



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR JAPÓN

**CARRERA DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

PROYECTO DE TITULACIÓN:

**MANUAL DE PROCESOS DE CONTROL VEHICULAR, PARA LA
GESTIÓN DEL PARQUE AUTOMOTOR DEL CUERPO DE
BOMBEROS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DE SANTO DOMINGO, AÑO 2018.**

**Nombre del autor
EDISON ANTONIO GÓMEZ ENRIQUEZ**

**Director de Tesis
Msc. José Nevárez García**

Santo Domingo
Octubre, 2019



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR JAPÓN

APROBACIÓN DE LECTORES

Fecha: 04 de octubre del 2019

DATOS DEL ESTUDIANTE	
Nombre: EDISON ANTONIO GOMEZ ENRIQUEZ	Dirección Domicilio:
Carrera: ADMINISTRACION DE EMPRESAS	ING. ZAVALA Y AV. DE LOS COLONES
Correo electrónico: Ediantonio_fire@hotmail.com	TELEFONO 0991465800

DATOS DEL ASESOR	
Nombre del ASESOR: Msc. JOSÉ BERNARDO NEVÁREZ GARCIA	Carrera: Ingeniero Comercial Msc. Enn Gestión de la responsabilidad social y corporativo.
TEMA	
MANUAL DE PROCESOS DE CONTROL VEHICULAR, PARA LA GESTIÓN DEL PARQUE AUTOMOTOR DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DECENTRALIZADO MUNICIPAL DE SANTO DOMINGO, AÑO 2018.	

APROBACION DE LECTORES	
NOMBRE DE LOS LECTORES	FIRMA DE APROBACIÓN
Msc. JOSÉ BERNARDO NEVÁREZ GARCIA	
Ing. FRANCISCO JAVIER SANTAMARÍA GRANDA.	
Ing. KARINA JÁCOME.	

FIRMA DIRECTOR ACADÉMICO:

DERECHO DE AUTOR

Yo **Edison Antonio Gómez Enriquez** autor del proyecto de titulación, con cédula de ciudadanía N. **1715949713**, libre y voluntariamente DECLARO, que el trabajo académico titulado.

MANUAL DE PROCESOS DE CONTROL VEHICULAR, PARA LA GESTIÓN DEL PARQUE AUTOMOTOR DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SANTO DOMINGO, AÑO 2018.

Las opiniones, resultados y conclusiones expuestos en el presente trabajo son de total y exclusiva responsabilidad del autor, y no forma parte de plagio o copia alguna, constituyéndose en documento único como mandan los principios de investigación científica; de ser comprobado lo contrario me someto a las disposiciones legales pertinentes.

Es todo lo que puedo decir en honor a la verdad.

Atentamente,

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado con todo mi cariño para mi familia; de manera especial a mi esposa e hijos; quienes han puesto toda su confianza para lograr un objetivo más en mi vida.

A la memoria de mi padre Antonio Gómez quien me enseñó a jamás rendirme en la vida, y aunque el camino sea difícil hay que superarse a sí mismo si es necesario para lograr el objetivo.

AGRADECIMIENTOS:

Agradezco a Dios por bendecirnos la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Gracias a mi madre; Gloria Enríquez, por confiar y creer en mí capacidad, por los consejos, valores y principios que me ha inculcado.

Agradecemos a los docentes del INSTITUTO SUPERIOR JAPÓN, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de mi preparación profesional, de manera especial, al Msc. José Nevárez García tutor de proyecto de titulación quien me ha guiado con su paciencia, y su rectitud como docente.

Resumen

El presente proyecto consistió en la elaboración de un Manual de Procesos del control vehicular para la gestión del parque automotor del Cuerpo de Bomberos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santo Domingo, mediante una investigación con enfoque cualitativo y cuantitativo y con la aplicación de las técnicas de la entrevista y la encuesta a todo el personal de la institución objeto de estudio se pudo concluir que la metodología utilizada permitirá medir y evaluar la gestión del parque automotor en cuatro procesos importantes que son: la adquisición de vehículos y sus mantenimientos periódicos, correctivos y programados. Además, con el análisis FODA se pudo identificar la problemática del control vehicular del parque automotor, conocer y analizar las actividades de los procesos para el diseño del presente manual, por lo que se recomienda su implementación.

Palabras clave: Procesos, manual de procesos, control de vehículos, mantenimiento.

Abstract

The present project consisted in the elaboration of a Manual of Processes of the vehicular control for the management of the automotive park of the Fire Department of the Municipal Autonomous Decentralized Government of Santo Domingo, by means of a research with qualitative and quantitative approach and with the application of the techniques of The interview and the survey of all the personnel of the institution under study could be concluded that the methodology used will allow to measure and evaluate the management of the vehicle fleet in four important processes: the acquisition of vehicles and their periodic, corrective and scheduled maintenance. . In addition, with the SWOT analysis it was possible to identify the problem of vehicular vehicle control, to know and analyze the activities of the processes for the design of this manual, so its implementation is recommended.

Keywords: Processes, process manual, vehicle control, maintenance.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Portada	I
Hoja de aprobación del perfil y tema del proyecto.	II
Derecho de Autor	III
Dedicatoria	IV
Agradecimientos	V
Resumen	VI
Abstract	VII
Índice de contenidos	VIII
Índice de tablas	X
Índice de figuras.....	XI
Antecedentes.....	1
Objetivos	2
Objetivo General	2
Objetivos Específicos:.....	2
Justificación	3
Planteamiento del problema.	3
Variables	4
CAPÍTULO I.....	5
1. Marco Teórico.....	5
1.1 Manual de Procesos	5
1.2 Objetivos del Manual de Procesos.....	5
1.3 Características del manual	6
1.4 Mapas de Procesos	7
1.5 Proceso administrativo	7
1.6 Proceso de Planificación.....	8
1.7 Proceso Organizativo	10
1.8 Proceso Directivo	11
1.9 Proceso de Control	12
1.10 Definición del instructivo de procedimientos	14
1.11 Administración documental	14
CAPÍTULO II.....	15
2. Metodología	15
2.1 Enfoque cualitativo y cuantitativo	15
2.2 Tipos de Investigación.....	16

2.2.1 Investigación documental	16
2.2.2 Investigación de Campo	16
2.2.3 Investigación Exploratoria	17
2.3 Método	17
2.3.1 Método deductivo.....	17
2.3.2 Método Comparativo	18
2.4 Técnicas e Instrumentos.....	19
2.4.1.1 Observación	19
2.4.1.2 Entrevista	20
2.4.1.3 Encuesta	20
2.4.2 Instrumentos	21
2.4.2.1 Ficha de Observación.....	21
2.4.2.2 Cuestionario	21
2.4.2.3 Guía de entrevista	21
2.5 Población y muestra.....	22
CAPÍTULO III.....	27
3. Análisis e interpretación de resultados.....	27
3.1 Identificación de la problemática del control vehicular.....	27
3.1.1 Análisis e interpretación de los resultados de la problemática del control vehicular del parque Automotor del Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo. 29	
3.1.1.1 Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta aplicada al talento humano del Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo.....	29
3.1.1.2 Análisis e interpretación de los resultados de la entrevista aplicada a los directivos del Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo.	34
3.2 Conocer y analizar los procesos de control vehicular del parque automotor del Cuerpo de Bomberos.	35
3.3 Diseñar los procesos para el control vehicular del parque automotor del Cuerpo de Bomberos del Gad Municipal de Santo Domingo.....	37
CAPÍTULO IV	49
4. Conclusiones y Recomendaciones	49
4.1 Conclusiones	49
4.2 Recomendaciones	50
Referencias bibliográficas	51
Glosario	53
Anexos.....	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Personal del Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo	22
Tabla 2. Vehículos parque automotor Cuerpo de Bomberos	26
Tabla 3. Análisis FODA del Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo	27
Tabla 4. Frecuencia control del mantenimiento del parque automotor.....	29
Tabla 5. Conformidad con los procesos para el control del parque automotor del Cuerpo de Bomberos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santo Domingo.....	30
Tabla 6. Actividades y responsables para el control del parque automotor se encuentran claramente detalladas.	31
Tabla 7. Documentación necesaria para el control del parque automotor se encuentran claramente detalladas.	32
Tabla 8. Requisitos de las actividades para el control del parque automotor...	33
Tabla 9. Simbología utilizada para los Diagramas de flujo para el control del parque automotor.	39

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	30
Figura 2.	31
Figura 3.	32
Figura 4.	33
Figura 5.	34
Figura 6.	39
Figura 8.	41
Figura 9.	42
Figura 10.	42
Figura 12.	44
Figura 13.	45
Figura 14.	45
Figura 15.	46
Figura 16.	47
Figura 17.	48

Antecedentes

Un 23 de mayo de 1955 se inauguró oficialmente el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo de los Colorados, los Bomberos comenzaron a funcionar en una casita que don Ramón Chérrez “Primer Jefe” adaptó junto a una de las primeras boticas de Santo Domingo.

En diciembre de 1955 se presenta el primer reto de intervención y actuación del Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo de los Colorados. Al mando de su primer jefe, Ramón Chérrez Chávez, se sofoca durante dos horas el incendio producido en casa del señor Rafael Quilumba, frente al hospital Dunham actual peatonal 3 de Julio, entre las calles Ambato y Latacunga y se logra salvar las casas del vecindario.

Existían siete grifos públicos, aparte de los nueve hidrantes para la defensa contra incendios en el centro poblado, los Bomberos contaban con veinte tramos de mangueras y otros implementos para la lucha contra incendios.

Con fecha 22 de abril de 1960, mediante decreto ejecutivo N° 708 firmado por el presidente Camilo Ponce Enríquez, se autoriza al ministro de Previsión Social, Nicolás Crespo Ordoñez, la firma del contrato de compra-venta, con el representante de B. Avilés Alfaro & Cía. para la adquisición de dos carros tanques Jeep Land Rover y su equipo contra incendios para uso de los Cuerpos de Bomberos de Santo Domingo de los Colorados y Calceta en la provincia de Manabí.

El 24 de mayo de 1961 con la presencia del alto mando del Benemérito Cuerpo de Bomberos, autoridades civiles, militares, eclesiásticas y público en general se realiza la solemne bendición del vehículo Jeep que tenía una capacidad de 50 galones de agua. (Velarde Segovia, 2015)

El Cuerpo de Bomberos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santo Domingo actualmente cuenta con cinco estaciones, dos urbanas y tres

rurales, su Estación Central se encuentra ubicada en la Coop. Santa Martha en la Av. Jacinto Cortez y Jorge Caza.

La Institución cuenta con un parque automotor de 34 vehículos operativos y 7 vehículos administrativos, el problema radica en la falta de control adecuado de las unidades y el seguimiento en los mantenimientos. El cruce de la información no es adecuado entre los operadores de las unidades, el Jefe Operativo y la Dirección Administrativa, lo que ha generado daños en los vehículos, desconocimiento de todos los involucrados en los mantenimientos realizados, fechas y kilometrajes de los próximos mantenimientos, lo que podría en algún momento significar la pérdida de garantías y daños de consideración en las unidades existentes.

El Cuerpo de Bomberos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santo Domingo cuenta con un registro de control vehicular que no satisface las necesidades de la institución por cuanto en reiteradas ocasiones se ha constatado la pérdida de frecuencias del mantenimiento, causando problemas en las garantías de los vehículos y daños en sus componentes; en vista de esta problemática se propone la elaboración de un manual de procesos de control vehicular para la gestión del parque automotor para solucionar los problemas antes mencionados dentro de la institución Bomberil.

OBJETIVO

Objetivo General

Elaborar un manual de procesos de control vehicular para la gestión del parque automotor del Cuerpo de Bomberos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santo Domingo.

Objetivos Específicos:

- Identificar la problemática del control vehicular del parque Automotor del Cuerpo de Bomberos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santo Domingo.

- Conocer y analizar los procesos de control vehicular del parque automotor del Cuerpo de Bomberos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santo Domingo.
- Diseñar los procesos para el control del parque automotor del Cuerpo de Bomberos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santo Domingo.

JUSTIFICACIÓN

La elaboración de un manual de procesos para el control vehicular para la gestión del parque automotor del Cuerpo de Bomberos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santo Domingo es importante porque permitirá mejorar el cumplimiento de las actividades de la institución especialmente en lo que respecta al mantenimiento de los treinta y tres vehículos institucionales, que se dividen en operativos y administrativos tales como; Diez Autobombas, Diez Vehículos de Rescate, Una Ambulancia, Cuatro Vehículos Administrativos y Ocho motocicletas.

De esta manera los principales beneficiarios serán el Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo y la comunidad en general ya que dispondrán de un mejor servicio.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

El crecimiento del parque automotor de la institución en los últimos años ha sido considerable en el 2009 contaba con un parque automotor de cinco vehículos de emergencias y una Estación de Bomberos y en la actualidad cuenta con un parque de 34 vehículos Operativos, 7 vehículos administrativos y cinco estaciones, el problema radica en la falta de control adecuado de las unidades y el seguimiento en los mantenimientos, el cruce de la información no es adecuada entre los Operadores de las Unidades, el Jefe Operativo y la Dirección Administrativa, lo que ha generado daños en los vehículos, desconocimiento de todos los involucrados en los mantenimientos realizados, fechas y kilometrajes de los próximos mantenimientos, lo que podría en algún

momento significar la pérdida de garantías y daños de consideración en las unidades existentes.

