Maestría en Administración Pública

Artículo de investigación aplicada

Actualización del Reglamento Interno de Procesos para Trámites Administrativos del Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Pasaje

Lourdes Elizabeth ARANDA VALLEJO

Ingeniera Comercial. E-mail lourdes.aranda@uees.edu.ec

Jimmy Mario VALLEJO SÁNCHEZ

Abogado. E-mail jimmy.vallejo@uees.edu.ec

Palabras clave

Reglamento interno de procesos, trámites administrativos, Cuerpo de Bomberos

Clasificación JEL

O15

Resumen: El objetivo de este estudio es diseñar una actualización del Reglamento Interno de Procesos para Trámites Administrativos del Cuerpo de Bomberos Municipal del cantón Pasaje con la finalidad de determinar la incidencia en la calidad del servicio que se brinda a los usuarios. Para el desarrollo de la investigación se emplea una investigación de campo, con un enfoque cuantitativo y cualitativo, el instrumento utilizado fue un cuestionario de ocho preguntas relacionadas con las variables de trámites administrativos y reglamento interno de procesos que fue aplicado a 10 personas porque es el total de empleados que labora en la institución. Los resultados demuestran que la institución no cuenta con un reglamento actualizado, lo que provoca malestar en los usuarios debido a la complejidad de los trámites. Se concluye que en el Cuerpo de Bomberos de Pasaje no se acoge aún a lo que establece la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos.

Key words

Internal regulation of processes, administrative procedures, Fire Department

JEL Classification

O15

Abstract: The objective of this study is to design an update of the Internal Regulation of Processes for Administrative Procedures of the Municipal Fire Department of the Pasaje canton in order to determine the incidence on the quality of the service provided to users. For the development of the research, a field investigation is used, with a quantitative and qualitative approach, the instrument used was a questionnaire of eight questions related to the variables of administrative procedures and internal regulation of processes that was applied to 10 people because it is the Total number of employees working in the institution. The results show that the institution does not have updated regulations, which causes discomfort among users due to the complexity of the procedures. It is concluded that the Passage Fire Department does not yet comply with what is established by the Organic Law for the Optimization and Efficiency of Administrative Procedures.

.

Introducción

Los trámites administrativos en varias instituciones pueden resultar complejos, extensos, debido a la presentación de requisitos innecesarios; por lo tanto, se requiere que se implementen estrategias de simplificación administrativa para reducir complejidad e incertidumbre regulatoria, y reducir los trámites burocráticos, cargas innecesarias creadas por el papeleo (Gamero, 2014) siendo necesario contar con herramientas que orienten los procesos para optimizar tiempo y recursos.

En el caso de entidades gubernamentales en países desarrollados como Estados Unidos, la regulación administrativa ha sido abundante y diversa, y ha dado lugar a un cuerpo de pensamiento muy grande y complejo, asuntos tales como las controversias sobre la mala conducta y la ineficiencia en el funcionario, comisiones reguladoras federales, y con temas bastante técnicos, como mejoramiento de procedimiento, y con asuntos de beca especializada (Leggio, 2021). La simplificación administrativa puede ser muy atractiva políticamente, ya que los gobiernos pueden ganar apoyo al reducir los trámites administrativos costes para las empresas y los ciudadanos, fomentando así una actitud proactiva y empresarial (Gandhi, 2020)

En los países menos desarrollados, algunos desafíos claves que obstaculizan la inversión, el clima y, por tanto, su desarrollo, están relacionados con la informalidad comercial, los altos costos de transacción (por ejemplo, aquellos vinculados a la corrupción), y la falta de transparencia, rendición de cuentas y previsibilidad de la administración pública (Cucat et al., 2020).

Dentro de este contexto, en América Latina se ha consumado el desafío de alcanzar la eficiencia en los procesos de tramitación en instituciones públicas con la finalidad de mejorar la competitividad del sector privado, esto a través de una reducción de las barreras administrativas. Los factores que generan estas deficiencias son altos costos transaccionales de las gestiones con el sector público dado por la falta de coordinación entre las distintas instituciones, complejos registros de operaciones internas de las dependencias y diferentes regulaciones que se imponen a través de los órganos municipales, seccionales y nacionales, restando competitividad a las economías. Gobiernos como Argentina, Colombia, Panamá, Perú y Chile destacan en el cambio de reformas a estos tipos de procesos administrativos para simplificar las políticas, normas y regulaciones para mejorar la calidad de servicio a los usuarios (Salimbeni, 2019)

A nivel nacional se han dado reformas a la gestión pública a través de las prácticas de gobierno electrónico, con el objetivo de cumplir las expectativas de los usuarios al acceso de un servicio más eficiente. Esto ha funcionado mediante una plataforma pública de transparencia, de esta manera fomentar la participación ciudadana con la premisa de sostener un gobierno cercano, gobierno abierto, gobierno eficiente y eficaz (Anderson et al., 2020)

En el Cuerpo de Bomberos de Pasaje son varios los trámites que tienen que hacer los usuarios, tales como: pagos por tasas por servicios, permisos anuales de funcionamiento de locales comerciales y de concentración de espacios públicos, aprobación de planos de construcciones para edificaciones; pero para aquellos se requiere de la presentación de diversos documentos firmados y sellados por las diferentes oficinas y funcionarios. Todo esto genera retrasos y malestar en los usuarios que deben recurrir varios días para obtener el permiso respectivo. Todo esto implica descoordinación entre los diferentes departamentos administrativos, pérdida de documentación y errores en la información proporcionada. La falta de un reglamento interno de procedimiento donde se oriente a los empleados como realizar los controles internos y sobre todo se simplifique los trámites administrativos incide en la agilidad de atención al usuario.

Por lo tanto, es necesario mejorar todo el sistema, incluyendo el reglamento interno actual, para dar un mejor servicio a la ciudadanía ya que el mismo se encuentra establecido desde 1979 y no ha sido reformado. Bajo este contexto, el objetivo del estudio es diseñar una actualización del Reglamento Interno de Procesos para Trámites Administrativos del Cuerpo de Bomberos Municipal del cantón Pasaje con la finalidad de determinar la incidencia en la calidad del servicio que se brinda a los usuarios.

Para dar cumplimiento a dicho objetivo, es necesario conocer la percepción de los empleados del Cuerpo de Bomberos del cantón Pasaje sobre el trámite administrativo que se viene cumpliendo y las sugerencias que puedan dar sobre las mejoras al Reglamento interno de procesos. Se trabaja bajo un enfoque mixto, porque se analizan datos cuantificables obtenidos mediante una encuesta aplicada al personal y también con el método cualitativo porque se analizan preguntas abiertas relacionadas con las sugerencias de los empleados. El uso de dichos métodos se sustenta en lo que expresa Barrantes (2014) quien manifiesta que el enfoque mixto es “un proceso que recolecta, analiza y vierte datos cuantitativos y cualitativos, en un mismo estudio” (p. 12), los cuales resultan interesantes porque se puede analizar un fenómeno desde una perspectiva más amplia.

En la segunda sección se da a conocer la metodología empleada en el desarrollo de la investigación. El tercer apartado está relacionado con el analizar los resultados de la encuesta aplicada a los empleados del Cuerpo de Bomberos del cantón Pasaje y se presentan también las modificaciones al reglamento interno de procesos. En el numeral cuatro se describen las conclusiones y recomendaciones referente a las actualizaciones realizadas al reglamento interno de procesos.

Se considera que es una investigación importante y viable, porque mediante la actualización del Reglamento Interno de Procesos para Trámites Administrativos del Cuerpo de Bomberos Municipal se mejora la calidad del servicio que se brinda al usuario del cantón Pasaje, ya que todo trámite tendría mayor fluidez y se reduce el tiempo de entrega del producto final a los requirentes.

Revisión de la literatura

Reglamento interno de procesos

Toda organización debe contar con un reglamento donde se establezcan reglas, procesos, trámites a cumplir por parte de los empleados a favor de los usuarios. Entonces, un reglamento interno de procesos ayuda a mantener una estructura ordenada que facilita las relaciones y el trabajo en equipo (Jaime, 2018).

