el país, Si bien es cierto que los bomberos voluntarios se sienten capacitados para atender emergencias de complejidad, es muchas veces la falta de implementos, e insumos lo que hacen que no se pueda atender adecuadamente una emergencia. Los jefes en la mayoría de ocasiones tratan de ejercer una adecuada labor de gestión, pero encuentran limitaciones en cuanto a las herramientas de gestión que deben aplicar para el desarrollo de la gestión y el cumplimiento y de las metas establecidas por la institución.

Este panorama es el mismo en la mayoría de compañías bomberiles de todo el mundo, los cuales perciben que están limitados en cuanto a las herramientas que poseen para llevar a cabo una gestión óptima y adecuada.

No obstante, Jaramillo Puga (2017) realizó un trabajo de investigación por medio de la cual llego a las siguientes conclusiones: La institución no cuenta con una herramienta de gestión financiera que permitan a los encargados administrativos una evaluación compleja y así determinar el avance en el logro de los objetivos trazados por la institución. Se ha propuesto la aplicación de un modelo de gestión financiera. Para buscar así la eficiencia de gestión financiera, siguiendo los lineamientos de la filosofía institucional. Actualmente este cuerpo de bomberos no posee un seguimiento para evaluar y calcular la eficiencia y eficacia de los servicios brindados por parte de la institución.

En esa misma línea Saraguro (2016) concluye que, la inexistencia de herramientas de gestión financiera que ayude a los decisores realicen una evaluación pertinente, un exhaustivo análisis de los indicadores que valoren el progreso y la mejora contante de la institución.

Después de realizar este análisis existe de mi parte un gran interés de poner en evidencia cual es el tipo de gestión que se esta desarrollando actualmente en las instituciones bomberiles, así como también, la calidad humana y liderazgo ejercido por los jefes de estas instituciones con sus integrantes.

VI. CONCLUSIONES

1. Esta investigación llego a la conclusión que, si bien existe una adecuada preparación de los integrantes de las compañías de bomberos, estos perciben que no cuentan con la indumentaria e insumos adecuados para la atención eficiente de una emergencia.
2. Otra de las conclusiones a las que se pudo llegar es que, si bien cuentan con un presupuesto designado por el estado, muchas veces este no alcanza o no llega correctamente a cumplir con su función, lo cual los limita en el cumplimiento de las atenciones de emergencia.
3. Se puede concluir la falta de herramientas de gestión limita el adecuado desenvolvimiento de este.
4. El liderazgo ejercido por los jefes, pese a las limitaciones que poseen es el adecuado.

VII. RECOMENDACIONES

1. Respecto al primer punto, se recomienda tomar en cuenta los resultados de esta investigación, para que así se tomen las medidas adecuadas respecto al tipo de gestión que se desarrolla en la compañía de bomberos.
2. Se recomienda la implementación de herramientas de gestión para esta investigación para las instituciones bomberiles.
3. Se recomienda la evaluación del presupuesto anual designado a esta institución con el fin de garantizar que sea el adecuado y así garantizar una gestión y una atención optima, y eficiente por parte de las compañías de bomberos.

REFERENCIAS

- Arce , M. (2015). *Los servicios de emergencia en Argentina: el caso de los Bomberos de la Policía Federal destacados en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires*. [Tesis de maestria, Universidad de San Andrés y Grupo Clarín , Buenos Airea]. <http://hdl.handle.net/10908/11772>
- Basilio Mero, K. O. (2014). *Diseño de un manual de funciones para el cuerpo de bomberos del Cantón de la Libertad, provincia de Santa Elena, año 2014*. [Tesis de posgrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena. <http://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/1608>]
- Benavides Gaibor, L. H. (2011). *Gestión, liderazgo Y valores en la administración de la unidad educativa "San Juan de Bucay" del canton general Antonio Elizalde durante el periodo 2010- 2011*. [Tesis, Universidad tecnica Particular de Loja, Guayaquil]. <http://dspace.utpl.edu.ec/handle/123456789/2039>
- Bomberos voluntarios del Perú, c. (15 de octubre de 2019). *Cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú*. http://www.bomberosperu.gob.pe/portal/net_principal.aspx
- Cabredo Carrillo , L. (2018). *Propuesta de un sistema de gestión*. [Tesis, Universidad Nacional Federico Villareal Lima - Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.13084/2367>
- Camacho, G. S. (2016). *Auditoria de gestion al cuerpo de bombero de cantón Francisco de Orellana, de la provincia de Orellana, durante el periodo 2014*". [Tesis, Universidad Nacional de Loja Ecuador.] <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/13500>
- Castillo Pacsi, N. D. (2016). *Modelo de sede para formacion y especializacion del C.G.B.V.P. para el desarrollo de las prestaciones de servicios sociales y la instruccion bomberil a nivel del departamento de Tacna*. [Tesis, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna- Perú.] <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/2838>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe, C. (2014). *Panorama de la Gestión Pública en America Latina y el Caribe*. Manual, Santiago de Chile.
- Echevarria, F. (2016). *FEU: la Unión Europea de los bomberos* . España .
- Elizalde Atzuchi, E. F. (2016). *Diagnostico y propuesta de manual organico y funcional para el cuerpo de bomberos del cantón Sucúa de la provincia de Morona Santiago, para el año 2015*. [Tesis, Universidad de Loja- Ecuador.]