La no existencia de manuales de procesos para el control vehicular del parque automotor, la pérdida de las fechas y kilometrajes y el desconocimiento de todas las áreas involucradas en el control vehicular puede resultar en un incremento en los costos de mantenimiento y la paralización de las unidades de emergencias lo que significaría el retraso en la atención a la comunidad.

VARIABLES

Variable dependiente: Procesos para el control.

Variable Independiente: Unidades del parque automotor del Cuerpo de Bomberos.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1 Manual de Procesos

Para este proyecto es necesario entender que es un manual de procesos por lo que se hace necesario recopilar varios conceptos, para lograr tener un amplio alcance y beneficios de este para la organización, por lo que se analiza la siguiente definición.

Es de resaltar el concepto anteriormente expuesto, que es de vital importancia para la institución, la creación de procesos para el control del parque automotor encaminado al crecimiento del Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo, misma que brindara parámetros fundamentales en la toma de decisiones, planeación, organización y evaluación.

Se justifica la creación de un manual de procesos cuando la institución tiene un tamaño considerable y en el que se dificulta a nivel administrativo el adecuado registro, seguimiento y control.

1.2 Objetivos del Manual de Procesos

- Servir de guía para la correcta ejecución de actividades y tareas para los funcionarios de la institución.
- Ayuda a brindar servicios más eficientes
- Mejorar el aprovechamiento de los recursos humanos, físicos y financieros

- Generar uniformidad en el trabajo por parte de los diferentes funcionarios.
- Evita la improvisación en las labores
- Ayudar a orientar al personal nuevo
- Facilitar la supervisión y evaluación de labores
- Proporciona información a la empresa acerca de la marcha de los procesos
- Evita discusiones sobre normas, procedimientos y actividades
- Establecer elementos de consulta y orientación al personal
- Servir como punto de referencia para las actividades de Control interno y auditoría
- Ser la memoria de la institución.

1.3 Características del manual

Los manuales de procesos pueden reunir algunas características, como las que se detallan a continuación:

- Satisfacer las necesidades reales de la institución
- Contar con instrumentos apropiados de uso, manejo y conservación de procesos
- Facilita los trámites mediante una adecuada diagramación
- Redacción breve, simplificada y comprensible
- Facilitar su uso al cliente interno y externo
- Ser lo suficiente flexible para cubrir diversas situaciones

- Tener una revisión y actualización continua

Es beneficioso recalcar que un manual de procesos representa el paso a paso de las actividades y tareas que debe realizar un funcionario o una organización.

1.4 Mapas de Procesos

El mapa de proceso contribuye a hacer visible el trabajo que se lleva a cabo en una unidad de una forma distinta a la que ordinariamente lo conocemos, a través de este tipo de gráfica podemos percatarnos de tareas o pasos que a menudo pasan desapercibidos en el día a día, y que, sin embargo, afectan positiva o negativamente el resultado final del trabajo. Los mapas de proceso nos permiten identificar claramente los individuos que intervienen en el proceso, la tarea que realizan, a quién afectan cuando su trabajo no se realiza correctamente y el valor de cada tarea o su contribución al proceso. (Peña, 2016)

1.5 Proceso administrativo

Según (Planeación y Programas, 2017), Un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad. La administración comprende varias fases, etapas o funciones, cuyo conocimiento exhaustivo es indispensable a fin de aplicar el método, los principios y las técnicas de esta disciplina, correctamente.

En su concepción más sencilla se puede definir el proceso administrativo como la administración en acción, o también como: El conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral.

Cuando se administra cualquier empresa, existen dos fases: una estructural, en la que a partir de uno o más fines se determina la mejor forma de obtenerlos, y

otra operativa, en la que se ejecutan todas las actividades necesarias para lograr lo establecido durante el periodo de estructuración.

A estas dos fases se les llama: mecánica y dinámica de la administración. Para este autor la mecánica administrativa es la parte teórica de la administración en la que se establece lo que debe hacerse, y la dinámica se refiere a cómo manejar el organismo social.

1.6 Proceso de Planificación

Planificar implica que los administradores piensen con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica, y no en corazonadas. (yasirit.weebly, 2015)

La planificación requiere definir los objetivos o metas de la organización, estableciendo una estrategia general para alcanzar esas metas y desarrollar una jerarquía completa de Planes para coordinar las actividades.

Se ocupa tanto de los fines (¿qué hay que hacer?) como de los medios (¿cómo debe hacerse?). La planificación define una dirección, se reduce el impacto del cambio, se minimiza el desperdicio y se establecen los criterios utilizados para controlar.

Da dirección a los gerentes y a toda la organización. Cuando los empleados saben a dónde va la organización y en qué deben contribuir para alcanzar ese objetivo, pueden coordinar sus actividades, cooperar entre ellos y trabajar en equipos.

Sin la planificación, los departamentos podrían estar trabajando con propósitos encontrados e impedir que la organización se mueva hacia sus objetivos de manera eficiente.

Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos aptos para alcanzarlos. Además, son guía para:

- Que la organización consiga y dedique los recursos que se requieren para alcanzar sus objetivos.
- Que los miembros realicen las actividades acordes a los objetivos y procedimientos escogidos.
- Que el progreso en la obtención de los objetivos sea vigilado y medido, para imponer medidas correctivas en caso de ser insatisfactorio.
- El primer paso para planificar es seleccionar las metas de la organización. A continuación, se establecen metas para cada una de las subunidades de la organización. Definidas estas, se establecen programas para alcanzar las metas de manera sistemática.

Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la planificación. La planificación produce una imagen de las circunstancias futuras deseables, dados los recursos actualmente disponibles, las experiencias pasadas, etc.

Los planes preparados por la alta dirección, que cargan con la responsabilidad de la organización entera, pueden abarcar plazos de entre cinco y diez años. Los planes que tienen aplicación en toda la organización, que establecen los planes generales de la empresa y buscan posicionar a la organización en términos de su entorno son llamados planes estratégicos. Los planes que especifican los detalles de cómo serán logrados los planes generales se denominan planes operativos. Se han identificado tres diferencias entre los planes estratégicos y los operativos.

- Marco Temporal: Corto Plazo (menos de 1 año) y Largo Plazo (Más allá de 5 años).

- Especificidad: Específicos (claramente definidos), Direccional (flexibles, establecen guías generales).
- Frecuencia de uso: Uso único (son generados para una situación única), Permanente (planes continuos para actividades repetidas).

1.7 Proceso Organizativo

Según (Reyes Ponce, 2004), el significado de este concepto viene del uso que en nuestra lengua se da a la palabra "organismo". Este implica necesariamente:

- a) Partes y funciones diversas: ningún organismo tiene partes idénticas, ni de igual funcionamiento.
- b) Unidad funcional: esas diversas, con todo tienen un fin común o idéntico.
- c) Coordinación: precisamente para lograr ese fin, cada una pone una acción distinta, pero complementaria de las demás: obran en vista del fin común y ayudan a las demás a construirse y ordenarse conforme a una teología específica.

Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización. Diferentes metas requieren diferentes estructuras para poder realizarlos.

Los gerentes deben adaptar la estructura de la organización a sus metas y recursos, proceso conocido como diseño organizacional. La organización produce la estructura de las relaciones de una organización, y estas relaciones estructuradas servirán para realizar los planes futuros.

- a) La organización se refiere a estructurar quizás la parte más típica de los elementos que corresponden a mecánica administrativa.
- b) Por lo mismo, se refiere "cómo deben ser las funciones, jerarquías y actividades".
- c) Por idéntica razón, se refiere siempre a funciones, niveles o actividades que "están por estructurarse", más o menos remotamente: ve al futuro, inmediato o remoto.
- d) La organización manifiesta en concreto cómo y quién va a hacer cada cosa, en el sentido de qué puesto y no cuál persona.

La organización, por ser elemento final del aspecto teórico, recoge completamente y llega hasta sus últimos detalles todo lo que la planeación ha señalado respecto a cómo debe ser una empresa. Tan grande es la importancia de la organización, que en algunas ocasiones han hecho perder de vista a muchos autores que no es sino una parte de la administración, dando lugar a que la contrapongan a ésta última, como si la primera representara lo teórico y científico, y la segunda lo práctico y empírico. Esto es inadecuado, por todo lo que hemos visto antes.

1.8 Proceso Directivo

Es el conjunto de actividades por las que se logra la realización efectiva de lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones. Se trata por este medio de obtener los resultados que se hayan previsto y planeado. Existen dos estratos para obtener estos resultados: (Quintana, 2012)

- En el nivel de ejecución (obreros, empleados y aún técnicos), se trata de hacer, ejecuta, llevar a cabo, aquellas actividades que habrán de ser productivas.

- En el nivel administrativo, o sea, el de todo aquél que es jefe, y precisamente en cuanto lo es, se trata de dirigir no de ejecutar. El jefe en como tal, no ejecuta sino hace que otros ejecuten. Tienen no obstante su hacer propio. Este consiste precisamente en dirigir.

Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. La dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos.

Los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás que se les unan para lograr el futuro que surge de los pasos de la planificación y la organización. Los gerentes al establecer el ambiente adecuado ayudan a sus empleados a hacer su mejor esfuerzo.

1.9 Proceso de Control

Se puede definir como el proceso de vigilar actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa. Todos los gerentes deben participar en la función de control, aun cuando sus unidades estén desempeñándose como se proyectó. (GRUPO JASSY, 2014)

Los gerentes no pueden saber en realidad si sus unidades funcionan como es debido hasta haber evaluado qué actividades se han realizado y haber comparado el desempeño real con la norma deseada. Un sistema de control efectivo asegura que las actividades se terminen de manera que conduzcan a la consecución de las metas de la organización. El criterio que determina la efectividad de un sistema de control es qué tan bien facilita el logro de las metas. Mientras más ayude a los gerentes a alcanzar las metas de su organización, mejor será el sistema de control.

El gerente debe estar seguro de que los actos de los miembros de la organización la conduzcan hacia las metas establecidas. Esta es la función de control y consta de tres elementos primordiales:

- Establecer las normas de desempeño.
- Medir los resultados presentes del desempeño y compararlos con las normas de desempeño.
- Tomar medidas correctivas cuando no se cumpla con las normas.

Existen tres enfoques diferentes para diseñar sistemas de control: de mercado, burocrático y de clan. El control de mercado es un enfoque para controlar que se centra en el empleo de mecanismos de mercado externos, como la competencia de precios y la participación relativa en el mercado, para establecer las normas empleadas en el sistema de control. Este enfoque se emplea generalmente en organizaciones donde los productos y servicios de la firma están claramente especificados, son distintos y donde existe una fuerte competencia de mercado.

El control burocrático se concentra en la autoridad de la organización y depende de normas, reglamentos, procedimientos y políticas administrativas.

El control de clan, el comportamiento de los empleados se regula por los valores, normas, tradiciones, rituales, creencias y otros aspectos de la cultura de la organización que son compartidos.

El control es importante, porque es el enlace final en la cadena funcional de las actividades de administración. Es la única forma como los gerentes saben si las metas organizacionales se están cumpliendo o no y por qué sí o por qué no.

Este proceso permite que la organización vaya en la vía correcta sin permitir que se desvíe de sus metas. Las normas y pautas se utilizan como un medio de controlar las acciones de los empleados, pero el establecimiento de normas también es parte inherente del proceso. Y las medidas correctivas suponen un

ajuste en los planes. En la práctica, el proceso administrativo no incluye los elementos aislados mencionados, sino un grupo de funciones interrelacionadas.

1.10 Definición del instructivo de procedimientos

El Instructivo de Procedimientos es un elemento del Sistema de Control Interno, el cual es un documento instrumental de información detallado e integral, que contiene, en forma ordenada y sistemática, instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y reglamentos de las distintas operaciones o actividades que se deben realizar individual y colectivamente en una empresa, en todas sus áreas, secciones, departamentos y servicios. (Gomez & Astudillo)

¿Requiere identificar y señalar quién?, cuándo?, ¿cómo?, ¿dónde?, ¿para qué?, ¿por qué? de cada uno de los pasos que integra cada uno de los procedimientos.

1.11 Administración documental

La Administración Documental enseña el tratamiento administrativo que se le debe dar a un documento o grupos documentales con el fin de facilitar su utilización y conservación. Es decir, es el conjunto de actividades dirigidas al manejo, tratamiento y organización de documentos, desde su origen hasta el destino final con el objeto de acelerar su búsqueda, facilitación y conservación. (Balseca, 2018)

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍA

2.1 Enfoque cualitativo y cuantitativo

La Investigación Cualitativa tiene un enfoque fundamentalmente subjetivo ya que trata de comprender el comportamiento humano y las razones que determinan esa conducta. Los investigadores tienden a sumergirse subjetivamente en el tema en este tipo de método de investigación. En esta investigación se utilizó este enfoque para entender los procesos de control vehicular del parque automotor del Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo para lograr una mayor eficiencia y eficacia en su gestión.

En la Investigación Cuantitativa, los investigadores tienden a permanecer separados de manera objetiva del tema. Esto se debe a que la Investigación Cuantitativa es objetiva en cuanto a su enfoque en el sentido de que sólo busca medidas precisas y un análisis de los conceptos que son objetivo para responder a su consulta. Se utilizó este tipo de enfoque para analizar las variables objeto de estudio y determinar los procedimientos más adecuados para el control del parque automotor del Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo.

Así, este proyecto tiene un enfoque mixto cuantitativo y cualitativo porque se basa en el estudio y análisis para la obtención de una respuesta a la problemática que se desea resolver, en este caso la elaboración de un manual de procesos

para el control del parque automotor del Cuerpo de Bomberos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santo Domingo.