Cuando se habla de un instrumento que norme los procesos al interior de una organización, se está haciendo referencia a un manual de políticas y procedimientos (Gandhi, 2020) que consiste en un recurso que establece pautas y protocolos para todos los principales principios, acciones y decisiones de un departamento u organización (Leggio, 2021). Al crear un manual de procedimiento con políticas y estándares claros y descriptivos, puede mejorar la eficacia, la eficiencia y la comunicación de su organización.

Para crear reglamentos internos de procesos que sean más accesibles, muchas organizaciones han comenzado a utilizar sistemas basados en la nube, recursos en línea o software de gestión del conocimiento (González et al., 2020). Estos sistemas facilitan el acceso de los empleados y la actualización de los manuales de procedimientos a las organizaciones. Además, permiten que las organizaciones proporcionen enlaces a recursos relevantes (Ordóñez, 2019).

Un reglamento interno de procesos es necesario para lograr los objetivos institucionales, documentos sobre cómo hacerlos y quién es responsable de llevarlos a cabo (Vergara, 2017). A más de que otorga algunos beneficios como por ejemplo una mejor estandarización de procesos, permite identificar al personal que es más idóneo a la hora de delegar un proceso, agilita los trámites, permite que cada funcionario asuma responsabilidades, se puede conocer el recorrido de los trámites mediante mapas de procesos (Parker, 2017).

A decir de Stagnaro et al. (2020) una empresa puede tener más de un manual de operaciones; se utilizarían para cubrir diferentes aspectos como marketing, capacitación de empleados, atención al cliente, entre otros. Entonces, al tratarse de un documento importante, Aguilar (2017) considera que este documento debe ser revisado y actualizado constantemente. Puede agregar enmiendas, eliminar ciertos detalles y cambiar políticas o procedimientos por completo.

Además, Aval (2018) señala que los reglamentos internos no deben ser rígidos, sino que se tiene que aprovechar la flexibilidad para establecer los mecanismos más fáciles de documentar cómo se deben llevar a cabo los procesos, esto es a través de la visualización, en ese caso se refiere a los mapas de procesos.

Los mapas de procesos, diagramas de flujo y diagramas de ven son algunas de las herramientas que se puede emplear dentro de un reglamento interno de procedimientos, ya que ayuda desglosar los procesos en pasos individuales y muestran el flujo que sigue el trámite (Stagnaro et al., 2020). Muchas empresas buscan optimizar sus procesos de trabajo maximizando el valor y minimizando el desperdicio. El mapeo de procesos puede ser una forma eficiente de registrar, compartir y mejorar los procedimientos comerciales.

Procesos de trámites administrativos

Un enfoque orientado a procesos ve a la administración pública como una interconexión de información, comunicaciones, interacciones y decisiones (Agüero, 2017). Establece la organización del proceso que muestra el estado en acción y complementa la parte administrativa y de personal de la administración pública (Méndez, 2019). Si bien el término procesos administrativos puede entenderse como un término genérico para esta vertiente procesal de la administración, según el entendimiento alemán, los procedimientos son procesos con los que la administración trabaja hacia los ciudadanos y empresas y en los que estos se enfrentan a la administración con sus propios derechos (Agüero, 2017).

La característica de estos procedimientos frente a personas ajenas a la administración es un alto grado de juridificación por la ley de procedimiento administrativo. El estatus legal del ciudadano frente a la administración es muy fuerte en diversos países como Alemania, Francia (Mejía, 2017).

Al disminuir papeleos se evita entorpecer la acción o la toma de decisiones. La burocracia generalmente incluye llenar papeleo innecesario y cumplir con requisitos excesivos trámites administrativos y requisitos como licencias (Morales, 2018). Así, las cargas administrativas se refieren a los costos regulatorios en forma de solicitar permisos, llenar formularios (Salimbeni, 2019).

Se tiene que trabajar en la simplificación administrativa que actualmente ocupa un lugar destacado en el plano político y agenda política en la mayoría de los países (Alford y Greve, 2017). Es uno de los métodos más efectivos para luchar contra la complejidad regulatoria y la inflación. Los gobiernos están enfrentando desafíos crecientes y cambiantes y, en respuesta, regulan las actividades y trámites burocráticos (Martínez, 2017).

De acuerdo con Ivanegas (2016) hay diferentes caminos hacia la simplificación, no hay un solo modelo que se puede aplicar en todas partes; las políticas pueden diseñarse sobre una base ad hoc enfocada en un sector, o en una perspectiva bastante amplia y a largo plazo. Por lo general, los primeros pasos son basados en el primer tipo de enfoque, proporcionando resultados e instrumentos para continuar en otros campos y expandirse para llegar a otras áreas.

Modelos de gestión de procesos en el sector público

En tiempos anteriores las herramientas de gestión estratégica estaban enfocadas en mejorar las condiciones de eficiencia en el sector privado (Gómez, 2018). Sin embargo, se plantea la interrogante si realmente estas herramientas serían útiles aplicarlas en el sector público, dado que se los calificaba de ineficientes en comparación al sector privado. Ya que los recursos técnicos, humanos y tecnológicos no están disponibles en condiciones que permita cubrir la demanda de usuarios. Además, el hecho de la asignación de responsabilidades en la que son mal direccionadas o una comunicación deficiente que inciden en los sistemas de gobierno o administración de las instituciones públicas (Cepeda, 2019)

En la actualidad, la dinámica social y económica exige parámetros de calidad, competitividad y eficiencia para alcanzar el éxito medido en resultados, ejecutando actividades que conduzcan al logro de las metas. En busca de esto, en el sector público se

trabaja para ser más eficiente en la atención a los usuarios (Vergara, 2017). Por lo que es importante identificar propuestas sistemáticas que faciliten la ejecución de tareas, asignación de responsabilidades que permita cumplir las metas (Banco Central del Ecuador, 2021).

El enfoque de procesos está orientado al logro de resultados con la finalidad de brindar un servicio de calidad, para esto se debe establecer las áreas considerando que el objetivo es resolver o atender una necesidad de los usuarios de la manera satisfactoria, desde este punto de vista, la funcionalidad de la institución ya no se observa desde oficinas aisladas o asignadas de acuerdo a cada actividad que debe cumplir, sino como una secuencia de actividades que aportan valor hasta brindar el servicio o necesidad satisfecha de los usuarios (Salimbeni, 2019).

Con respecto al enfoque funcional, las áreas departamentales desconocen las funciones que se ejecutan en cada una de ellas, no existe claridad con respecto a lo que cada área desempeña o cómo cada actividad que realizan cada área aporta valor a los servicios que ofrecen y que nexo tienen con los usuarios (Ramírez, 2021).

El entorno globalizado conduce a que los gobiernos planteen la necesidad de diseñar y ejecutar modelos de organización y gestión por procesos para garantizar la calidad de los productos en un entorno extremadamente competitivo (Leggio, 2021). Pero además, conlleva a que no solo este proceso este enfocado en la calidad del producto o servicio sino que también se converjan con las expectativas de la demanda de los consumidores o usuarios finales.

En este sentido, la administración pública influye en la economía como generador de bienes y servicios públicos, entonces es importante preguntarse si el modelo de organización y gestión por procesos permite focalizar la gestión a resultados y cumplir con metas de satisfacción de la demanda de los ciudadanos como usuarios de los servicios públicos (Marchán y Oviedo, 2011).

Siguiendo las líneas de Marchán y Oviedo (2011) manifiestan que las características de este modelo se fundamentan en que se da la integración de especialidades, está orientado a la demanda de los usuarios/clientes, es notable la descentralización de decisiones, existe un sistema de equipo de trabajo, se da un crecimiento externo, predomina el control de la calidad, pero el cliente es la piedra angular.

Este modelo no solo resulta ser un instrumento gerencial para el sector privado, aunque en sus inicios, se da en este ámbito con la finalidad de optimizar la gestión productiva y dar respuesta de forma más eficiente y eficaz a la competencia, es con la administración pública que cambia el paradigma hacia una estructura organizacional funcional para proyectarse a generar bienes y servicios para los ciudadanos, que dejan de ser gestionados para convertirse en usuarios externos en las que las características deben ajustarse a las exigencias, basados en el modelo de organización y gestión por procesos.