<https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/17360/1/Tesis%20Eddy%20Elizalde%20ultima.pdf>

Evia Rosado, C. (2015). *Eficiencia, eficacia y contradicciones en las instituciones de educación superior*. Yucatan, Mexico. <http://publicaciones.anuies.mx/acervo/revsup/res056/txt2.htm>

Gallardo Andino , S. (2016). Diseño de un manual de funciones para el área administrativa del cuerpo de bomberos de Quito. [Tesis de Posgrado, Universidad UTE, Quito]. <http://repositorio.ute.edu.ec/xmlui/handle/123456789/14816>.

Garzon Rodriguez, C. M. (2011). *Análisis de los conceptos de administración, gestión y gerencia en enfermería, desde la producción científica de la enfermería, en América Latina*. [Tesis de Maestría , Facultad de enfermería Universidad de Colombia , Bogotá]. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/9709>

Gestión, D. (9 de agosto de 2018). Bomberos voluntarios de Chile abandonan las colectas y apuestan por ser una empresa. *Gestión de los bomberos*.

Guamanquispe Eugenio, M. B. (2014). *Auditoría de gestión y su incidencia en el desempeño laboral en el departamento de la empresa municipal del cuerpo de bomberos de Ambato Emba matriz en el año 2013*. [Tesis, Universidad técnica de Ambato, Ambato.] <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/20427>

Huergo, J. (2016). *Los procesos de gestión*. <https://docplayer.es/42960553-Los-procesos-de-gestion.html>

Indeci. (2014). *Plan Nacional de gestión del riesgo de desastres Planagerd 2014-2021*. Manual, Lima. Perú.

Jaramillo Puga , E. J. (2017). *AUDITORÍA DE GESTIÓN AL CUERPO DE BOMBEROS ADSCRITO; GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO; PROVINCIA DE PICHINCHA*. [Tesis, Pichincha- Ecuador.] <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/6944>

Medina Davalos , M. A. (2017). *Desarrollo de un sistema de monitoreo y gestión de incidencias en tiempo real para la compañía de Bomberos de Arequipa*. [Tesis, Arequipa- Perú.] <https://hdl.handle.net/20.500.12867/864>

Mokate, K. (1999). *Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad*.

Navaréz Zapata, E. A. (2018). *Manual de funciones para el mejoramiento de la gestión pública del cuerpo de bomberos del gobierno autónomo descentralizado municipal de Santo Domingo*. [Tesis, Universidad Regional,