2.2 Tipos de Investigación

2.2.1 Investigación documental

La investigación documental es aquella que se realiza a través de la consulta de documentos (libros, revistas, periódicos, memorias, anuarios, registros, códigos, constituciones, etc.). (Grajales, 2000).

Este proyecto se basó en la investigación documental ya que para la realización del mismo se recurrió al uso de medios literarios como libros, revistas, registros, proyectos de investigación, entre otros.

2.2.2 Investigación de Campo

La investigación de campo o investigación directa es la que se efectúa en el lugar y tiempo en que ocurren los fenómenos objeto de estudio. La investigación mixta es aquella que participa de la naturaleza de la investigación documental y de la investigación de campo. (Grajales, 2000)

Este proyecto se basó en una investigación de campo ya que se obtuvo información a través de fichas de observación en las cuales se analizó la problemática con respecto al control del mantenimiento del parque automotor del Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo.

2.2.3 Investigación Exploratoria

Los estudios exploratorios permiten aproximarnos a fenómenos desconocidos, con el fin de aumentar el grado de familiaridad y contribuyen con ideas respecto a la forma correcta de abordar una investigación en particular. Con el propósito de que estos estudios no se constituyan en pérdida de tiempo y recursos, es indispensable aproximarnos a ellos, con una adecuada revisión de la literatura. En pocas ocasiones constituyen un fin en sí mismos, establecen el tono para investigaciones posteriores y se caracterizan por ser más flexibles en su metodología, son más amplios y dispersos, implican un mayor riesgo y requieren de paciencia, serenidad y receptividad por parte del investigador. El estudio exploratorio se centra en descubrir. (Grajales, 2000)

Este proyecto se basó en una investigación exploratoria ya que se lo realizó en el Cuerpo de Bomberos del cantón Santo Domingo, provincia Santo Domingo de los Tsáchilas, donde se llevó a cabo un estudio para conocer la situación actual de los procesos para el control del parque automotor.

2.3 MÉTODO

2.3.1 Método deductivo

Se refiere a un método que parte de lo general para centrarse en lo específico mediante el razonamiento lógico y las hipótesis que puedan sustentar conclusiones finales. Este proceso parte de los análisis antes planteados, leyes y principios validados y comprobados para ser aplicados a casos particulares.

En este método todo el empeño de la investigación se basa en las teorías recolectadas, no en lo observado ni experimentado; se parte de una premisa para esquematizar y concluir la situación de estudio, deduciendo el camino a tomar para implementar las soluciones. (Bisquerra, 1989).

Este proyecto se basó en el método deductivo porque para la elaboración del mismo se analizaron estudios anteriormente implementados en otras instituciones.

2.3.2 Método Comparativo

Es un procesamiento de búsqueda de similitudes y comparaciones sistemáticas que sirve para la verificación de hipótesis con el objeto de encontrar parentescos y se basa en la documentación de múltiples casos para realizar análisis comparativos.

Usar la comparación es de utilidad en la comprensión de un tema ya que puede conllevar a nuevas hipótesis o teorías de crecimiento y mejoría. Posee varias etapas en la que resalta la observación, la descripción, la clasificación, la comparación misma y su conclusión. (Bisquerra, 1989)

Mediante este método se pudo realizar la comparación entre los distintos estudios implementados anteriormente para generar alternativas y soluciones para el presente estudio.

2.4 Técnicas e Instrumentos

2.4.1 Técnicas

Las técnicas que se han utilizado en este estudio son las fichas de observación, entrevista y la encuesta con las cuales se ha podido analizar y tener una visión mas clara de la problemática existente para así determinar las soluciones que en este caso sería la elaboración de un manual de procesos para el control vehicular para la gestión del parque automotor del Cuerpo de Bomberos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santo Domingo.

2.4.1.1 Observación

La observación es la acción y efecto de observar (examinar con atención, mirar con recato, advertir). Se trata de una actividad realizada por los seres vivos para detectar y asimilar información. El término también hace referencia al registro de ciertos hechos mediante la utilización de instrumentos. (Pérez, 2009)

En este proyecto se observó la situación actual del parque automotor del Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo para elaborar el respectivo diagnóstico situacional con el cual se determinaron las bases para la elaboración de un manual de procesos para el control vehicular del parque automotor del Cuerpo de Bomberos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santo Domingo.

2.4.1.2 Entrevista

La entrevista puede ser considerada como el más antiguo método de recolección de información acerca del hombre en todos sus contextos, porque se basa en una antigua capacidad y adquisición evolutiva humana: el lenguaje, entendido este como lenguaje hablado, habla, lenguaje verbal. Asimismo, se instrumenta y desarrolla sobre una actividad mejor digamos, necesidad inevitable en el hombre: a comunicación, materializada en el diálogo, la conversación; desde que existe lenguaje hablado existe la conversación, la comunicación intersubjetiva, el contacto cotidiano. (Pérez, 2000)

Para la realización de la presente investigación se realizó la entrevista al personal directivo del Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo.

2.4.1.3 Encuesta

La definición de encuesta enfoca a la misma como un método que consiste en obtener información de las personas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa. Complementando esta definición, cabe mencionar que, el método de encuesta es un cuestionario estructurado que se da a una muestra de la población y está diseñado para obtener información específica de los entrevistados. (Thompson, 2006)

La encuesta es uno de los métodos más utilizados en todo tipo de investigación porque permite obtener amplia información de fuentes primarias. Por ello, en este estudio se utilizó la encuesta al talento humano del Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo.

2.4.2 Instrumentos

2.4.2.1 Ficha de Observación

En este proyecto se realizó una ficha a través de la cual se pudieron recolectar datos acerca de las causas y efectos del deficiente control vehicular del parque automotor del Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo.

2.4.2.2 Cuestionario

El cuestionario es la técnica de recogida de datos más empleada en investigación, porque es menos costosa, permite llegar a un mayor número de participantes y facilita el análisis, aunque también puede tener otras limitaciones que pueden restar valor a la investigación desarrollada. (Arriba, 2004)

Para la elaboración del presente estudio se utilizó un cuestionario con formato de preguntas tipo Likert que van desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo.

2.4.2.3 Guía de entrevista

La entrevista tiene un enorme potencial para permitirnos acceder a la parte mental de las personas, pero también a su parte vital a través de la cual descubrimos su cotidianidad y las relaciones sociales que mantienen. En este contexto, la entrevista como instrumento de investigación es suficiente para la realización del proceso investigativo y en muchos casos su uso es forzado y frecuentemente obligatorio. Más aún tiene un importante potencial

complementario en relación con los estudios cuantitativos, en donde su aportación concierne al entendimiento de las creencias y experiencia de los actores. En este sentido la entrevista es pertinente, ya que contribuye a situar la cuantificación en un contexto social y cultural más amplio. (Lopez & Pierre, 2011)

En este proyecto la guía de entrevista se realizó a los directivos del Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo.

2.5 Población y muestra

Para la realización de las encuestas y entrevistas para este proyecto se consideró la población total del Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo que consiste en todo el personal que labora en él y todos vehículos de su parque automotor.

Tabla 1. Personal del Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo

Cantidad	Cargo	Función principal
1	Director General	Cumple y hace cumplir las leyes, reglamentos, ordenanza. Lidera en el puesto de mando, en casos de Emergencias de gran magnitud.
1	Secretaria General	Asesora la agenda del Director General, Registro de oficios, memorandos, circulares y documentos de la institución.
1	Comunicador Social	Ejecuta las actividades de relaciones públicas y acción protocolar, internas y externas del CB-GADM-SD.
1	Chofer Administrativo	Conduce vehículos institucionales bajo normas de tránsito, realiza recorridos específicos establecidos por las autoridades o superior.
2	Asistente Administrativo 2	Organiza información a pedido del jefe inmediato, mantiene organizado y sistematizado el archivo de la unidad.
3	Unidad Asuntos Internos	Recepción y atención de denuncias atreves de medios receptivos relativa a

1	Director de Talento Humano	las conductas contrarias a la ley. Planifica, organiza, coordina y dirige el reclutamiento, selección e inducción del personal del CB-GADM-SD.
1	Analista de Talento Humano	Realiza la legalización de los actos administrativos mediante elaboración de acciones de personal.
1	Analista de Seguridad y Salud Ocupacional	Realiza Plan de Seguridad y Salud Ocupacional, Reglamento Interno.
2	Enfermera	Asiste al médico a fin de brindar a todos los servidores todos los cuidados de enfermería que requieren.
1	Médico Institucional	Planifica y ejecuta programas de atención médica preventiva, diagnóstico y tratamiento médico en las unidades de la institución.
1	Director Administrativo	Realiza Registro de ingreso de bienes de larga duración, bienes de control y existencia, Movimiento de bienes, Cambio de custodios en el Sistema de control de bienes
1	Profesional en Desarrollo de Sistemas Informáticos	Administración, soporte y mantenimiento de los sistemas de la información y base de datos del CB-GADM-SD, con el fin de salvaguardar la productividad administrativa y operativa de la Institución.
1	Analista de Tecnologías	Ejecuta las actividades de soporte técnico y de mantenimiento de equipos informáticos y de tecnología de la información.
1	Analista de Adquisiciones	Ejecuta los procesos de adquisición de bienes, obras y servicios, en tiempos y costos favorables para la institución.
1	Técnico en Gestión Documental	Apoya en el resguardo de documentos expedientes y demás información generados internamente o que sea de interés para la institución, ejecutando acciones de recepción, archivo y custodia de documentos.
1	Analista de Control de Bienes	Administrar los bienes Institucionales, y controlar el movimiento y custodios de los mismos.
1	Analista de Compras Públicas	Gestionar la adquisición de bienes y prestación de servicios, mediante la aplicación de los diferentes tipos de contratación para la ejecución adecuada de los proyectos.

	Auxiliar de Servicios Generales	Entregar servicios oportunos y eficaces que brinden el soporte logístico a los niveles Operativos y Administrativos.
2	Guardalmacén	Ejecuta actividades de recolección, custodia y entrega de bienes adquiridos por la institución.
1	Director Financiero	Coordinar, dirigir, controlar y evaluar los recursos financieros y patrimoniales del CB-GADM-SD, de manera eficaz y transparente, con la finalidad de alcanzar el cumplimiento de la planificación.
1	Recaudador	Recauda valores provenientes de especies valoradas, impuestos, tasas, multas y otras obligaciones financieras establecidas en la institución.
1	Contador	Coordina, ejecuta y analiza actividades contables de conformidad a las disposiciones legales vigentes, afín de precautelar los recursos financieros Institucional.
1	Tesorero	Coordina y ejecuta las actividades de custodia, supervisión y control de los recursos financieros y especies valoradas, y la administración de la caja institucional.
1	Asistente Financiero	Colabora con la ejecución presupuestaria tomando como base la información financiera que se encuentra en el POA Institucional.
1	Director de Planificación y Control Estratégico	Planifica, dirige, Coordina y evalúa la gestión institucional a través de la planificación tanto estratégica como Operativa.
1	Director Jurídico	Asesora, patrocina y representa a la institución y sus miembros, en todo los procesos legales, internos y externos.
1	Subjefe de Bomberos	Coordina y controla las actividades que ejecutan las áreas de prevención, Operaciones, Atención Prehospitalaria.
1	Responsable de la Unidad de Prevención e Ingeniería del Fuego	Planifica, Ejecuta, Organiza, Coordina, dirige y evalúa las actividades en prevención y protección a la comunidad de los riesgos de incendios a fin de salvar vida y minimizar las pérdidas materiales.
6	Profesionales en Prevención e Ingeniería del Fuego	Ejecutan las actividades de prevención y protección a la comunidad de los riesgos de incendios a fin de salvar vidas y minimizar las pérdidas

4	Capacitador en prevención y primeros auxilios	materiales. Coordina, planifica y ejecuta capacitaciones ciudadanas implementando una adecuada prevención y actuación en situaciones de emergencias.
1	Responsable de Unidad de Operaciones	Coordina y supervisa la unidad de operaciones conjuntamente con las acciones de salvamento y protección de bienes inmuebles durante una emergencia declarada.
1	Subinspector de Estación	Coordina y supervisa las acciones para el salvamento de vidas y protección de bienes inmuebles durante las emergencias declaradas con la implementación de acciones oportunas y eficientes en la lucha contra el fuego y rescate.
9	Bombero 4	Salvar vidas y proteger bienes con acciones oportunas, eficientes en la lucha contra el fuego, rescate y salvamento.
6	Bombero 3	Salvar vidas y proteger bienes con acciones oportunas, eficientes en la lucha contra el fuego, rescate y salvamento.
53	Bombero 2	Salvar vidas y proteger bienes con acciones oportunas, eficientes en la lucha contra el fuego, rescate y salvamento.
48	Bombero 1	Salvar vidas y proteger bienes con acciones oportunas, eficientes en la lucha contra el fuego, rescate y salvamento.

Fuente: Archivos administración Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo. **Nota:** Talento humano de la institución.