Calidad de servicios

La innovación juega un papel clave en la introducción de novedades en las líneas de productos o procesos existentes, lo que lleva a una mayor participación de mercado, ingresos y satisfacción del cliente (Robayo, 2016). A veces, la innovación se utiliza para actualizar

los sistemas operativos de la empresa o para introducir tecnologías modernas para la automatización. Se cree que la fusión de la innovación y la automatización puede ayudar a las empresas a presenciar un crecimiento innumerable (Haro et al., 2017).

Giraldo (2018) considera que la eficacia, la novedad y la automatización son algunas de las principales características de la innovación. Estas características únicas ayudan a evocar varios beneficios para las empresas, como es la resolución de problemas comerciales complejos, aumentar la productividad, aportar singularidad y novedad al proceso empresarial, brindar una ventaja competitiva, reducir costos y aumentar los ingresos.

Como se mencionó anteriormente, una de las mayores ventajas de la innovación es que ayuda a aumentar los ingresos y las cuotas de mercado. Posteriormente, lo que lleva a una reducción en el costo (Barnes, 2019). Es evidente que la normas, los reglamentos y las mejores prácticas mantienen a flote a su empresa, pero cumplir con estas políticas requiere una gran cantidad de trabajo administrativo entre bastidores.

Pero hay una manera de hacer este trabajo con menos esfuerzo y en menos tiempo. La solución es simplificar tantos procesos de recursos humanos como sea posible con la ayuda de plantillas y formularios. Optimizar cosas como el reclutamiento, la incorporación y las investigaciones de seguimiento significa menos tiempo dedicado al papeleo operativo y más tiempo dedicado a sus objetivos estratégicos (Anderson et al., 2020).

Un proceso se ha agilizado cuando se ha simplificado. Este proceso de simplificación generalmente se logra eliminando pasos complejos o innecesarios. Se comparte el criterio de Vergara (2017) cuando dice que implementar algo nuevo en el lugar de trabajo nunca es una tarea fácil, pero una excelente manera de comenzar es pedirles a los empleados sus comentarios; que evalúen los procedimientos actuales; preguntar a los empleados qué funciona, qué no y qué les causa dolores de cabeza.

En sí, el objetivo es identificar qué procesos se pueden automatizar o qué pasos se pueden eliminar por completo para acelerar el flujo de trabajo. Resulta fundamental que los empleados sean los que indiquen qué les facilitaría la vida (Yahnke, 2019). Una cosa es aceptar los comentarios, pero actuar en consecuencia es lo que marca la diferencia. “El jefe decente descubre problemas en el lugar de trabajo, pero el gran jefe en realidad los resuelve” (Leggio, 2021, p. 18).

Simplicidad en los procesos de trámites administrativos

Investigaciones previas revelan el descontento de la población en cuanto a la gestión de los trámites administrativos en instituciones públicas, tal como lo expone Cucat et al., (2020), la percepción de los usuarios sobre el proceso de trámite gran parte considera que los procesos son interminables, falta de seriedad en los tiempos de entrega de los documentos requeridos, sumado a un descontento con la pérdida de los mismos.

Ante lo expuesto, es importante hacer alusión a la simplificación administrativa, la cual reduce los tiempos en un 30% y los costos de la gestión administrativa de la dependencia pública. Esto conduce a una eficiencia en los tiempos que demanda la atención al público, con una menor carga de procesos administrativos, con unos costos más competitivos en

comparación a otras instituciones que cumple el principio de transparencia en la gestión administrativa de toda institución pública (Silva y Delgado, 2020, p 18).

La simplificación administrativa en un programa de reforma regulatoria pretende mejorar la eficiencia. Si hay una reducción en el tiempo y los costos asociados al cumplimiento normativo, seguirán las ganancias de eficiencia en la economía (González et al., 2020). Las empresas, especialmente las PYMES, siguen siendo el principal grupo destinatario de esfuerzos de simplificación administrativa. Sin embargo, muchos ahora incluyen en sus ciudadanos objetivo, instituciones sin fines de lucro y la propia administración pública.

Los países han comenzado en diferentes momentos y con diversos objetivos, entre los pioneros están: Australia, Bélgica, Canadá, Dinamarca, Países Bajos, Reino Unido y Estados Unidos. Otros países tienen seguido y están emprendiendo estrategias integrales para la administración simplificación. Todos ellos sirven como ejemplos de cómo entender mejor simplificación administrativa y barreras que se encuentran (Hinojosa, 2018).

Bajo este contexto, la gestión administrativa en el sector público requiere medir su eficacia en términos de valor calificado por los usuarios. Al hablar de valor público hay que resaltar lo complejo que es a diferencia del valor privado empresarial ya que estas están enmarcadas en el cumplimiento de objetivos políticos más que del generar dinero (Muñoz y Borrero, 2020).

En este aspecto se habla de eficacia y eficiencia de los servicios entregados a los usuarios, quienes serán los que midan la satisfacción ciudadana. No es sencillo cuando la población está acostumbrada a la queja permanente de la prestación de servicios, es más usual escucharlos quejarse por el servicio que pocos serán los que den visto bueno a lo que recibieron. El sistema que plantea la medición de la satisfacción ciudadana es que se mide la disminución de quejas y reclamos en función de las encuestas realizada a los ciudadanos (Chica, 2011).

Esto es precisamente lo que busca el Consejo Nacional de Planificación (2018) cuando se propone la simplificación administrativa a través de en un programa de reforma regulatoria que busca mejorar la eficiencia. Si hay una reducción en el tiempo y los costos asociados al cumplimiento normativo, seguirán las ganancias de eficiencia en la economía.

La simplificación también ha sido impulsada por la creciente adopción de políticas económicas basadas en el mercado. Esto ha sido especialmente relevante para algunos países árabes donde el papel del estado ha ido cambiando en los últimos años del proveedor al regulador (Roseth, 2018). Estos cambios han provocado que el interés en los gobiernos en proporcionar entornos de mercado propicios y justos, al menos en áreas donde se ha demostrado que la intervención pública es menos eficiente que mercados, y no hubo argumentos convincentes para justificar una fuerte intervención para proteger el interés público.

La dinámica administrativa, las condiciones tecnológicas, el estatus quo, el ritmo social de vida, la globalización, entre otros factores presionan a las instituciones adquirir nuevos recursos a través de la innovación, y en los que se debe diseñar todo un programa de

estrategias administrativas que se ajusten a las demanda y necesidades de los usuarios, pero también de eje central de la gestión pública (Bravo y Avilés, 2020).

De acuerdo a referencias previas, en el 2014 el Sistema Nacional de Administración Pública (SNAP) organismo responsable de ejecutar procesos de gestión de la calidad, del gobierno electrónico, innovación o transparencia en la administración central lanzó dos programa enfocados en mejorar la calidad de la gestión pública, uno de estos era el Plan Nacional de Gobierno Electrónico (PNGE) con la finalidad de promover e impulsar el sistema de tramitación electrónica en gran parte de los procesos de solicitudes de los usuarios a nivel nacional.

Toda esta estructura impulsó el diseño y aplicación de una arquitectura y desarrollo de software para mejorar la calidad de la atención, brindar mayor cobertura, integrar todo un complejo sistema de archivo a través de las bases de datos y otras actividades relativas a la prestación de servicios públicos que permita a los usuarios disfrutar de una nueva experiencia en la utilización y acceso a plataformas electrónicas (Castillo, 2020).

Como antecedente se puede formular un cuestionamiento importante dentro de la gestión pública, tal como lo exponen Castillo et al. (2007) en su investigación desde el punto de vista de las ventajas para el sector empresarial y pequeño empresario ¿Qué ventajas ofrece la simplificación de los procesos para el registro de empresas?

Marco legal

En Ecuador se "declara como política de Estado la mejora regulatoria y la simplificación administrativa y de trámites a fin de asegurar una adecuada gestión gubernamental" (Moreno, 2018, art. 1), es así como se pretende cambiar y mejorar los trámites administrativos conforme lo exige la globalización, para estar acorde a los cambios acelerados y a las exigencias de la demanda y el mercado.