- Nivela Zapata, W. V. (2014). *Gestión administrativa y su relación con la eficiencia y eficacia en los servicios prestados a la ciudadanía por el cuerpo de bomberos de Babahoyo*. [Tesis, Universidad técnica de Babahoyo, Babahoyo]
- Peña Meza , P. (2018). Gestión de crisis en la Ciudad de Lima, Peru Atención de emergencias: El caso de la estación Rimac 21.
- Peralta Peralta , S. d. (2016). *Auditoria ded gestión al cuerpo de bomberos municipal del canton Pastaza, periodo del 01 de enero del 2014 al 31 de diciembre del 2014*. Puyo- Ecuador: Escuela superior politecnica de Chimborazo.
- Perez Rivera, k. a., & Villacis Laines, C. A. (2016). *Gestión Administrativa y Financiera y su incidencia en los servicios del cuerpo de Bomberos, Cantón Quevedo, Año 2014*. [Tesis, Unicersidad tecnica estatal de Quevedo, Ecuador]. <http://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/2834>
- Peruano, E. (30 de Enero de 2002). Normas Legales. *Normas Legales El Peruano*, pág. 216537.
- Plural, E. (21 de Enero de 2015). El servicio provincial de bomberos de Sevilla, referente nacional en la gestión de emergencias. *El servicio provincial de bomberos de Sevilla, referente nacional en la gestión de emergencias*.
- Pule Botina , W. (2016). *Manual de procesos administrativos para el cuwepo de bomberos del cantón de Mira, provincia de Carchi*. [Tesis de maestría,Universidad Tecnica del Norte, Carchi- Ecuador.] <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/5584>
- Riesgos, s. d. (2016). *Guia operativa para la organizacion y funcionamiento de los cuerpos de bomberos a nivel nacional*. Samborondon- Ecuador.
- Saez Murcia, J. (2012). *Cuerpo de Bomberos Únicos*. Cuerpo de Bomberos. FSP.
- Samaniego Quishpe, R. Y. (2015). *Diseño de un modelo de gestión administrativa para el cuerpo de bomberos del cantón Penipe, provincia de Chimborazo, periodo 2015*. [Tesis , Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Ecuador]. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/12058>
- Santaolalla Martínez, A., & de la Herrán Souto, A. (2015). *Estructura, regulacion, competencias y organizacion*. Manual para la formacion del mando intermedio, Guadalajara.

- Saraguro Ortiz, J. A. (2016). *Diseño de un modelo de gestión financiera para el cuerpo de bomberos del cantón Tisaleo, provincia de Tungurahua*. [Tesis , Riobamba- Ecuador.] <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/5996>
- Schalock, R. L., & et.al. (2015). *Manual de la Escala de Eficacia y Eficiencia Organizacional*. Salamanca: Kadmos.
- Secretaría de educación pública . (2013). *Firma del acta del comité de gestión por competencias: servicio de bomberos, rescate, atención de emergencias y desastres*. San Luis Potosí- México.
- Tello Rosas , P., Bastidas Villantes, D., & Pisconte Ramos , J. (2009). *Gestión Pública*. Instituto para la Democracia y la Asistencia Electoral - IDEA Internacional, 2008; Asociación civil de transparencia.
- Mariby Karolay, U. M., Estela Tamay, W., & Esquivel Paredes, L. J. (2019). Mejora del proceso de atención de incendios para incrementar la calidad del servicio brindado por la Compañía de Bomberos Voluntarios del Perú B 107 – Chimbote 2017. *Revista Científica EPígalión*, 1(1). <https://doi.org/10.51431/epigmalion.v1i1.466>
- Vera Montoya, Á. A. (2016). *estrategia de gestión organizacional para el cuerpo de bomberos de Canto fe*. [Tesis, Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador .] <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/4645>

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Gestión	Planeación Organización Dirección Control Liderazgo	Diagnostico presupuesto objetivos Reglamentación Funciones ejercidas por los jefes Designación de funciones Trabajo en equipo Observación y registro de actividades desempeñadas Verificación de actividades	Cuestionario
Servicios prestados por los bomberos voluntarios	Control y extinción de incendios Atención en primeros auxilios en accidentes vehiculares Atención y rescate en desastres	Personal capacitado Número de personal adecuado Unidades e insumos Equipamiento Plan de contingencia Coordinación con otras instituciones Acreditación	Cuestionario

ANEXO 2

INSTRUMENTO GUIA DEL CUESTIONARIO

A) PRESENTACION

¡Mucho gusto! Mi nombre es Mary Victoria Parrilla Antón, odontóloga de profesión y actualmente me encuentro cursando el tercer ciclo de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud en la Universidad César Vallejo y en coordinación con la compañía de Bomberos salvadora Chiclayo 27 estoy realizando un trabajo de investigación titulada “La gestión y su relación con los servicios prestados por los bomberos voluntarios- Chiclayo”

El siguiente cuestionario tiene como objetivo analizar la gestión y la relación con los servicios que prestan los bomberos voluntarios, por lo cual solicito a usted responda las siguientes preguntas con total honestidad, dándole a conocer que todas sus respuestas son de carácter **ANÓNIMO**. Agradezco anticipadamente su gentil participación.

B) INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente el siguiente cuestionario y marca con una (X) la alternativa que usted considere correcta.

1. ¿Cuentan con el personal necesario para cubrir todas sus emergencias que se suscitan a diario?

- a) SI
- b) NO

2. ¿Considera que el personal se encuentra capacitado para atender emergencias de alta complejidad?