Tabla 2. Vehículos parque automotor Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo

Tipo de Vehículo	Departamento o Personal Responsable
Motocicleta M-01	Segunda Jefatura
Motocicleta M-02	Segunda Jefatura
Motocicleta M-03	Segunda Jefatura
Motocicleta M-04	Segunda Jefatura
Motocicleta M-05	Segunda Jefatura
Motocicleta M-06	Segunda Jefatura
Motocicleta M-07	Segunda Jefatura
Motocicleta M-08	Segunda Jefatura
Rescate UR-1	Segunda Jefatura
Rescate R-1	Segunda Jefatura
Rescate R-2	Segunda Jefatura
Rescate R-3	Segunda Jefatura
Rescate R-4	Segunda Jefatura
Rescate R-5	Segunda Jefatura
Rescate R-6	Segunda Jefatura
Rescate R-9	Segunda Jefatura
Rescate R-10	Segunda Jefatura
Autobomba B-01	Segunda Jefatura
Autobomba B-02	Segunda Jefatura
Autobomba B-03	Segunda Jefatura
Autobomba B-04	Segunda Jefatura
Autobomba B-05	Segunda Jefatura
Autobomba B-11	Segunda Jefatura
Autobomba B-12	Segunda Jefatura
Autobomba B-14	Segunda Jefatura
Autobomba B-15	Segunda Jefatura
Autobomba B-16	Segunda Jefatura
Ambulancia A-01	Segunda Jefatura
Rescate R-7	Departamento de Ingeniería del Fuego
Rescate R-8	Capacitaciones Ciudadanas
Jeep. 4X4 D-1	Dirección Administrativa
Jeep. 4X4 D-2	Dirección del TTHH
Jeep. 4X4 MJ-2	Segundo Jefe
Camioneta MJ-1	Primer Jefe

Fuente: Archivos administración Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo. **Nota:** Talento humano de la institución.

CAPÍTULO III

3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1 Identificación de la problemática del control vehicular del parque Automotor del Cuerpo de Bomberos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santo Domingo.

Para la identificación de la problemática del control vehicular del parque automotor del Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo se procedió inicialmente en la elaboración de un Análisis FODA que permitió analizar el entorno de la institución esto es debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas con el fin de determinar las actividades claves para la organización.

Tabla 3. Análisis FODA del Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo

	FORTALEZAS Proyección de buena imagen institucional y aceptación ciudadana Espíritu de cuerpo y trabajo en equipo en las labores operativas con personal que posee una alta capacitación y grupos especializados Parque automotor y equipamiento moderno Autonomía administrativa y financiera Recurso humano joven.	DEBILIDADES Deficiencias en la comunicación y coordinación interna. Falta de infraestructura para brindar una cobertura eficiente (estaciones) No contar con el equipamiento suficiente y tecnológicamente actualizado Falta de previsión en los procesos de delegación de tareas
OPORTUNIDADES El crecimiento demográfico urbano genera presiones para el crecimiento institucional Por ser una entidad adscrita al municipio existe más probabilidad de que se aprueben ordenanzas que favorezcan a la institución. Incremento de la base de contribuyentes generará mayores ingresos para la institución.	ESTRATEGIAS FO Planificación del crecimiento anual del presupuesto Incremento de parque automotor importados y con normativa Cursos de especialización para el personal en el exterior	ESTRATEGIAS DO Elaboración de manuales internos de procesos Implementación de software para el control y seguimiento de los procesos

AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
<p>No se considera la ubicación de estaciones de bomberos en la planificación urbana No se transfieran los recursos a tiempo El nivel de desempleo y subempleo y el crecimiento del sector informal que genera más riesgos.</p>	<p>Consolidación de la imagen institucional mediante un servicio oportuno y eficiente. Incluir en la planificación del POA la creación de nuevas estaciones en sectores estratégicos</p>	<p>Implementación de manuales de procedimientos Realizar cronogramas para el pago a proveedores Realizar campañas permanentes de concientización a la población de la preferencia de vía a las unidades de emergencias</p>

Fuente: Observación de campo

Como se puede observar en la debilidad se tiene: deficiencias en la comunicación y coordinación interna, falta de infraestructura para brindar una cobertura eficiente (estaciones), no contar con el equipamiento suficiente y tecnológicamente actualizado, falta de previsión en los procesos de delegación de tareas.

Con las encuestas realizadas al talento humano de la institución también se pudo evidenciar deficiencias en la comunicación y coordinación de actividades especialmente para el control semestral mecánico de los vehículos que son parte del parque automotor del Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo, y que no es suficiente ya que existen otros aspectos a ser considerados para la revisión de manera mensual y trimestral también.

Según los datos proporcionados existe conformidad con el actual proceso de control del parque automotor del cuerpo de Bomberos porque consideran que las actividades se encuentran totalmente detalladas con sus respectivos responsables, aunque se pudo comprobar la división de criterios a la falta de procesos más claros sobre el control del parque automotor.

Como se podrá observar a continuación en las encuestas realizadas al talento humano de la institución, se evidencia que la problemática del control vehicular del parque automotor del Cuerpo de Bomberos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santo Domingo es la siguiente:

- Existe limitaciones en el mantenimiento del parque automotor.
- Deficiente establecimiento de procedimientos y normas.
- Falta de métodos de control y evaluación de la gestión del parque automotor.
- Deficientes programas de inducción y capacitación del personal en temas de mantenimiento vehicular.
- Existe confusión en las responsabilidades del control vehicular.
- No existen procesos establecidos.

3.1.1 Análisis e interpretación de los resultados de la problemática del control vehicular del parque Automotor del Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo.

3.1.1.1 Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta aplicada al talento humano del Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo.

Pregunta 1.- ¿Con qué frecuencia realiza un control del mantenimiento del parque automotor?

Tabla 4. Frecuencia control del mantenimiento del parque automotor del Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo.

ÍTEMS	Frecuencia
Anualmente	
Semestralmente	4
Trimestralmente	1
Mensualmente	
No se realiza	
TOTAL	5

Fuente: Entrevista personal directivo del Cuerpo de Bomberos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santo Domingo.

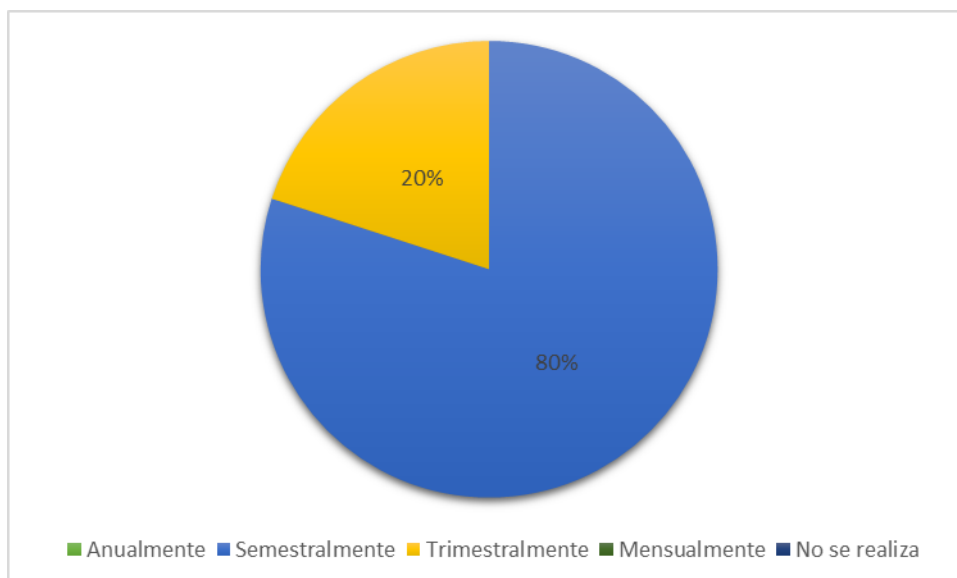


Figura 1. El 80% de los encuestados afirma que realiza de manera semestral un control mecánico de los vehículos que son parte del Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo, en este sentido se evidencia el seguimiento a las unidades en tiempos prolongados sabiendo que existen otros aspectos a ser considerados para la revisión de manera mensual y trimestral también.

Interpretación:

Con los resultados obtenidos se evidencia que es necesario dar otro tipo de mantenimientos a los vehículos como los mantenimientos periódicos programados de manera mensual y trimestral también con una guía de procedimientos y normas.

Pregunta 2.- ¿Se siente conforme usted con los procesos para el control del parque automotor del Cuerpo de Bomberos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santo Domingo?

Tabla 5. Conformidad con los procesos para el control del parque automotor del Cuerpo de Bomberos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santo Domingo.

ÍTEMS	Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	2
De acuerdo	1
Totalmente de acuerdo	2
TOTAL	5

Fuente: Entrevista personal directivo del Cuerpo de Bomberos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santo Domingo.

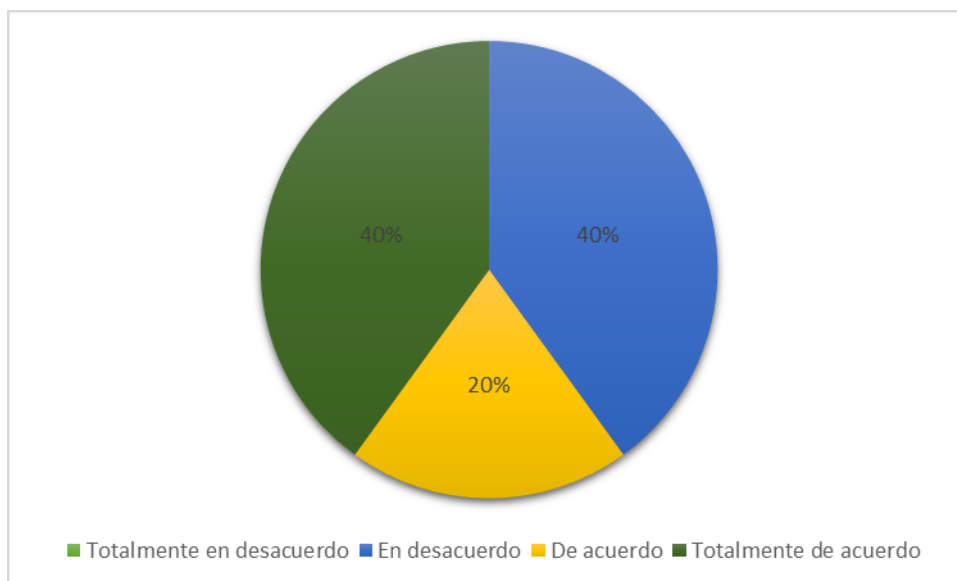


Figura 2. Según los datos proporcionados existe una igualdad de resultado en las cual 40% responde estar en desacuerdo y totalmente de acuerdo con la existencia de conformidad con el actual proceso de control del parque automotor del cuerpo de Bomberos de Santo Domingo.

Interpretación:

Aunque exista conformidad con el actual proceso de control del parque automotor del cuerpo de Bomberos de Santo Domingo, el personal de la institución está consiente que deben mejorarse estos aspectos y están de acuerdo con la implementación de un manual de procesos.

Pregunta 3.- ¿Se encuentran claramente detalladas las actividades y responsables para el control del parque automotor del Cuerpo de Bomberos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santo Domingo?

Tabla 6. Actividades y responsables para el control del parque automotor se encuentran claramente detalladas.

ÍTEMS	Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	1
De acuerdo	2
Totalmente de acuerdo	2
TOTAL	5

Fuente: Entrevista personal directivo del Cuerpo de Bomberos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santo Domingo.

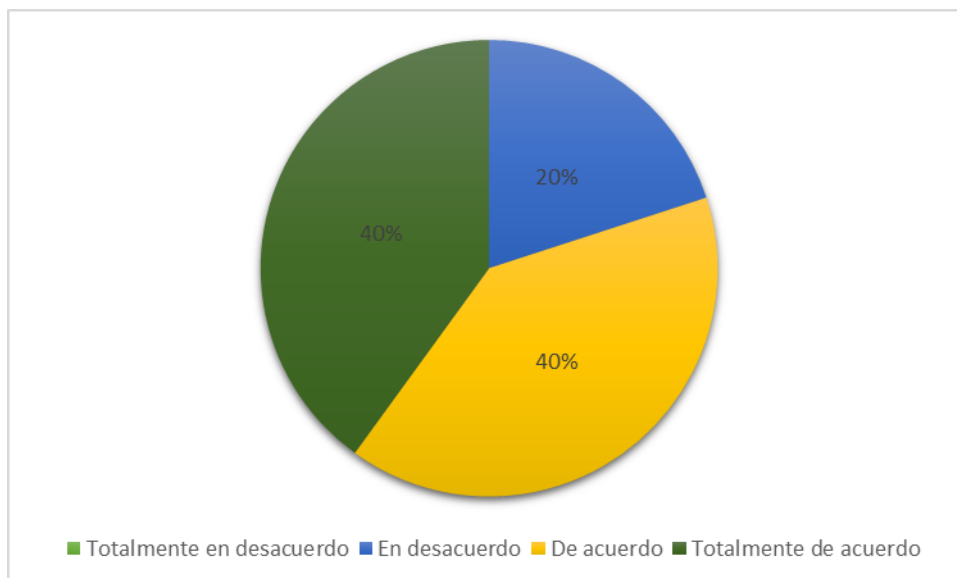


Figura 3. Existe una división de respuestas a la encuesta realizada, dando como resultado que el 40% responde estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en que las actividades se encuentran totalmente detalladas con sus respectivos responsables, evidenciando así la división de criterios a la falta de procesos más claros sobre el control del parque automotor.

Interpretación:

Esta división de criterios a la falta de procesos más claros sobre el control del parque automotor ratifica la necesidad de la implementación de un manual de procesos especialmente para determinar las limitaciones de autoridad y responsabilidad.

Pregunta 4.- ¿Usted conoce de la documentación necesaria para el control del parque automotor del Cuerpo de Bomberos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santo Domingo?

Tabla 7. Documentación necesaria para el control del parque automotor se encuentran claramente detalladas.

ÍTEMS	Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	1
De acuerdo	2
Totalmente de acuerdo	2
TOTAL	5

Fuente: Entrevista personal directivo del Cuerpo de Bomberos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santo Domingo.