Igualmente, en el Decreto Ejecutivo 372, publicado en Registro Oficial Suplemento 234 de 4 de Mayo de 2018 suscrito por Moreno (2018) se señala:

> Las entidades de la Administración Pública Central, Institucional, y entidades que dependen de la Función Ejecutiva están obligadas a implementar procesos de mejora regulatoria y simplificación administrativa y de trámites, los mismos que deben estar orientados a: a. Simplificar los procedimientos administrativos y reducir al mínimo indispensable los requisitos y exigencias a los ciudadanos en su relación con la Administración Pública; b. Suprimir los trámites, requisitos y procedimientos que conlleven costos de transacción y cumplimiento injustificados, innecesarios y redundantes, aquellos que hagan menos eficiente el funcionamiento de la Administración Pública y las actividades de sus destinatarios, así como los que se sujeten exclusivamente a la discrecionalidad de los servidores públicos. (art. 3)

Todos los cambios que tengan que darse no debe generar costos innecesarios a los usuarios, sino que se busca optimizar tiempos, y como lo establece el Decreto Ejecutivo 374, los reglamentos o planes de actuación tienen que ser modificados anualmente. Entonces se puede decir, que se habla de la simplificación administrativa, lo que implica reducir los trámites burocráticos.

Metodología

Enfoque

Para cumplir con el objetivo del estudio que es diseñar una actualización del Reglamento Interno de Procesos para Trámites Administrativos del Cuerpo de Bomberos Municipal del cantón Pasaje con la finalidad de determinar la incidencia en la calidad del servicio que se brinda a los usuarios, se trabaja bajo un enfoque cuantitativo y cualitativo. Es cuantitativo porque se analizan datos numéricos obtenidos mediante una encuesta aplicada al personal, lo que permite tabular y presentar los resultados en gráficas estadísticas. Se dice que tiene un enfoque cualitativo, porque se analizan preguntas abiertas relacionadas con las sugerencias de los empleados.

El uso de dichos métodos se sustenta en lo que expresa Barrantes (2014) quien manifiesta que el enfoque mixto es "un proceso que recolecta, analiza y vierte datos cuantitativos y cualitativos, en un mismo estudio" (p. 12), los cuales resultan interesantes porque se puede analizar un fenómeno desde una perspectiva más amplia.

Tipo de investigación y tipo de estudio

Se emplea una investigación de campo, porque para realizar los cambios en el Reglamento interno de procesos se apoya con la información obtenida como producto de la encuesta aplicada a los empleados del Cuerpo de Bomberos Municipal del cantón Pasaje. Se emplea este tipo de estudio porque como mencionan Arias y Covinos (2021) implica recopilar datos en bruto y comprender el tema de investigación en su entorno; este tipo de investigaciones son más elaboradas y son la razón de producir información real a gran escala.

Por otra parte, el tipo de estudio es de carácter exploratorio ya que fue necesario partir de un problema al cual se le busca una mejora a través de la estructuración del reglamento, estableciendo los procesos administrativos, como instrumento de apoyo; por medio de la clasificación de actividades, atención al usuario, determinación de cargos y asignación de responsabilidades que simplifiquen el trabajo, con base a trámites administrativos, que vaya acorde a la normativa legal y avance tecnológico, con el fin de optimizar el desarrollo de los procedimientos y la ejecución de las diferentes actividades y operaciones que implica la normal operatividad y funcionalidad que debe brindar el Cuerpo de Bomberos Municipal de Pasaje.

Métodos

Método analítico: Se hizo uso de este método porque se recopiló información que fue necesario analizarla e interpretarla para presentar los resultados finales.

Método sintético: Mediante este método se pudo resumir los resultados obtenidos en el estudio de campo y presentarlos a manera de conclusiones.

Técnicas

La técnica que se empleó fue la encuesta, ya que permitió obtener información de una manera más ágil y económica en relación con otras técnicas. A decir de Hernández et al.

(2014) se trata de una herramienta que permite recopilar resultados específicos de los que se puede sacar conclusiones y tomar decisiones importantes.

Instrumento

Para recopilar la información se aplicó un cuestionario de 8 preguntas entre abiertas y cerradas. Con las preguntas abiertas se pretendía conocer de manera más directa el criterio de los encuestados y las sugerencias referentes a las mejoras en los procesos de los servicios que brinda el Cuerpo de Bomberos de Pasaje. Con las preguntas cerradas se obtuvieron respuestas específicas referente a las variables de estudio, lo que resultó fácil proceder a tabular y presentar resultados en forma cuantitativa.

El cuestionario se aplicó a todos los empleados del Cuerpo de Bomberos, tomando en cuenta que se trata de una población pequeña. Una vez obtenidos los datos se procede a tabularlos haciendo uso del programa EXCEL lo que facilitó el trabajo para la presentación de los resultados mediante gráficas estadísticas.

Población y muestra

Para diseñar una actualización del Reglamento Interno de Procesos para Trámites Administrativos del Cuerpo de Bomberos Municipal del cantón Pasaje, fue necesario partir del conocimiento de los empleados de la empresa. Y para realizar un análisis más objetivo, se tomó una muestra poblacional del total de los empleados, se encuestó a un total de 10 personas entre empleados y trabajadores de las diferentes áreas y departamentos.

Dimensiones e indicadores de la investigación

Tabla 1 *Dimensiones e indicadores de la investigación*

Dimensiones	Indicadores
Reglamento interno de procesos	Procesos de trámites administrativos
	Modelos de gestión de procesos en el sector público
Calidad de servicios	Simplicidad en los procesos de trámites administrativos

Fuente: Elaboración propia

Definición de dimensiones e indicadores

Reglamento interno de procesos. – Es un instrumento que permite al empleado conocer las acciones y obligaciones que deben cumplir para brindar un servicio.

Procesos de trámites administrativos. – Es un conjunto de requisitos, actividades, diligencias, actuaciones y procedimientos que realizan las personas para cumplir con determinados trámites administrativo.

Modelos de gestión de procesos en el sector público. – Son procesos operativos que se realizan dentro de una empresa para atender los requerimientos de los usuarios. Se trata de la interacción entre las áreas de todos los procesos de una empresa para que todas operen juntas, hacia metas estratégicas comunes.

Calidad del servicio. - Es un factor determinante de la reputación y la rentabilidad de una organización. Mide la prestación de servicios de una empresa frente a las expectativas del cliente

Simplicidad en los procesos de trámites administrativos. – Es reducir los trámites, papeleos en determinados procesos.

Procedimiento para la recopilación de información

Para recopilar la información se procedió a solicitar el permiso correspondiente al Jefe de Cuerpo de Bomberos para aplicar una encuestas al personal de la institución. Sin embargo, tomando en cuenta que son únicamente 10 empleados en total se procedió a aplicar la encuesta a todo el personal. Luego de contar con los datos recopilados se procedió a la tabulación para convertirlos en información que luego se presenta en el apartado de resultados.

Así mismo, con la información de las preguntas abiertas y otras sugerencias que dan los empleados encuestados, se analiza y se procede a la actualización del reglamento interno de procesos.

Resultados de la encuesta aplicada

Marco contextual

El cuerpo de bomberos tiene su origen en el país desde siglos antes de la fundación de Guayaquil, ciudad que sufrió una serie de incendios que datan en 1583 con el incendio del hospital de Santa Catalina. Posteriormente, en 1620 la población bordeaba los 2000 habitantes, en aquella ocasión un incendio consumo en fuego 84 viviendas.