- a) SI
- b) NO

3. Según su criterio ¿Cuentan con la indumentaria y materiales necesarios para brindar una óptima atención en las emergencias?

- a) SI
- b) NO

4 ¿Considera que las unidades de atención se encuentran debidamente equipadas, para brindar una adecuada atención a las emergencias?

- a) SI
- b) NO

5. Su compañía realiza coordinaciones constantes con otras instituciones públicas para para ofrecer charlas de prevención de incendios y desastres

- a) SI
- b) NO

6. ¿Considera que, ante un desastre natural, Ud. se encuentra debidamente preparado (conocimientos, equipamiento, etc.) para atender, dirigir y controlar dicho suceso?

- a) SI
- b) NO

7. ¿Conoce si la compañía de bomberos cuenta con un plan de contingencia a las instituciones que lo soliciten?

- a) SI
- b) NO

8. ¿cuenta con la preparacion adecuada para efectuar un rescate en caso de desastres naturales?

- a) SI
- b) NO

9. ¿Usted cuenta con una acreditación ante el CENEPRED?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Considera que las condiciones en la que actualmente se encuentra la infraestructura de la compañía de bomberos es la más adecuada y cuenta con las condiciones necesarias para salvaguardar la integridad del personal en servicio?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Cree usted que el presupuesto que designa el estado optimiza el cumplimiento de las metas planteadas por la institución?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Considera que su institución está alcanzando las metas planteadas para el presente año?

- a) SI
- b) NO

13. ¿Conoce RIF (Reglamento interno de funciones) de su institución?

- a) SI
- b) NO

14. ¿Considera que las estrategias planteadas por el jefe de su compañía son los adecuados para lograr la misión y visión de su institución?

- a) SI
- b) NO

15. ¿Cree que el organigrama que actualmente se presenta en la institución es la mas adecuada para lograr el cumplimiento de sus objetivos y metas?

- a) SI
- b) NO

16. ¿Considera que la designacion de funciones dadas por el RIF es la adecuada para el cumplimiento de los objetivos y metas?

- a) SI
- b) NO

17. ¿Considera que existe una adecuada instrucción respecto a los deberes de cada área de la institucion para el cumplimiento de los objetivos?

- a) SI
- b) NO

18. Según su criterio ¿Considera adecuada la manera en que su jefe inmediato delega las funciones que el personal debe desempeñar?

- a) SI
- b) NO

19. ¿Cree UD que la delegacion de funciones que ejerce su jefe inmediato fomenta el trabajo en equipo entre los integrantes de la compañía de bomberos?

- a) SI
- b) NO

20. ¿Considera que existe un adecuado control y supervisión de las operaciones desempeñadas por la compañía de bomberos?

- a) SI
- b) NO

21. ¿Su jefe inmediato supervisa el cumplimiento adecuado de las funciones que usted realiza?

- a) SI
- b) NO

22. ¿Cree usted que su jefe guia, dirige e influye correcta y positivamente en alcanzar de los objetivos y metas, asi como tambien en el cumplimiento de las funciones designadas?

- a) SI
- b) NO

23. ¿Considera que su jefe es un buen lider puesto a que mantiene la compostura en situaciones dificiles, es receptivo con las personas a su cargo además acepta sugerencias para mejorar su gestión?

a) SI

b) NO

24. ¿Considera que su jefe le prevee las herramientas necesarias para alcanzar los objetivos y metas planteadas por la institucion, asi como planifica adecuadamente la manera de alcanzarlos?

a) SI

b) NO

25. Su jefe les informa periodicamente sobre los avances de su gestión?

a) SI

b) NO

26. ¿Considera que su jefe se preocupa por su bienestar y el de todos los integrantes de la compañía a la que pertenece?

a) SI

b) NO

27. ¿Considera que su jefe es empatico y respetuoso con los deberes y obligaciones externas que cada integrante de la compañía tiene?

a) SI

b) NO

¡Muchas Gracias!

"Vale toda una vida de entrenamiento con tal de salvar una sola vida".

Alonso Salas

Yo, Jackeline Margot Saldaña Millan , docente de la Escuela de Posgrado, del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo Chiclayo, revisor de la tesis titulada: La gestión y su relación con los servicios prestados por los bomberos voluntarios-Chiclayo, de la estudiante Parrilla Antón, Mary Victoria constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

EL suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo 10 de enero del 2020



Dra. Jackeline Margot Saldaña Millan

Docente asesor de tesis

DNI: 40635167

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	-----------------------	--------	---------------------------------