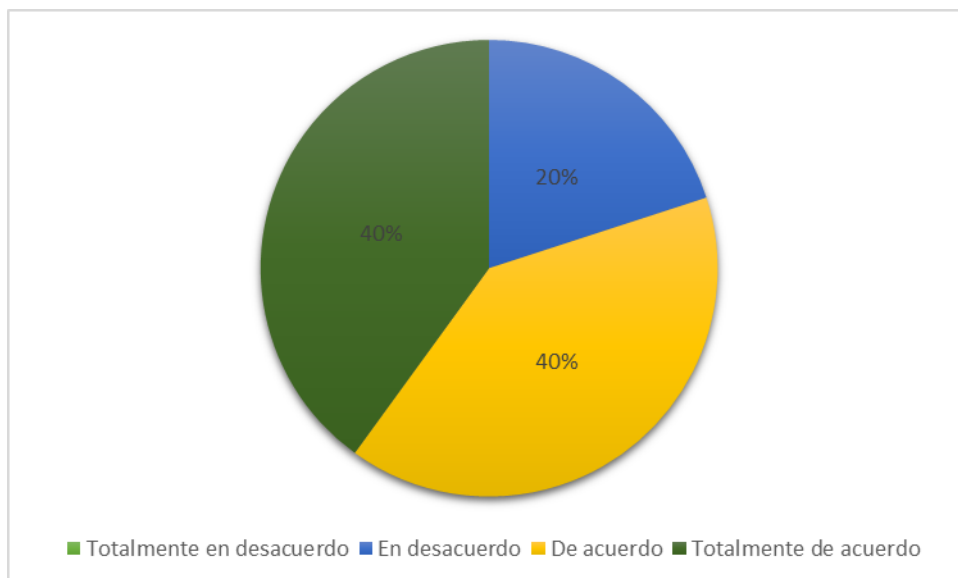


Figura 4. Según las encuestas realizadas, no existiría una respuesta general sobre la pregunta, dado que aún no se tiene claro ciertos procesos que se deben de seguir y en otros casos no los hay, pudiendo generar confusión y errores en las actividades a realizar.

Interpretación:

De igual manera, esta división de criterios con el manejo de la documentación necesaria para el control del parque automotor ratifica la necesidad de un manual de procesos especialmente para determinar normativas para la utilización de recursos de una manera más eficiente.

Pregunta 5.- ¿Tiene usted conocimiento de los requisitos de las actividades del control del parque automotor?

Tabla 8. Requisitos de las actividades para el control del parque automotor.

ÍTEMS	Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	4
De acuerdo	1
Totalmente de acuerdo	
TOTAL	5

Fuente: Entrevista personal directivo del Cuerpo de Bomberos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santo Domingo.

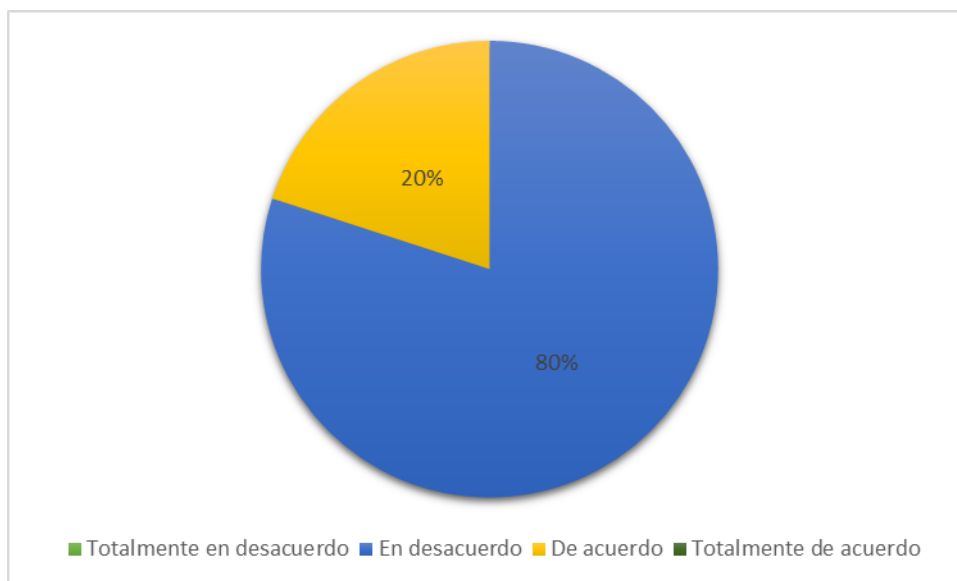


Figura 5. Los resultados demuestran que, el 80% de los encuestados no tienen conocimiento de las actividades de control del parque automotor, por lo que se hace urgente proponer un proceso que pueda mejorar las diferentes actividades.

Interpretación:

Los resultados obtenidos fortalecen la necesidad de la implementación de un manual de procesos incluso para la generación de recomendaciones y la creación de un sistema de información eficaz para poder evaluar de mejor manera la gestión del parque automotor del Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo.

3.1.1.2 Análisis e interpretación de los resultados de la entrevista aplicada a los directivos del Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo.

De acuerdo con los resultados de la guía de entrevista aplicada a los directivos del Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo se obtuvieron los siguientes resultados:

1.- ¿Con qué frecuencia realiza un control del mantenimiento del parque automotor?

Diario

2.- ¿Se siente conforme usted con los procesos para el control del parque automotor del Cuerpo de Bomberos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santo Domingo?

Si

3.- ¿Se encuentran claramente detalladas las actividades y responsables para el control del parque automotor del Cuerpo de Bomberos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santo Domingo?

Por supuesto cada funcionario tiene definido sus actividades en el manual de funciones.

4.- ¿Usted conoce de la documentación necesaria para el control del parque automotor del Cuerpo de Bomberos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santo Domingo?

Esa documentación maneja la dirección de logística.

5.- ¿Tiene usted conocimiento de los requisitos de las actividades del control del parque automotor?

El encargado de control de bienes emite informes periódicos sobre el estado o eventualidad del parque automotor.

3.2 Conocer y analizar los procesos de control vehicular del parque automotor del Cuerpo de Bomberos.

Con los resultados obtenidos en la entrevista a los directivos del Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo se evidencia una vez más una división de criterios en cuanto a la frecuencia con la que se realiza el control del mantenimiento del parque automotor. Los directivos afirman que éste se realiza diariamente mientras que en las encuestas el talento humano de la institución manifestaba que lo hacían de forma semestral.

De igual manera, aunque los directivos se sienten conformes con los procesos para el control del parque automotor del Cuerpo de Bomberos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santo Domingo, sostienen que es necesario conocerlos y analizarlos para tener claramente detalladas las actividades y responsables para el control vehicular del parque automotor

especialmente en las actividades que corresponden al departamento encargado de los siguientes procesos:

- Proceso adquisición de vehículos
- Proceso mantenimiento periódico
- Proceso mantenimiento preventivo
- Proceso mantenimiento programado

De esta manera, en un orden sistémico se puede señalar que el control del parque automotor del Cuerpo de Bomberos está compuesto por varios subsistemas, los cuales se enseñarán en forma esquemática a continuación en el Manual de procesos del control vehicular para la gestión del parque automotor del Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo.

3.3 Diseñar los procesos para el control vehicular del parque automotor del Cuerpo de Bomberos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santo Domingo.

MANUAL DE PROCESOS PARA EL CONTROL VEHICULAR DEL PARQUE AUTOMOTOR DEL CUERPO DE BOMBEROS DE SANTO DOMINGO

Filosofía institucional

La filosofía institucional del Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo, provincia Santo Domingo de los Tsáchilas es la siguiente:

Misión

Somos una entidad técnica complementaria de seguridad de derecho público adscrita al Gobierno autónomo descentralizado de Santo Domingo, que presta el servicio de prevención, protección, socorro y extinción de incendio; así como de apoyo en otros eventos adversos origen natural y antrópicos, en coordinación con el Sistema Nacional de Gestión de Riesgos. Efectuamos acciones de salvamento con el propósito de precautelar la seguridad de la ciudadanía en nuestro territorio.

Visión

Institución líder referente local y regional en actividades de respuesta inmediata y oportuna ante emergencias, con un equipo profesional capaz de asistir a cualquier contingencia e integrado con la comunidad en la construcción de una cultura preventiva y convivencia segura.

Valores Institucionales

Disciplina: Es la realización de la labor acorde con las características de responsabilidad y cumplimiento de las actividades de los procesos institucionales que ansiado designados.

Respeto: Ayuda a los servidores bomberiles apreciar y valorar las cualidades propias y del prójimo reconociendo los derechos de los individuos y de la sociedad.

Trabajo en equipo: El logro de los objetivos y metas institucionales, incluyendo la mejora continua de los procesos, requiere del compromiso y esfuerzo coordinado de todos los servidores públicos.

Compromiso: Convicción personal entorno a los beneficios que trae el desempeño responsable de las tareas a su cargo para el cumplimiento de la misión y visión institucional.

Lealtad: Institución fiel y comprometida en proveer servicios precautelando la seguridad de la ciudadanía.

Estructura de la institución

En la siguiente figura se puede observar la estructura orgánica del Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo, que consta de cinco niveles: legislativo, directivo, asesor, apoyo adjetivo y sustantivo agregador de valor, cada uno con sus respectivas unidades operativas.

DIAGRAMA DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

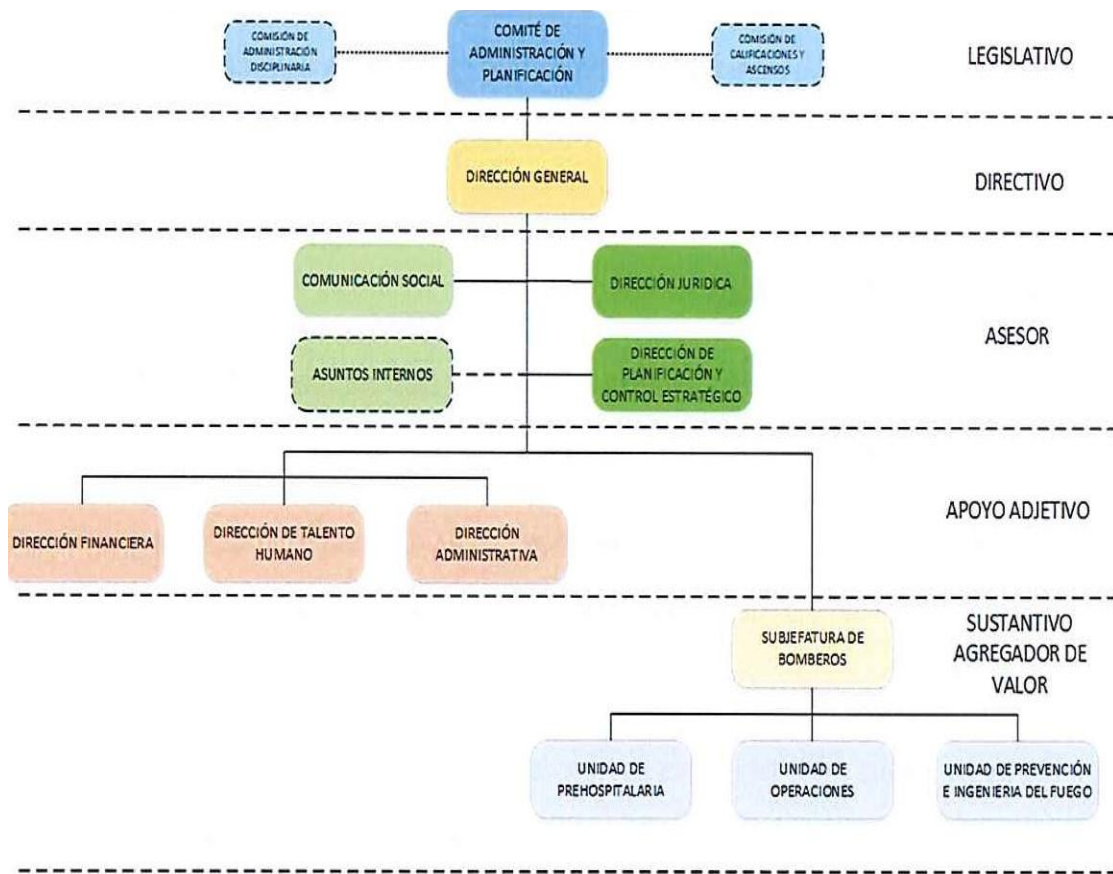






Figura 6. Estructura organizacional

Fuente: Archivos administración Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo. **Nota:** Talento humano de la institución.

A continuación, se representan los procesos para el control del parque automotor del Cuerpo de Bomberos mediante Diagramas de Flujo de los procedimientos para los procesos señalados anteriormente. Los símbolos utilizados para diseñar los Diagramas de Flujo son los siguientes:

Tabla 9. Simbología utilizada para los Diagramas de flujo para el control del parque automotor.