En aquella época las casas eran construidas de material de fácil combustión como de caña, madera y bijao, en cada una de estas emergencias había un grupo de ciudadanos voluntariosos que luchaban para proteger la seguridad personal de los bienes del vecindario. A este grupo de personas se les dio el nombre de “los apagafuegos”, quienes utilizaban capachos (especie de balde de cuero con capacidad para 2 litros) los mismos que se llenaban con agua y se pasaban en cadena para que el último voluntario arroje el agua al fuego (Robles, 2011)

La misión que tiene el cuerpo de bomberos es brindar una respuesta efectiva, eficiente y oportuna ante emergencias y siniestros que pongan en peligro a la ciudadanía, generando una cultura de prevención en la sociedad. Esta institución, además, está fundamentada en principios y valores que sustenta la planificación estratégica y que constituyen pilares fundamentales del comportamiento de quienes integran la institución, estos valores

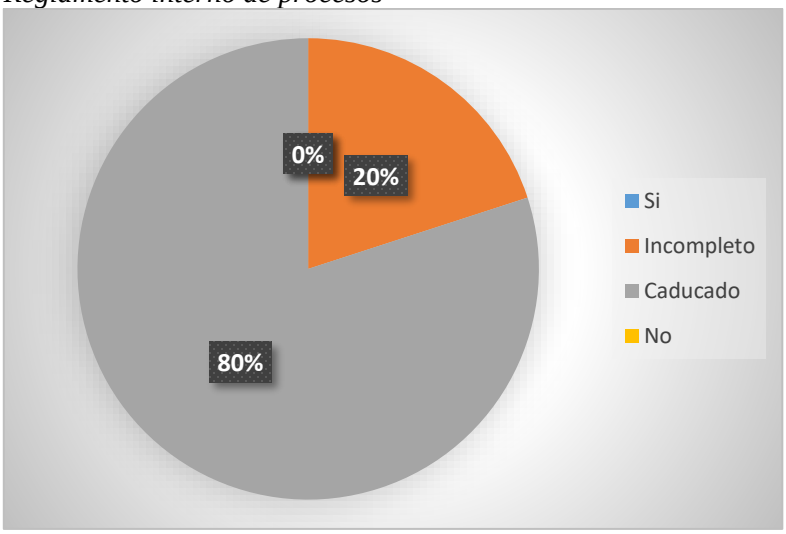
corresponden a la abnegación, disciplina, valentía, respeto, responsabilidad y trabajo en equipo (Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil, 2019).

Resultados

De la encuesta aplicada a los empleados del Cuerpo de Bomberos del cantón Pasaje, se obtienen los siguientes resultados:

Figura 1

Reglamento interno de procesos

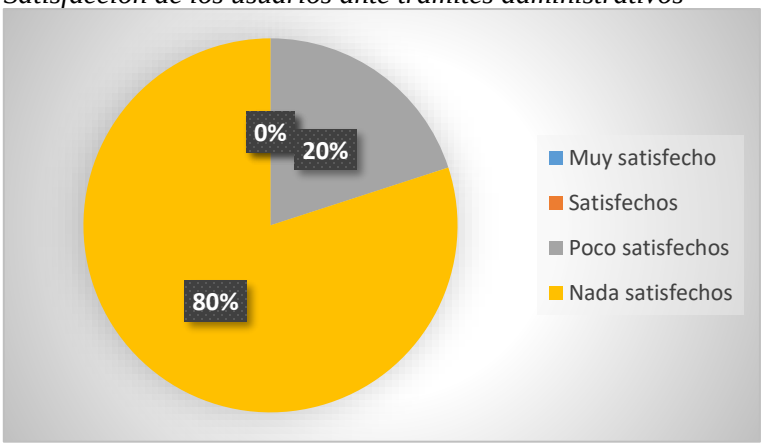


Fuente: Elaboración propia

Análisis. En la figura 1 se muestran los resultados de la pregunta formulada a los encuestados respecto a que si cuentan con un reglamento interno de procesos (manual de proceso actualizado) para cumplir con los trámites administrativos que solicitan los usuarios. Al respecto el 90% de los empleados encuestados respondieron que si tienen pero que se encuentra caducado; un 20% señala que el reglamento existente es incompleto.

Figura 2

Satisfacción de los usuarios ante trámites administrativos

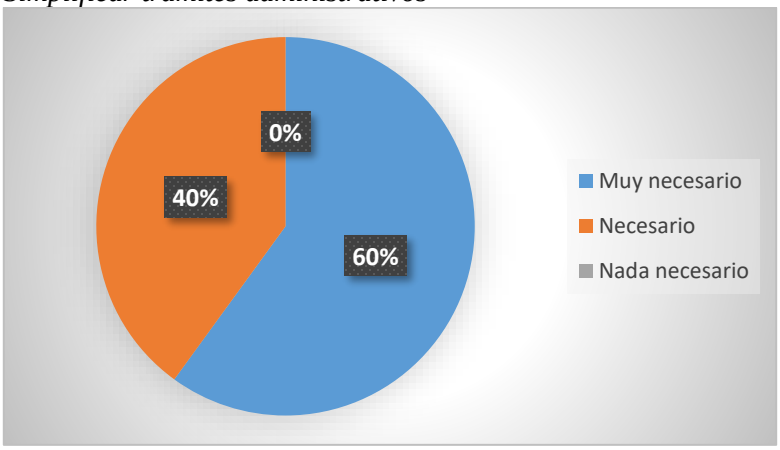


Fuente: Elaboración propia

Análisis. En la figura 2 se observa que el 80% de los empleados consideran que los clientes se muestran nada satisfechos con el servicio que brinda el Cuerpo de Bomberos de Pasaje en cuanto a los trámites administrativos. En el caso de un 20% señalan que los clientes están poco satisfechos.

Figura 3

Simplificar trámites administrativos

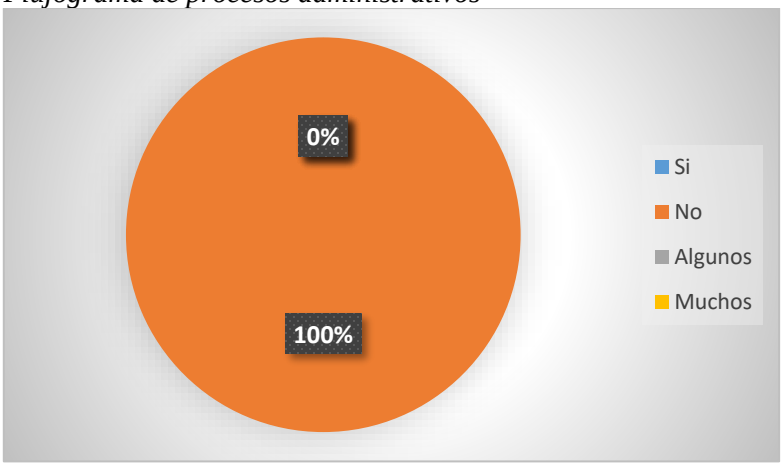


Fuente: Elaboración propia

Análisis. En la figura 3 se observa que el 60% de los empleados dicen que es muy necesario que el Cuerpo de Bomberos de Pasaje implemente un modelo de optimización que permita simplificar los trámites administrativos que actualmente tiene a su cargo; en el caso del 40% señalan que es necesario.

Figura 4

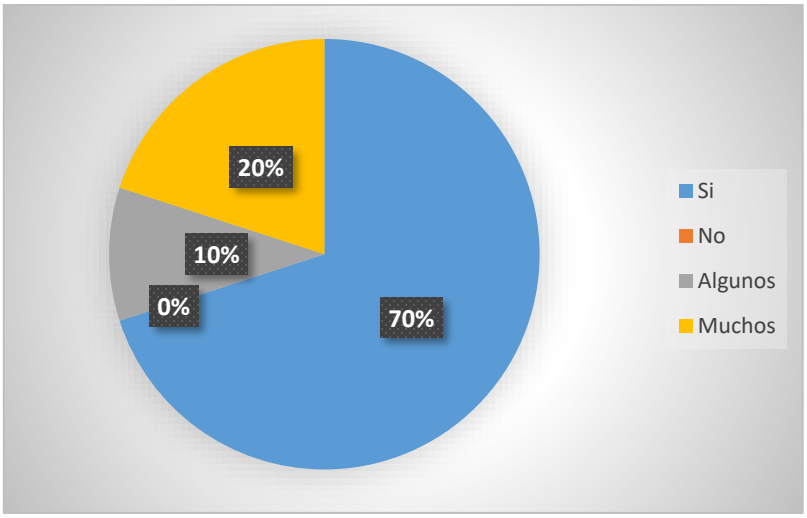
Flujograma de procesos administrativos



Fuente: Elaboración propia

Análisis. En la figura 4 se observa que el 100% de los empleados dicen que actualmente no cuentan con un flujograma o diagrama de los diversos procesos administrativos que se brindan en el Cuerpo de Bomberos de Pasaje.