LEYENDA	
	Documento
	Proceso

	Decisión
	Multiformes
	Conector dentro de página
	Conector de página aparte

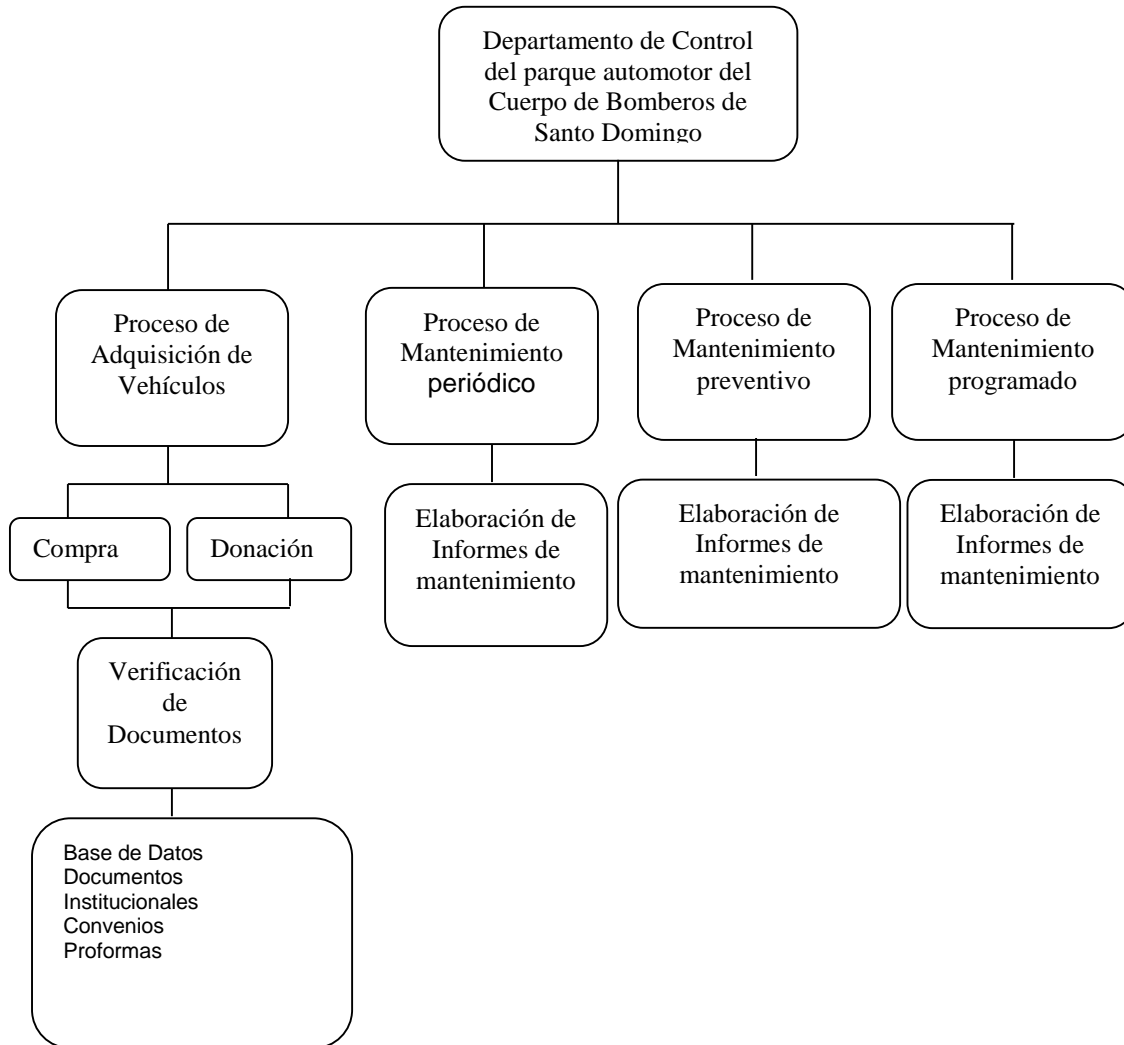
NOMBRE DEL PROCESO:

FECHA:

SOLICITANTE

DEPARTAMENTO:

Elaborado por: El Autor



PROYECTO: Control y Mantenimiento Parque Automotor

FECHA:

RESPONSABLE: Dirección Financiera

Figura 7. Mapa de procesos para el control y mantenimiento del parque automotor

De esta manera se desprenden los siguientes procesos con sus respectivas actividades:

- **Proceso de adquisición de vehículos**

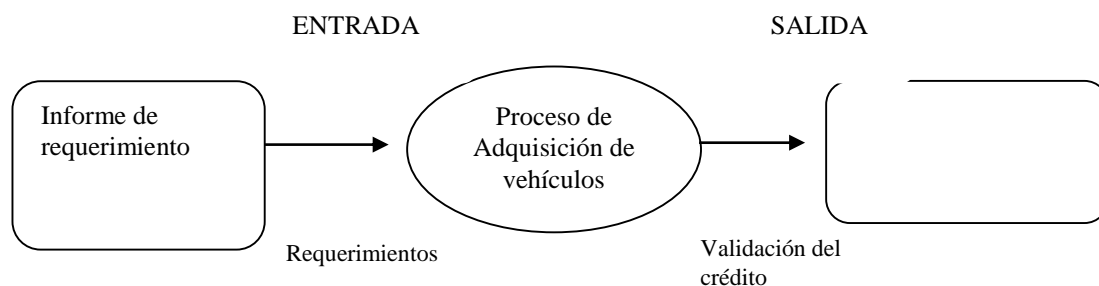


Figura 8. Proceso de adquisición de vehículos del parque automotor mediante solicitud de crédito.

Descripción de actividades:

Se describe la situación actual del Proceso de Adquisición de Vehículos. – Mediante Proyecto enviado por el Área Requirente de la necesidad de adquirir un vehículo, Se constata por intermedio la Dirección financiera de la Institución, la disponibilidad de la partida presupuestaria para dicho bien que consta en el **PAAC** “Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones”; Se pone en conocimiento de la máxima Autoridad Para su Aprobación.

- 1.- El Área Requirente presenta su proyecto
2. La Dirección Financiera la disponibilidad de la partida presupuestaria para dicho bien que consta en el **PAAC**
3. Se pone en conocimiento de la máxima Autoridad Para su Aprobación.
4. El proyecto es Enviado junto con la certificación de la partida presupuestaria a la dirección Administrativa para la ejecución del proyecto.

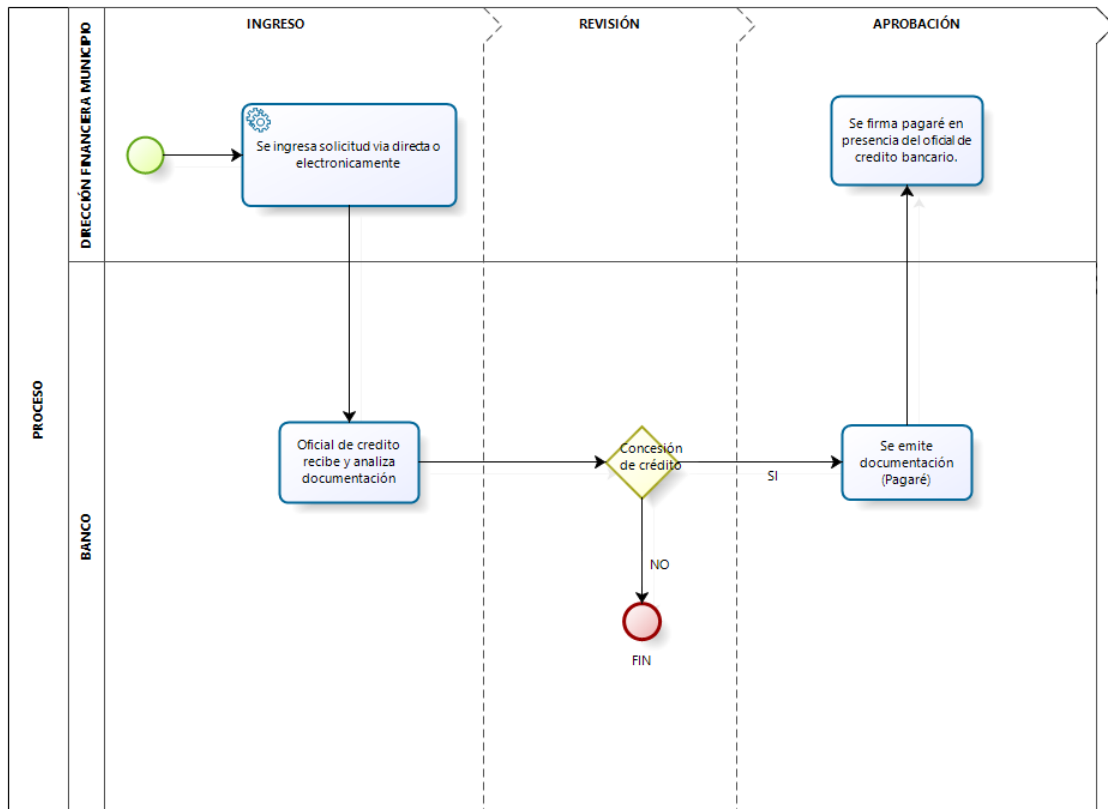


Figura 9. Detalle del Proceso de adquisición de vehículos del parque automotor mediante solicitud de crédito.

- **Proceso de adquisición de vehículos por donación**

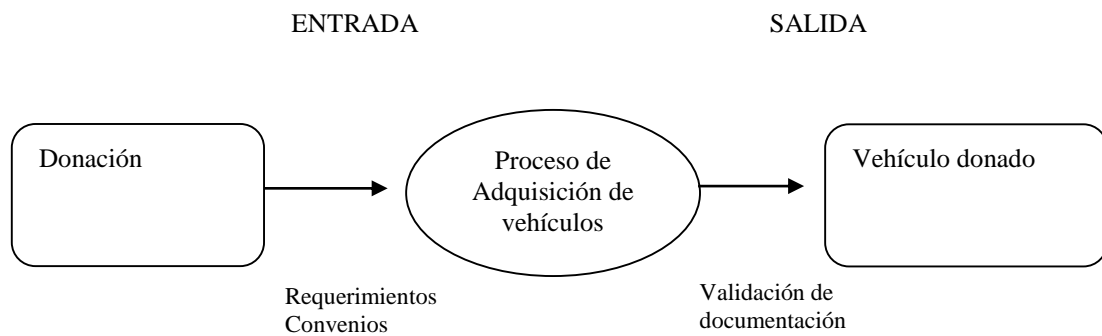


Figura 10. Procesos para adquisición de vehículos del parque automotor mediante donación.

Descripción de actividades:

Se describe la situación actual del Proceso de Adquisición de Vehículos mediante donación. - Mediante información de la dirección financiera de la Institución, se organiza la información recolectada de acuerdo con el convenio que disponga la institución:

1. La dirección financiera elabora la documentación necesaria.
2. El departamento responsable de la institución “Dirección Administrativa” en convenio recibe y analiza la documentación necesaria.
3. Si la documentación es aprobada la dirección financiera y El director General firma el acta de donación o convenio ante la presencia de notario público quien deberá verificar que las firmas sean iguales a los documentos personales.
4. El Departamento de Contabilidad y Dirección Administrativa recibe documentación para el registro en inventarios del vehículo y archiva documentación.

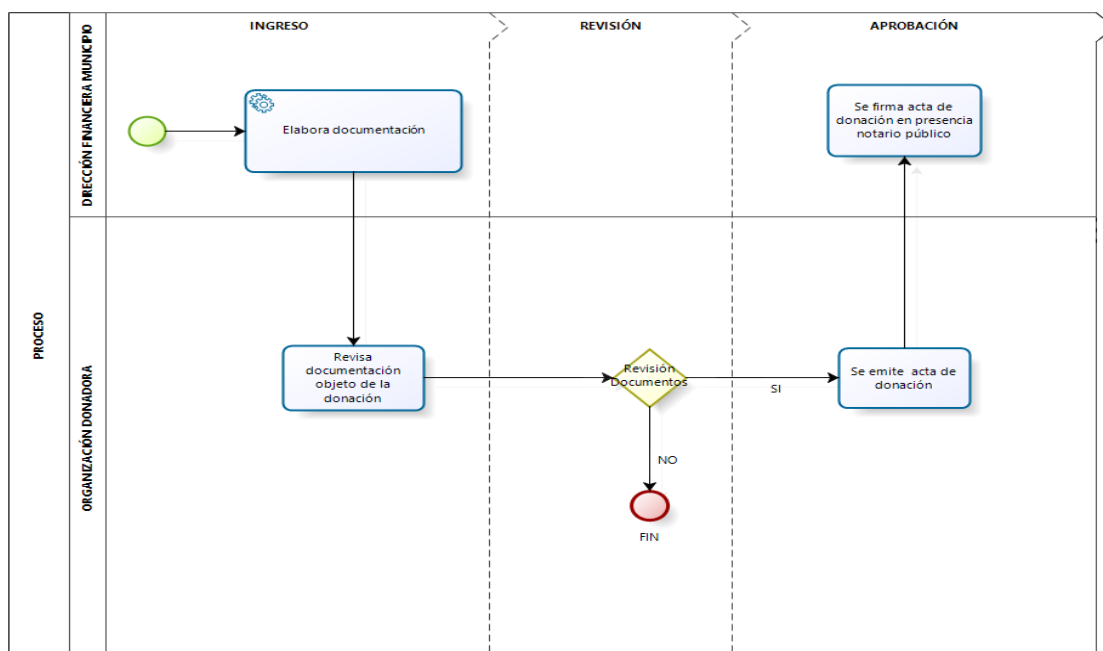


Figura 11. Detalle del Procesos para adquisición de vehículos del parque automotor mediante donación.

- **Proceso mantenimiento periódico del parque automotor**

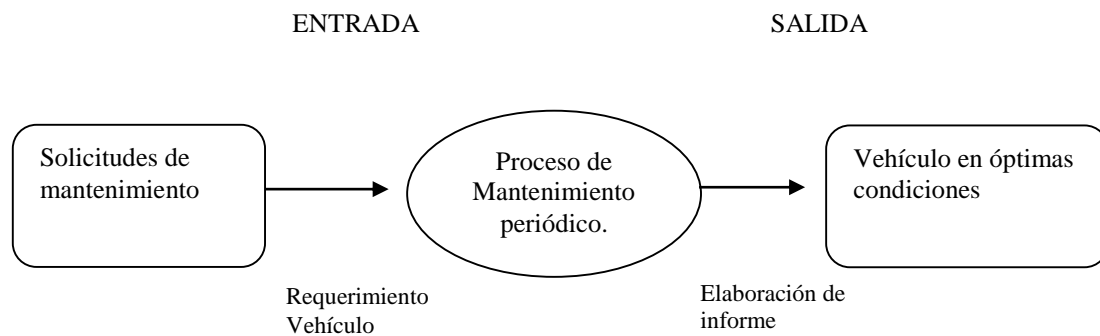
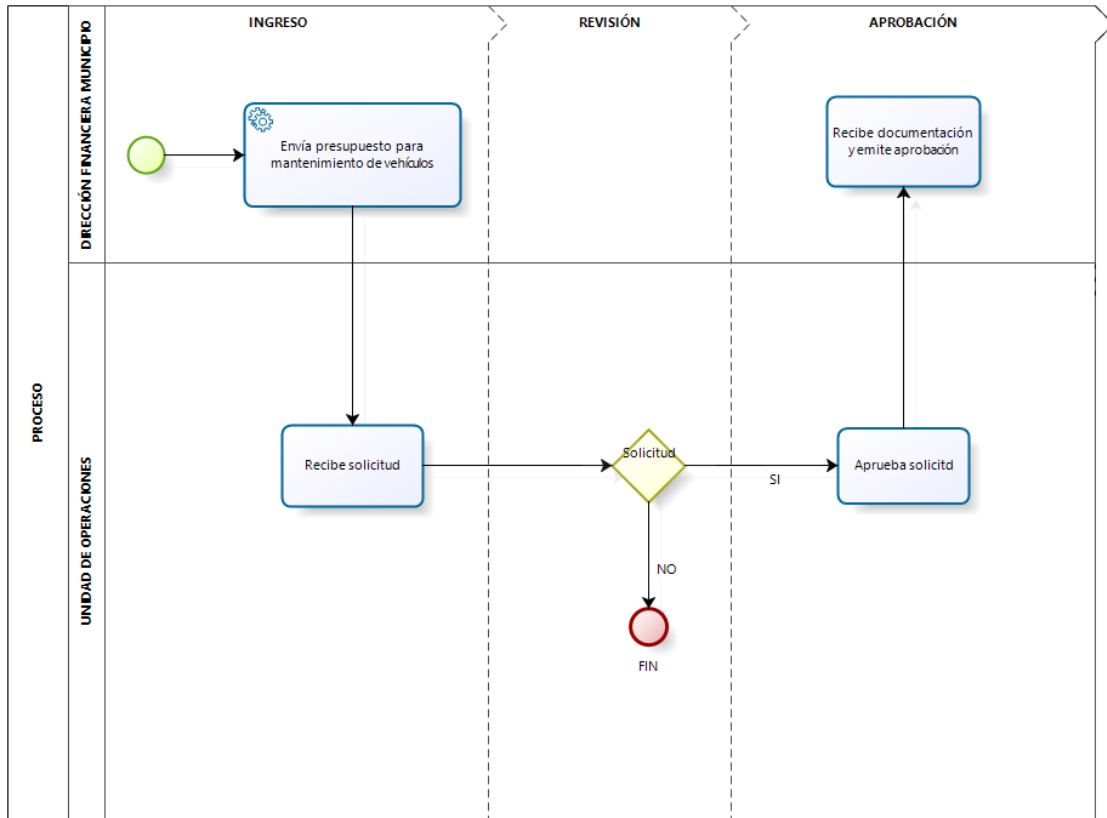


Figura 12. Proceso para mantenimiento periódico del parque automotor.

Descripción de actividades:

Se describe la situación actual del Proceso Mantenimiento Periódico de Vehículos. - Mediante información de la dirección administrativa de la Institución, se organiza la información recolectada para la realización del mantenimiento periódicos de los vehículos del parque automotor del cuerpo de bomberos:

1. La dirección administrativa ingresa directamente a talleres la realización del mantenimiento periódico de los vehículos del parque automotor.
2. Personal de la unidad de operaciones recibe la solicitud de mantenimiento.
3. Si la solicitud es aprobada se procede con la realización del mantenimiento.
4. El Departamento de Contabilidad recibe documentación para el registro y archiva documentación.



Powered by
bizagi
Modeler

Figura 13. Detalle del Proceso para mantenimiento periódico del parque automotor

- **Proceso mantenimiento correctivo del parque automotor**

ENTRADA

SALIDA



Figura 14. Proceso para mantenimiento correctivo del parque automotor.

Descripción de actividades:

Se describe la situación actual del Proceso Mantenimiento Correctivo de Vehículos. - Mediante informe del área requirente de la Institución, la dirección Administrativa organiza la información recolectada para la realización del mantenimiento correctivo de los vehículos del parque automotor del cuerpo de bomberos:

- 1.- Ingresa solicitud de mantenimiento correctivo
2. La dirección administrativa ingresa directamente a talleres la realización del mantenimiento correctivo de los vehículos del parque automotor.
3. La proforma de mantenimiento es entregada a la dirección financiera.
4. El Departamento de Contabilidad recibe documentación para el pago, registro y archiva documentación.

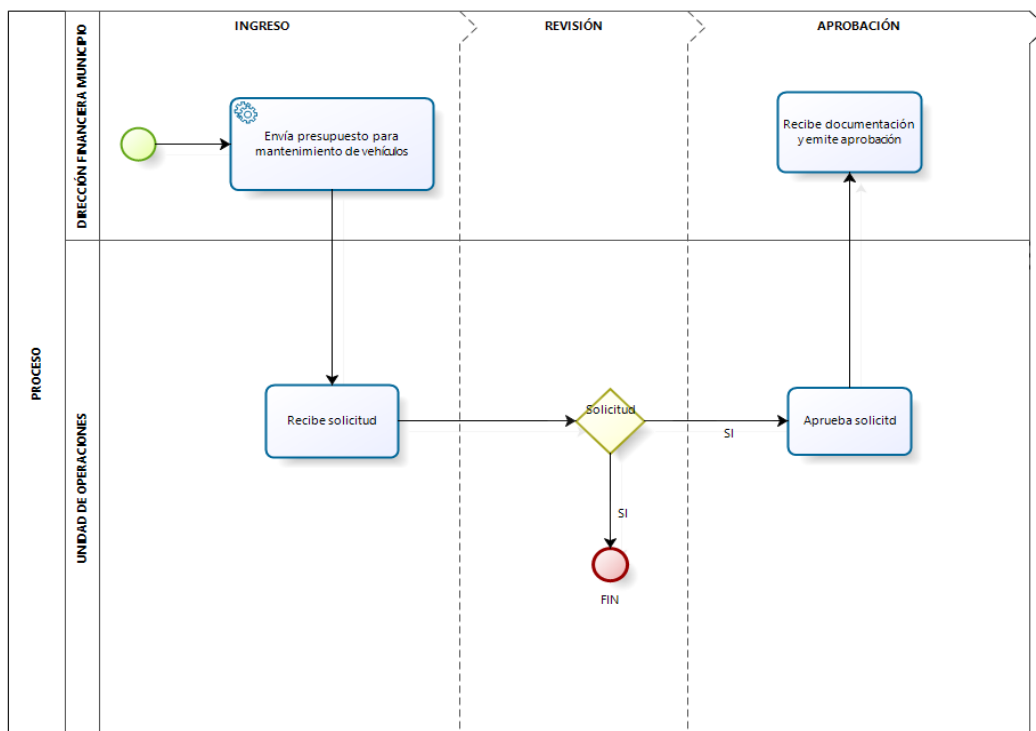


Figura 15. Detalle Proceso para mantenimiento correctivo del parque automotor.

- **Proceso mantenimiento programando del parque automotor**

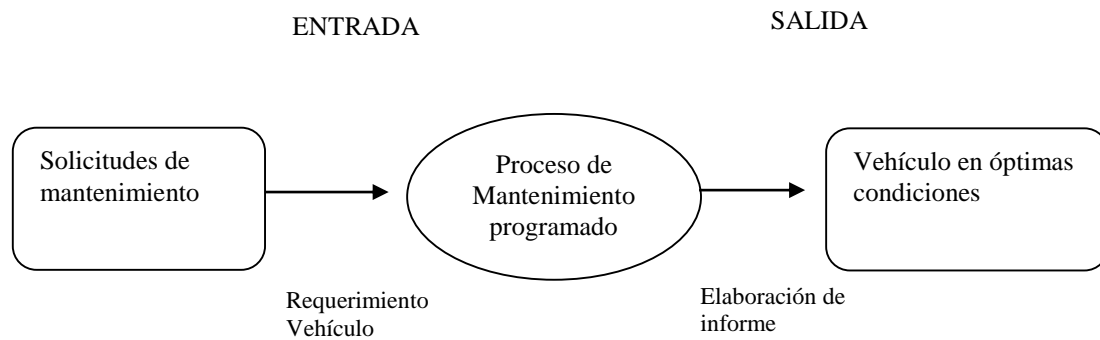


Figura 16. Proceso para mantenimiento programado del parque automotor.

Descripción de actividades:

Se describe la situación actual del Proceso Mantenimiento Programado de Vehículos. - Mediante información de la dirección financiera de la Institución, se organiza la información recolectada para la realización del mantenimiento periódicos de los vehículos del parque automotor del cuerpo de bomberos:

1. La dirección financiera ingresa directamente a talleres la realización del mantenimiento periódico de los vehículos del parque automotor.
2. Personal de la unidad de operaciones recibe la solicitud de mantenimiento.
3. Si la solicitud es aprobada se procede con la realización del mantenimiento.
4. El Departamento de Contabilidad recibe documentación para el registro y archiva documentación.

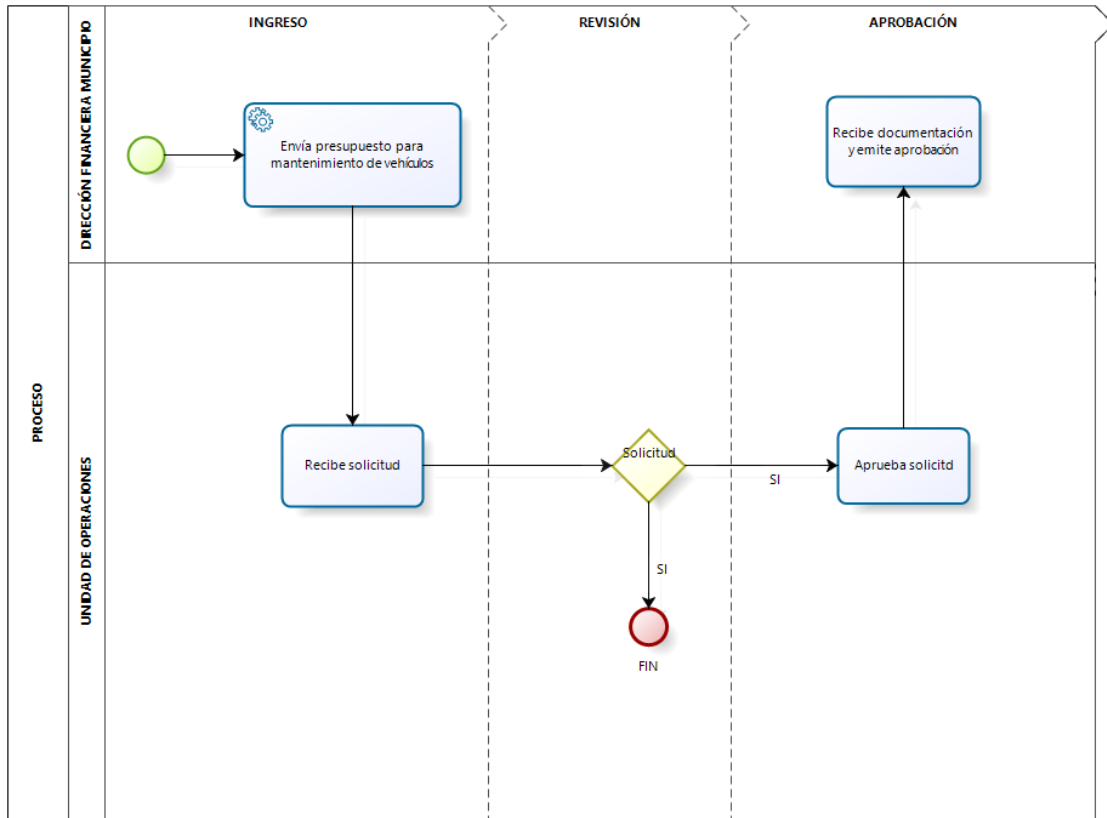


Figura 17. Proceso para mantenimiento programado del parque automotor.

CAPÍTULO IV

4. Conclusiones y Recomendaciones

4.1 Conclusiones

Se puede concluir que la metodología utilizada en la presente investigación permitió elaborar un manual de procesos de control vehicular para la gestión del parque automotor del Cuerpo de Bomberos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santo Domingo. Este manual permitirá medir y evaluar la gestión del parque automotor en cuatro procesos importantes que son: la adquisición de vehículos y sus mantenimientos periódicos, correctivos y programados.