Figura 5
Obviar trámites



Fuente: Elaboración propia

Análisis. Como se observa en la figura 5 se observa que el 70% de los empleados consideran que si se pueden obviar algunos trámites para hacer más ágil la atención al público; un 20% señalan que si es posible en muchos de los trámites; y un 10% dice que solo en algunos trámites.

Así mismo en cuanto a las preguntas abiertas que se realizaron en la encuesta, las respuestas de los empleados estuvieron marcadas en las siguientes respuestas: Al preguntar ¿cuánto tiempo demora los diversos trámites que realizan los usuarios? Nueve de los 10 encuestados dijeron que llevan alrededor de 3 a 4 días, uno de los encuestados supo manifestar que existen trámites que llevan más de cinco días.

Referente a la pregunta: ¿A qué se debe la demora en la entrega de los resultados de los trámites que solicitan los usuarios? todos los encuestados coincidieron en señalar que toman varios días debido a que tienen que ser revisados los documentos por varias oficinas, y en ocasiones no se encuentran algunos funcionarios, por lo tanto, demora aún más.

Ante estas situaciones se les pidió que recomiende algo que permita agilitar los procesos para trámites administrativos, al respeto se tuvieron respuestas diversas, destacando aquellos que indican que se tiene que dar más potestad a ciertos puestos para que sean los que realicen la revisión y aprobación de los documentos que presentan los usuarios, también señalan que los trámites tendrían que tener un proceso definido como recepción y verificación de la documentación por parte de ventanilla y la revisión y aprobación del gerente, y que sea en ventanilla quien registre en un sistema previo a la entrega al usuario. También se recomienda automatizar los trámites para que los usuarios hagan la solicitud en línea y se acerquen a oficina solo a retirar los resultados. Creen de mediante estas estrategias se logrará agilitar los servicios administrativos.

Estos resultados permitieron desarrollar la actualización del reglamento interno de procesos del Cuerpo de Bomberos del cantón Marcabelí:

Reglamento Interno de Procesos para trámites administrativos del Cuerpo de Bomberos Municipal del cantón Pasaje.

PROCESO: GESTIÓN DE RIESGOS Y PREVENCION

SUBPROCESO: PREVENCIÓN DE RIESGOS DE INCENDIOS

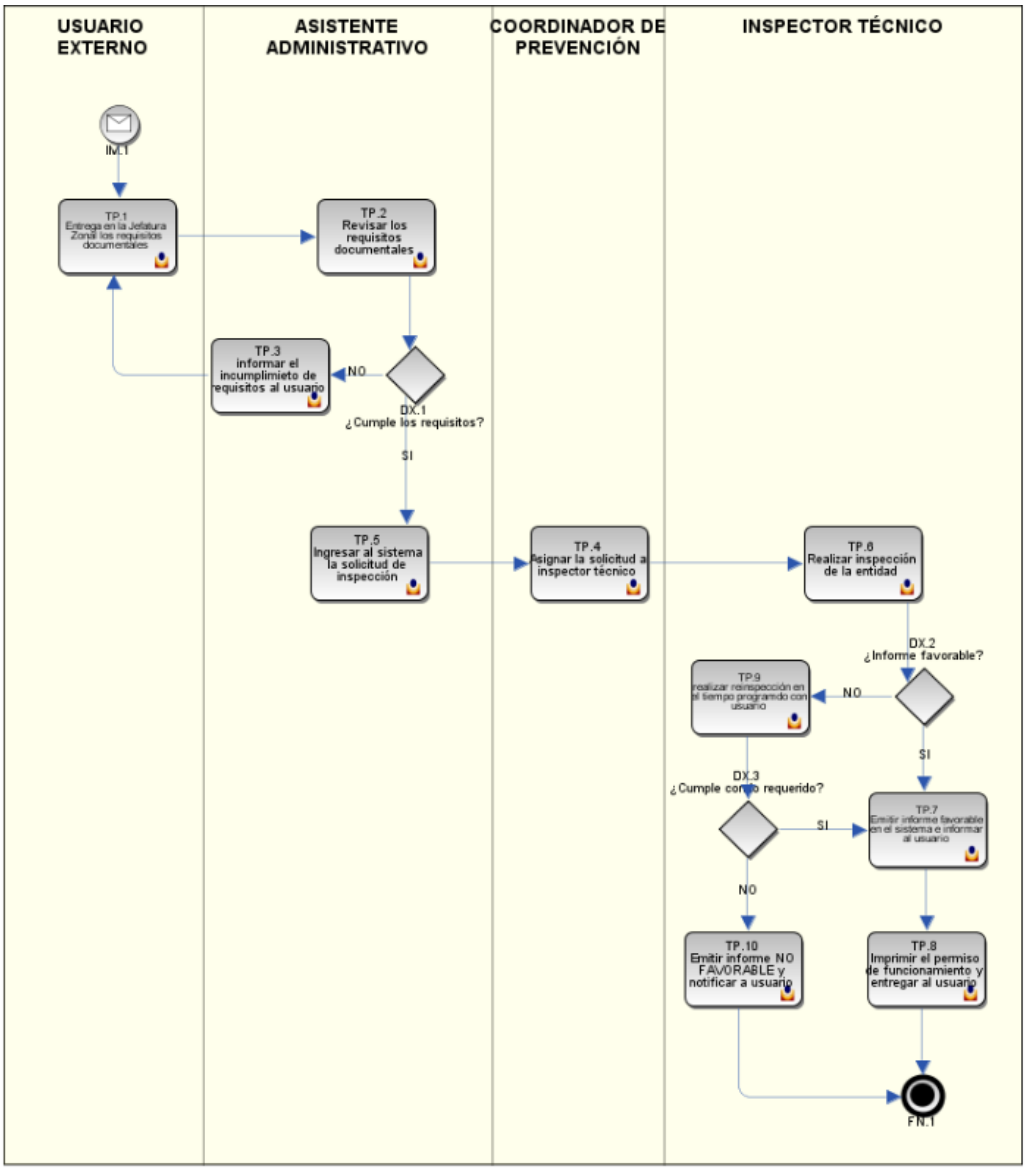
PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA PERMISO DE FUNCIONAMIENTO A ENTIDADES EXENTAS

Objetivo	Verificar el cumplimiento de las condiciones de seguridad humana y contra incendios en edificaciones que están exentas de LUAE (Licencia Única de Actividades Económicas) y solicitan el Permiso de funcionamiento.	
Responsable (s)	Coordinador de Prevención e Inspector Técnico.	
Involucrados	Coordinadores, Inspectores Técnicos, Asistentes Administrativos, Usuario Externo	
Frecuencia:	Según requerimiento del usuario	
Tiempo promedio	2 días	
Entrada	Proveedor	Usuario
	Insumos:	Documento habilitante
Salida	Cliente:	Usuario
	Producto:	Permiso de funcionamiento
Recursos	Tecnológicos:	Equipos móviles-computador
	Humanos:	Coordinador de Inspectores, Inspectores Técnicos, Asistentes Administrativos.
	Físicos:	Infraestructura, suministros, equipos de oficina, instrumentos de medición, movilización y equipos de protección personal
Procedimiento		

1	Entrega en la Jefatura Zonal la solicitud de inspección junto con la documentación respectiva.	Usuario
2	Revisa requisitos documentales.	Coordinadores o Directora de Prevención de Incendios
	¿Cumple los requisitos?	
3	SI: Ingresa al Sistema de Inspecciones la solicitud de permiso. Continúa con el punto 5.	Asistente Administrativa
4	NO: Informa el incumplimiento de requisitos al usuario.	Asistente Administrativa
5	Asigna la solicitud a inspector técnico	Asistente Administrativa
6	Realiza inspección y genera informe de inspección: Constata el cumplimiento de los requisitos establecidos en los formularios de inspección respectivos. Obtiene respaldos fotográficos y de audio como evidencia de lo inspeccionado y copia de los documentos requeridos. Registra el resultado de la inspección.	Asistente Administrativa
	¿Informe favorable de inspección?	
7	SI: Emite el informe favorable en el sistema de inspecciones e informa al usuario que retire su permiso en la jefatura zonal. Continúa en el punto 8	Coordinador
8	NO: Realiza inspección en el tiempo acordado con el usuario.	Coordinador
	¿Cumple con los requisitos de inspección?	
9	SI: Emite el informe favorable en el sistema de inspecciones e informa al usuario que retire su permiso en la Jefatura Zonal.	Inspector técnico

10	NO: Emite informe no favorable en el sistema de inspecciones y notifica al usuario la negación del permiso. Fin del procedimiento.	Inspector técnico
11	Imprime el informe, recepta la firma del coordinador y entrega el permiso al usuario.	Inspector técnico

Flujograma:



Análisis de los resultados

Analizando los resultados del estudio se puede señalar que el tiempo que se tarda dentro del área administrativa en el Cuerpo de Bomberos del cantón Pasaje supera los tres días, lo que sin duda ocasiona malestar en la población que recurre a solicitar dichos servicios. Esto pone en evidencia que dentro de los trámites administrativos de dicho organismo de servicio público, no se está cumpliendo con lo que señala la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos (LOOETA, 2018), donde se establece:

> Disponer la optimización de trámites administrativos, regular su simplificación y reducir sus costos de gestión, con el fin de facilitar la relación entre las y los administrados y la Administración Pública y entre las entidades que la componen; así como, garantizar el derecho de las personas a contar con una Administración Pública eficiente, eficaz, transparente y de calidad. (art. 1)

Lo dispuesto en dicha normativa también tiene que ser cumplido por el Cuerpo de Bomberos del cantón Pasaje, porque así lo determina el artículo 2 en donde se señala que las disposiciones son aplicables a todos los trámites administrativos que se gestionen en:

> Los organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Electoral; las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado y regímenes especiales; las empresas públicas; las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados y regímenes especiales para la prestación de servicios públicos.. (art. 2)

En cuanto a la dimensión de la calidad del servicio se puede observar en los resultados que no es lo mejor, entonces es necesario considerar lo que señala Alford y Greve (2017) que los sistemas simples son más fáciles de aprender, más fáciles de cambiar y más rápidos en ejecución. Cuanto más de cerca miramos, más fácil se vuelve a apreciar los muchos beneficios de la sencillez. Una vez que asumamos la simplificación de las tareas, procesos y sistemas como una prioridad, la mayoría de las organizaciones encontrarán muchas oportunidades para cumplir este objetivo.

Como en toda institución pública, siempre habrá usuarios que se sientan inconformes con los tiempos de demora en dar respuesta a los trámites que se desarrollan al interior, y esto se da debido a los documentos que se solicitan como requisitos, las inspecciones técnicas, la atención en ventanilla que son procesos innecesarios, es lo que produce inconformidad en los usuarios. Para esto es necesario que se practique el control interno que debe establecerse como prioridad dentro de la actualización del reglamento interno de procesos de trámites en el Cuerpo de Bomberos de Pasaje, estas experiencias lograrán mejorar los servicios a los usuarios. Mendoza et al. (2018), concuerdan que los mecanismos de control refuerzan la gestión administrativa relacionada con lo público, permitiendo

mejores condiciones de atención y procesos más eficientes al reducirse el costo de recursos económicos y de tiempo.

Evidentemente todo esto conlleva a que se trabaje en la actualización del reglamento interno de procesos de trámites del Cuerpo de Bomberos de Pasaje, en el que se ordene la implementación del trámite electrónico, esto con la finalidad de reducir el tiempo de entrega de permisos, facilitar el pago de impuestos, mejorar y acelerar las inspecciones técnicas, entre otros parámetros que contribuyen a brindar un servicio de calidad a todos quienes requieren de la atención de la institución.

Para efectuar el proceso de actualización del reglamento interno se deben considerar varios aspectos a criterio de los expertos y del personal que están involucrados en el proceso de atención del Cuerpo de Bomberos de Pasaje, quienes expresan que se debe socializar internamente con todo el equipo de la institución sobre los procesos a actualizarse y que permita la simplificación de los mismos, todos coinciden en que esto permitirá que los trámites se realicen en línea, que se otorguen certificados y emisiones de pago electrónicos, turnos en línea, y otros trámites que se deben cumplir. Es conveniente tomar en consideración lo que señala Anderson et al. (2020) quienes resaltan el hecho de que para esto es necesario el control de calidad, con indicadores de satisfacción, gestión y mejora continua para monitorear las falencias y proceder a realizar los cambios necesarios.

Conclusiones

Se realizó el análisis sobre los procesos para los trámites administrativos del Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Pasaje, a través de la aplicación de una encuesta a una muestra de empleados, donde se puso en evidencia que en la institución no se ha acoge aún a lo que establece la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, lo que ocasiona malestar en los usuarios debido a la demora en los trámites administrativos.

Se concluye que en el Cuerpo de Bomberos de Pasaje no se acoge aún a lo que establece la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos. Las mejoras potenciales están en todas partes en la mayoría de las organizaciones maduras.Y debido a que uno de los objetivos fundamentales de la gestión de servicios es la entrega oportuna de servicios de calidad, se puede adoptar aún más lo simple, ya que permite directamente estas prioridades fundamentales. Los procesos simples brindarán una mejor experiencia de usuario, mejorarán la calidad y la consistencia, y mejorarán la velocidad de entrega.

Durante el desarrollo de la investigación un factor positivo fue la predisposición de los empleados para colaborar con la encuesta y la sinceridad en sus respuestas lo que conlleva a determinar en forma más certera la problemática y emprender en mejoras. Otra fortaleza fue la disposición de información y normativas en donde se establece sobre la optimización y eficiencia en los trámites administrativos, lo que permite fundamentar que se trata de una necesidad urgente en el Cuerpo de Bomberos Municipal del cantón Pasaje.

Dentro de las limitaciones en el desarrollo de la investigación fue la falta de conocimientos en informática que permita diseñar sistemas para digitalizar los servicios a los cuales puedan acceder los usuarios.

Es necesario que a futuro se realice una evaluación sobre la percepción de los usuarios en cuanto a los cambios implementados a través del reglamente interno de procesos en los servicios administrativos que presta el Cuerpo de Bomberos Municipal del cantón Pasaje.

Referencias

Agüero, J. (2017). Toería de la administración: un campo fragmentado y multifácetico. *Visión de futuro, 7*(1), 1-27. https://doi.org/https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935466001.pdf

Aguilar, J. (2017). La Gestión del Talento Humano, elemento clave en el desempeño del personal en la Empresa. *Universidad Militar Nueva Granada, 4*(1), 34-67. https://doi.org/ https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17506/AguilarSimijacaJennyCarolina2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Alford, J., & Greve, C. (2017). Strategy in the Public and Private Sectors: Similarities, Differences and Changes. *Administrative Sciences, 7*(4), 35. https://doi.org/10.3390/admsci7040035

Anderson, N., Potocnik, K., & Zhou, J. (2020). Innovación y creatividad en las organizaciones: una revisión del estado de la ciencia, un comentario prospectivo y un marco de referencia. *Management, 40*(5), 1297-1333. https://doi.org/http://www.cigraf.com.co/index.php/quienes-somos

Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación.* Enfoques Consulting EIRL. https://doi.org/https://es.slideshare.net/GroverManuelRiveraCa/ariascovinosdiseoy metodologiadelainvestigacion-1pdf

Aval. (18 de diciembre de 2018). *Conoce la situación de las empresas en el Ecuador*. https://www.aval.ec/informacion-general-de-empresas/conoce-la-situacion-de-las-empresas-en-el-ecuador/

Banco Central del Ecuador. (2021). *Planificación estratética institucional.* https://www.bce.fin.ec/images/BANCO_C_ECUADOR/PDF/PlanificacionEstrategica2021-2025.pdf.

Barnes, J. (2019). *Hacia una tercera generación de procedimientos administrativos.* Conference on Comparative Administrative Law.

Barrantes, R. (2014). *Investigación: Un camino al conocimiento, Un enfoque Cualitativo, cuantitativo y mixto.* EUNED.

Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil. (2019). *Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil.* Coordinación de Gestión de Talento Humano.

Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación.* Pearson.

Bravo, M., & Avilés, V. (2020). Influencia de los procesos administrativos en la calidad productiva de las instituciones de educación superior y extensiones universitarias de

Manabí. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento, 1*(1), 251-266.

Castillo, C. (2020). Simplicidad en la Administración Pública y mejoramiento de la democracia. *Revista de comunicación, 3*(1), 101-115. https://doi.org/https://raco.cat/index.php/ObraDigital/article/view/385578

Castillo, G., Gutiérrez, I., & Stumpo, G. (2007). *Simplificación de trámites para la creación de empresas: la experiencia de Fundes.* Naciones Unidas. https://doi.org/https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3571/1/S2007312_es.pdf

Cepeda, J. (2019). Sistema de Gestión de Calidad en el Sector público. Una revisión literaria. *UESS, 5*(2), 2-9. https://doi.org/https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/336/290

Chica, S. (2011). Una mirada a los nuevos enfoques de la gestión pública. *Administración & Desarrollo, 39*(53), 57-74.

Consejo Nacional de Planificación. (2018). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021*. Consejo Nacional de Planificación.

Cucat, V., Heredia, L., & Collazos, A. (2020). Simplificación administrativa en la titulación de la posesión informal del pueblo joven Juan Pablo II en el distrito de Chiclayo. *Revista Universidad y Sociedad, 12*(6), 153-162.

Gamero, E. (2014). *Hacia la simplificación de los procedimientos administrativos: el procedimiento administrativo adecuado* . Sevilla: Universidad Pablo de Olavide.

Gandhi, R. (2020). *¿Por qué los buenos controles internos y los procedimientos relacionados son importantes para una empresa?* Enterslice: https://enterslice.com/learning/internal-controls-and-related-procedure-for-company/

Giraldo, J. (2018). *Presentación de un modelo de simplificación de trámites para la creación de nuevas empresas en la Cámara de Comercio del Municipio de Pradea Valle.* Universidad del Valle.

Gómez, E. (2018). Gestión estratégica de costos una herramienta de competitividad. *Espacios, 39*(32), 4. https://doi.org/https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p04.pdf

González, A., Machado, J., Talavera, M., & Sevilla, A. (2020). Influencia de las TIC en el proceso administrativo. *Revista Científia de FAREM-Estelí, 9*(33). https://doi.org/doi.org/10.5377/farem.v0i33.9608

Haro, F., Córdova, N., & Alvarado, M. (2017). Importancia de la innovación y su ejecución en la estrategia empresarial. *INNOVA Research Journal, 2*(5), 88-105. https://doi.org/Dialnet-ImportanciaDeLaInnovacionYSuEjecucionEnLaEstrategi-5994740.pdf

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación.* Mc Graw Hill educación. https://doi.org/54000/1292

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación.* México: The McGraw-Hill.

Hinojosa, M. (2018). *Cuadernos de Gestión de Tecnología: Innovación de Proceso.* Premio Nacional de Tecnología.

Ivanegas, M. (2016). *Gestión Pública y Control Interno.* Asociación de Docentes Facultad de Derecho y Ciencias Sociales Universidad de Buenos Aires.

Jaime, H. (2018). *Reglamento Interior de Trabajo: ¿Qué es y para qué sirve?* PANDAPE: https://www.pandape.io/reglamento-interno-de-trabajo/

Leggio, A. (2021). *La importancia de las políticas y procedimientos internos dentro de una organización.* https://www.leggiodimatteocpa.com/2021/08/09/the-importance-of-internal-policies-and-procedures-within-an-organization/

LOOETA. (2018). *Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos.* Registro Oficial Suplemento 353 de 23-oct.-2018.

Martínez, A. (2017). *Una aproximación metodológica a la aplicación de técnicas de BPM para la mejora de los procesos de negocio en la Administración Pública.* Universidad de Granada.

Mejía, Á. (2017). *La integración y los procedimientos administrativos.* Universidad Andina Simón Bolívar / Instituto de Estudios de Derecho Administrativo y Social.

Méndez, A. (2019). *mportancia de implementar un proceso administrativo único para la administración pública.* Universidad Andina Simón Bolívar.

Mendling, J., & Weber, I. (2018). *Blockchains for Business Process Management – Challenges and Opportunities.* ACM Transactions on Management Information Systems.

Mendoza, W., García, T., Delgado, M., & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias, 4*(4), 206-240.

Merchán, C., & Oviedo, M. (2011). *Modelo de Organización y Gestión por Procesos en la Administración Pública del Ecuador.* Editorial IAEN.

Morales, M. (2018). *Manual de derecho procesal administrativo.* CEP 1a. ed.

Moreno, L. (2018). *Decreto Ejecutivo 372.* https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/Decreto-Ejecutivo-372.pdf

Muñoz, E., & Borrero, C. (2020). *Modelo de optimización de los trámites administrativos del Ministerio de Educación (Trabajo de Titulación modalidad Investigación como requisito previo la obtención del Grado Académico de Magister en Gestión Pública).* UCE.

Ordóñez, M. (2019). *Reglamento General a la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos.* https://www.meythalerzambranoabogados.com/post/reglamento-general-a-la-ley-org%C3%A1nica-para-la-optimizaci%C3%B3n-y-eficiencia-de-tr%C3%A1mites-administrativos

Parker, M. (18 de febrero de 2017). *La importancia de los procesos internos al implementar sistemas.* FINEOS: https://www.fineos.com/why-its-important-to-look-at-internal-processes-before-implementing-a-system/

Ramírez, A. (2021). El cuadro de mando integral como herramienta de gestión integrada al proceso administración estratégica en organizaciones del sector privado. *UNAM*. https://doi.org/https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/

Robayo, P. (2016). La innovación como proceso y su gestión en la organización: una aplicación para el sector gráfico colombiano. *Suma de Negocios, 7*(16), 125-140. https://doi.org/10.1016/j.sumneg.2016.02.007

Robles, J. (2011). *Historia del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil. Curso de Aspirantes a Bomberos Voluntarios.* Promoción #16 "Ecuador.

Roseth, B. (2018). *Burocracia y ciudadanos: Cuando los trámites son lentos, difíciles y caros.* Gobernarte.

Salimbeni, S. (2019). Gestión de Procesos de Negocios en el Sector Público. *Podium, 1*(35), 69-86. https://doi.org/https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/313

Silva, E., & Delgado, J. (2020). Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4*(2).

Stagnaro, D., Camblong, J., & Nicolini, J. (2020). El manual de procedimientos: ¿quién, qué, cómo y cuándo? *2*(6), 130-156. https://doi.org/https://wac.colostate.edu/docs/books/encarrera/stagnaro.pdf

Vergara, V. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad y sociedad, 9*(2), 247-252. https://doi.org/http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus

Yahnke, K. (2019). *¿Cómo pueden optimizar el trabajo las plantillas de recursos humanos?* i-sight.com.

Anexos

Anexo 1 – Modelo de encuesta

Encuesta aplicada a los empleados del Cuerpo de Bomberos del cantón Pasaje

1.- ¿Los empleados cuentan con un reglamento interno de procesos (manual de proceso actualizado) para cumplir con los trámites administrativos que solicitan los usuarios?

( ) Si

( ) No

2.- Los clientes se muestran satisfechos con el servicio que brindan en trámites administrativos.

( ) Muy satisfecho

( ) Satisfechos

( ) Poco satisfechos

( ) Nada satisfechos

3.- ¿Cree usted que es necesario que el Cuerpo de Bomberos de Pasaje implemente un modelo de optimización que permita simplificar los trámites administrativos que actualmente tiene a su cargo?

( ) Muy necesario

( ) Necesario

( ) Nada necesario

4.- Actualmente cuenta con un flujograma o diagrama de los diversos procesos administrativos.

( ) Si

( ) No

( ) Algunos

( )

5.- Considera que se pueden obviar algunos trámites para hacer más ágil la atención al público

( ) Si

( ) No

( ) Algunos

( )

6.- Cuánto tiempo demora los diversos trámites que realizan los usuarios

_____

_____

7.- A qué se debe la demora en la entrega de los resultados de los trámites que solicitan los usuarios.

_____

_____

8.- Que recomendarías para agilizar los procesos para trámites administrativos

_____

_____