Con el análisis FODA y la aplicación de encuestas y entrevistas al talento humano de la institución se pudo identificar la problemática del control vehicular del parque Automotor del Cuerpo de Bomberos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santo Domingo que es la siguiente:

- Deficiencias en la comunicación y coordinación interna, falta de infraestructura para brindar una cobertura eficiente (estaciones), no contar con el equipamiento suficiente y tecnológicamente actualizado, falta de previsión en los procesos de delegación de tareas.
- Diversidad de criterios en cuanto al control semestral mecánico de los vehículos que son parte del parque automotor del Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo, y que no es suficiente ya que existen otros aspectos a ser considerados para la revisión de manera mensual y trimestral; es decir de manera periódica y programada.
- Inconformidad con el actual proceso de control del parque automotor del cuerpo de Bomberos porque consideran que las actividades se encuentran totalmente detalladas con sus respectivos responsables, aunque se pudo comprobar la división de criterios a la falta de procesos más claros sobre este aspecto.
- Limitaciones en el mantenimiento del parque automotor.

- Deficiente establecimiento de procedimientos y normas.
- Falta de métodos de control y evaluación de la gestión del parque automotor.
- Deficientes programas de inducción y capacitación del personal en temas de mantenimiento vehicular.
- Existe confusión en las responsabilidades del control vehicular.
- No existen procesos establecidos.

Finalmente, con la metodología aplicada se pudo conocer y analizar las actividades de los procesos de control vehicular del parque automotor del Cuerpo de Bomberos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santo Domingo para el diseño del manual de procesos del parque automotor del Cuerpo de Bomberos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santo Domingo.

4.2 Recomendaciones

Se recomienda al Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo implementar el manual de procesos de control vehicular para la gestión del parque automotor para mejorar las deficiencias en la comunicación y coordinación interna y la falta de previsión en los procesos de delegación de tareas.

De igual manera se recomienda realizar las gestiones correspondientes para mejorar la infraestructura del Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo para brindar una cobertura eficiente (estaciones), con el equipamiento suficiente y tecnológicamente actualizado.

Finalmente, se recomienda al talento humano del Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo capacitarse continuamente con el manual de procesos de control del parque automotor del cuerpo de Bomberos porque las actividades se encuentran totalmente detalladas con sus respectivos responsables, lo cual mejorará el mantenimiento del parque automotor, el control y evaluación de la gestión del parque automotor.

Referencias bibliográficas

- Alelu, M. C., & Lopez, N. (2010). *estudio de encuestas*. Obtenido de estudio de encuestas: https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/36952451/ENCUESTA_Trabajo.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1539017235&Signature=hyKJP5D9zP4XH6vDmHhWF0HEPnA%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DEstudio_De_Encuestas.pdf
- Arriba, M. (2004). *Diseño y validación*. Obtenido de Diseño y validación: http://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/07/validacion_cuestionarios.pdf
- Grajales, T. (2000). *Tipos de investigación*.
- Lopez, E., & Pierre, j. (junio de 2011). *La entrevista cualitativa como técnica* . Obtenido de La entrevista cualitativa como técnica : <http://www.margen.org/suscri/margen61/lopez.pdf>
- Pérez, F. (2000). *La entrevista como técnica de investigación social* . Obtenido de La entrevista como técnica de investigación social : https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/43994110/La_entrevista_como_tecnica_de_investigacion_social_Fundamentos_teoricos.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1539017627&Signature=tblJCq%2BoQE6BXiiwDJ98cRWZ07I%3D&response-content-disposi
- Sequera, A. (s.f.). <http://el-asistente-gerencial-y-la-gerencia.blogspot.com/2012/11/la-gerencia-y-sus-tipos.html>.
- Thompson, I. (julio de 2006). *definición de encuesta*. Obtenido de definición de encuesta: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion-1p.html>

- Torres, M. G. (2006). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. México. D.F: Panorama.
- Velarde Segovia, P. (2015). *Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo*. Quito: Gráficas Iveria.
- Wikipedia, E. (s.f.). https://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_de_atenci%C3%B3n_al_cliente.

Glosario

Control: Es el subproceso de la gestión de procesos por el cual se realiza el seguimiento de los indicadores de resultado de las actividades relevantes.

Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. ISO 9000:2000

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. ISO 9000:2000

Diagrama de procesos: Facilitan el entendimiento de la secuencia e interrelación de las actividades y de cómo estas aportan valor y contribuyen a los resultados.

Mapa de procesos: Es la representación gráfica de la estructura de procesos que conforman el sistema de gestión.

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso: Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Anexos

ANEXO 1

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR JAPÓN CARRERA DE TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

OBJETIVO: Elaborar un manual de procesos para el control del parque automotor del Cuerpo de Bomberos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santo Domingo.

CUESTIONARIO PARA EL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA

INSTRUCCIONES:

Estimado(a) dígnese responder a las siguientes preguntas de la presente encuesta, la misma que servirá para recopilar información acerca del control del parque automotor de la institución. La cooperación que brinde con sus respuestas claras y honestas será crucial para validar la investigación, solo debe identificar con una (X) en la respuesta que considere adecuada, dentro de las opciones dadas.

1.- ¿Requiere la institución un manual de procesos para el control de su parque automotor?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

2.- ¿Considera usted que los diagramas de flujo son una buena herramienta para la representación de los procesos de control de bienes?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

3.- ¿Posee experiencia con algún sistema de control de mantenimiento del parque automotor?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

4.- ¿Cree usted que en las empresas es necesaria la realización de diferentes tipos de mantenimientos en el parque automotor?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

5.- ¿Conoce usted los procesos y actividades para el mantenimiento del parque automotor?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

6.- ¿Conoce Usted alguna política institucional relacionada con el mantenimiento del parque automotor?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

7.- ¿Considera Usted que la implementación de un manual de procesos para el control del parque automotor del Cuerpo de Bomberos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santo Domingo a conduzca a cumplir eficientemente los objetivos organizacionales?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

¡Muchas gracias por su colaboración!...

ANEXO 2

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR JAPÓN CARRERA DE TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

OBJETIVO: Elaborar un manual de procesos para el control del parque automotor del Cuerpo de Bomberos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santo Domingo.

GUÍA DE ENTREVISTA PARA DIRECTIVOS DE LA EMPRESA

1.- ¿Con qué frecuencia realiza un control del mantenimiento del parque automotor?

2.- ¿Se siente conforme usted con los procesos para el control del parque automotor del Cuerpo de Bomberos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santo Domingo?

3.- ¿Se encuentran claramente detalladas las actividades y responsables para el control del parque automotor del Cuerpo de Bomberos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santo Domingo?

4.- ¿Usted conoce de la documentación necesaria para el control del parque automotor del Cuerpo de Bomberos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santo Domingo?

5.- ¿Tiene usted conocimiento de los requisitos de las actividades del control del parque automotor?

¡Muchas gracias por su colaboración!



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO JAPÓN

PLAN DE PROYECTO DE TITULACIÓN

DATOS DEL ESTUDIANTE	
Nombre: EDISON ANTONIO GÓMEZ ENRIQUEZ	Nivel: EGRESADA
Carrera: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	Dirección Domicilio: Ing. ZAVALA Y AV DE LOS COLONOS
Correo electrónico: Ediantonio_fire@hotmail.com	TELÉFONO 0991465800

Fecha: 05/11/2018

DATOS DEL ASESOR	
Nombre del ASESOR: Msc. JOSÉ BERNARDO NEVÁREZ GARCIA	Carrera: Ingeniero Comercial. Msc. En gestión de la responsabilidad social y corporativo.
ASESORIA DE PROCESO DE TITULACIÓN	
MANUAL DE PROCESOS DE CONTROL VEHICULAR, PARA LA GESTIÓN DEL PARQUE AUTOMOTOR DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SANTO DOMINGO, AÑO 2018.	
OBJETIVO GENERAL	
ELABORAR UN MANUAL DE PROCESOS PARA EL CONTROL DEL PARQUE AUTOMOTOR DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SANTO DOMINGO.	

Una vez revisado el Plan de Proyecto de Titulación y aprobado en Junta Académica de la Carrera, se autoriza al estudiante a comenzar con su proyecto de titulación.

Atentamente

Nombre Asesor: Msc. José Bernardo Nevárez García

Firma Asesor: _____



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
INFORME DEL ASESOR

Fecha: 05/11/2018

DATOS DEL ASESOR	
Nombre del ASESOR: Msc. José Bernardo Nevárez García	

ASESORIA DE PROCESO DE TITULACIÓN	
MANUAL DE PROCESOS DE CONTROL VEHICULAR, PARA LA GESTIÓN DEL PARQUE AUTOMOTOR DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SANTO DOMINGO, AÑO 2018	
Se realizó la asesoría durante el semestre Si (x) No ()	Cuántas sesiones de asesoría se realizaron: 10

ACTIVIDADES REALIZADAS	
¿A cuál?, señala de que tipo:	Porcentaje de atención
Apoyo Académico	- 100 %
Formación temprana en la investigación	- 100 %
Asesoría en el trabajo práctico	- 100 %
Asesoría en el formato y trabajo escrito	- 100 %
Acompañamiento	- 100 %

Observaciones (dificultades y/o aportaciones)
El Señor estudiante sufrió accidente en su mano derecha, lo que dificultó la terminación adecuada del Proyecto

Certifico que el /la estudiante Edison Antonio Gómez Enriquez APRUEBA el trabajo escrito y práctico en su asesoría con un puntaje de 10

FIRMA ASESOR:

FIRMA DIRECTOR DE CARRERA:




INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR JAPON
INFORME DE OBSERVACIONES DE LECTOR

Fecha: 07/01/2019

DATOS DEL LECTOR	
Nombre del LECTOR: FRANCISCO JAVIER SANTAMARIA GRANDA	Carrera: ADMINISTRACION DE EMPRESAS
TEMA DEL PROYECTO DE TITULACION	
MANUAL DE PROCESOS DE CONTROL VEHICULAR, PARA LA GESTIÓN DEL PARQUE AUTOMOTOR DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SANTO DOMINGO, AÑO 2018	
ACTIVIDADES REALIZADAS	
PARTE DEL PROYECTO	OBSERVACIONES
TEMA OBJETIVOS INTRODUCCIÓN (PLANTEAMIENTO Y JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA) Existe relación entre el Tema con los objetivos, los objetivos específicos con el objetivo general y el desarrollo del proyecto?	Cumple (X) No cumple () Sugerencias
MARCO TEORICO Y METODOLOGÍA El marco teórico hace referencia al tema planteado así como la metodología se ajusta al tema a ser implementado.	Cumple (X) No cumple () Sugerencias Aumentar más referencias bibliográficas en base a los temas investigados.
ANÁLISIS INICIAL Existe documentación fundamentada que sustente el análisis inicial en el proyecto de titulación	Cumple (X) No cumple () Sugerencias
PROPUESTA E IMPLEMENTACIÓN La propuesta se ajusta a la temática planteada	Cumple (X) No cumple () Sugerencias
ANÁLISIS DE RESULTADOS Existe una comparación del dato inicial con los resultados obtenidos	Cumple (X) No cumple () Sugerencias
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES Existe una coherencia entre el desarrollo de la temática, la hipótesis y los resultados que se obtuvieron en el proceso	Mejorar la presentación de los cuadros Cumple (X) No cumple () Sugerencias

Certifico que el /la estudiante Edison Antonio Gómez Enriquez CUMPLE (X) o NO CUMPLE () el trabajo escrito en su lectura con un puntaje de 8, que le permite presentarse a la defensa pública

FIRMA LECTOR: 



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR JAPON

INFORME DE OBSERVACIONES DE LECTOR

Fecha: Quito, 03 de octubre del 2019

DATOS DEL LECTOR	
Nombre del LECTOR: Ing. Karina Jácome	Carrera: Administración de Empresas
TEMA DEL PROYECTO DE TITULACIÓN	
MANUAL DE PROCESOS DE CONTROL VEHICULAR, PARA LA GESTIÓN DEL PARQUE AUTOMOTOR DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SANTO DOMINGO, AÑO 2018.	
ACTIVIDADES REALIZADAS	
PARTE DEL PROYECTO	OBSERVACIONES
TEMA OBJETIVOS INTRODUCCIÓN (PLANTEAMIENTO Y JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA) Existe relación entre el Tema con los objetivos, los objetivos específicos con el objetivo general y el desarrollo del proyecto?	Cumple (X) No cumple () Sugerencias:
MARCO TEÓRICO Y METODOLOGÍA El marco teórico hace referencia al tema planteado así como la metodología se ajusta al tema a ser implementado.	Cumple (X) No cumple () Sugerencias
ANÁLISIS INICIAL Existe documentación fundamentada que sustente el análisis inicial en el proyecto de titulación	Cumple (X) No cumple () Sugerencias
PROPUESTA E IMPLEMENTACIÓN La propuesta se ajusta a la temática planteada	Cumple (X) No cumple () Sugerencias
ANÁLISIS DE RESULTADOS Existe una comparación del dato inicial con los resultados obtenidos	Cumple (X) No cumple () Sugerencias
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES Existe una coherencia entre el desarrollo de la temática, la hipótesis y los resultados que se obtuvieron en el proceso	Cumple (X) No cumple () Sugerencias

Certifico que el /la estudiante EDISON ANTONIO GÓMEZ ENRÍQUEZ, CUMPLE (X) o NO CUMPLE () el trabajo escrito en su lectura con un puntaje de 9, que le permite presentarse a la defensa pública

FIRMA LECTOR:



COORDINACIÓN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS