

## PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN LA GESTIÓN OPERATIVA DEL CUERPO BOMBEROS, CANTÓN DAULE

### STRATEGIC PLANNING IN THE OPERATIONAL MANAGEMENT OF THE FIRE DEPARTMENT, DAULE CANTON

Yaritza Pamela Cabrera Mora\*, Jessenia Herminia Morán Chilán\*\*

#### RESUMEN

Esta investigación se centra en analizar la gestión operativa y su influencia en la planificación estratégica del Cuerpo de Bomberos del cantón Daule. Para lograr este objetivo, se identificaron los procesos de gestión operativa basados en los objetivos institucionales y se evaluó los procesos de planificación estratégica. En la metodología se emplearon tres tipos de investigación: bibliográfica, descriptiva y de campo, junto con métodos analíticos, deductivos, inductivos y estadísticos. Además, de que se realizaron encuestas tanto al personal administrativo como al operativo para obtener datos relevantes. Los resultados revelaron la falta de planificaciones anuales que aborden las capacitaciones físicas y mentales necesarias para las emergencias del Cantón Daule. No obstante, el 90% de los encuestados conocen de la misión, visión y los objetivos estratégicos de la entidad. También, se evidenció la necesidad de promover la socialización de los manuales internos del Cuerpo de Bomberos del Cantón Daule entre el personal.

**Palabras claves:** Cuerpo de bomberos, misión, personal administrativo y operativo, objetivos estratégicos, visión.

#### ABSTRACT

This research focuses on analyzing operational management and its influence on the strategic planning of the Fire Department of the Daule Canton. To achieve this objective, operational management processes based on institutional objectives were identified and strategic planning processes were evaluated. Three types of research were employed in the methodology: bibliographic, descriptive, and field research, along with analytical, deductive, inductive, and statistical methods. Surveys were conducted with both administrative and operational personnel to obtain relevant data. The results revealed the lack of annual plans addressing the physical and mental training required for emergencies in the Daule Canton. However, 90% of the respondents are aware of the mission, vision, and strategic objectives of the entity. Furthermore, there is a need to promote the dissemination of internal manuals of the Fire Department of the Daule Canton among the staff.

**Keywords:** Fire Department, mission, administrative and operational personnel, strategic objectives, vision.

\* Universidad Estatal del Sur de Manabí. ORCID: 0009-003-0590-7568. [cabrera-yaritza5718@unesum.edu.ec](mailto:cabrera-yaritza5718@unesum.edu.ec)

\*\* Universidad Estatal del Sur de Manabí. ORCID: 0000-0002-3853-6017. [jessenia.moran@unesum.edu.ec](mailto:jessenia.moran@unesum.edu.ec)



## RESUMO

Esta pesquisa foca em analisar a gestão operacional e sua influência no planejamento estratégico do Corpo de Bombeiros do Cantão de Daule. Para alcançar este objetivo, foram identificados os processos de gestão operacional com base em objetivos institucionais e avaliados os processos de planejamento estratégico. Três tipos de pesquisa foram empregados na metodologia: bibliográfica, descritiva e pesquisa de campo, juntamente com métodos analíticos, dedutivos, indutivos e estatísticos. Foram realizadas pesquisas com pessoal administrativo e operacional para obter dados relevantes. Os resultados revelaram a falta de planos anuais que abordem o treinamento físico e mental necessário para emergências no Cantão de Daule. No entanto, 90% dos entrevistados estão cientes da missão, visão e objetivos estratégicos da entidade. Além disso, há a necessidade de promover a divulgação dos manuais internos do Corpo de Bombeiros do Cantão de Daule entre o pessoal.

**Palavras-chave:** Corpo de Bombeiros, missão, pessoal administrativo e operacional, objetivos estratégicos, visão.

## INTRODUCCIÓN

En el contexto global actual, la planificación estratégica se la reconoce como una herramienta esencial para la gestión administrativa y operativa, lo cual es crucial para lograr un desarrollo eficiente en instituciones, ya sean públicas o privadas. Esto se debe a que ofrece una serie de ventajas que respaldan la efectividad y eficacia de su aplicación al proporcionar pautas necesarias para establecer los objetivos institucionales.

En el Ecuador, los cuerpos de bomberos se destacan por emplear un sistema mixto de personal, que incluye tanto bomberos voluntarios como remunerados. Estas instituciones impulsan sus operaciones mediante la implementación de la planificación estratégica, ya que esta define el proceso de gestión operativa y administrativa, permitiendo una visión integrada del futuro de la institución. Esto comienza con un análisis de la situación actual en el que participan tanto el personal administrativo como el operativo de la institución.

Por otra parte, la gestión operativa es un componente esencial en todas las organizaciones, ya sean públicas o privadas. Sin embargo, es crucial adaptar las estructuras empresariales al funcionamiento de la organización para comprender los sistemas de roles y funciones

relacionados con la capacitación, el desarrollo del personal, la innovación tecnológica y las nuevas condiciones de producción y servicios que se desarrollan dentro de la entidad.

Según Martínez (2021), señala que el propósito de un plan estratégico es trazar la visión de largo plazo de la empresa y la manera en que todos los departamentos deben colaborar para alcanzarla. Por otro lado, la meta de su plan operativo no se centra en la empresa en su conjunto, sino en cada departamento.

En este contexto, los cuerpos de bomberos son instituciones con una larga historia que han sido reconocidas a nivel mundial y en América Latina, incluido Ecuador, por sus valores y su impacto en la sociedad. Su prestigio se basa en los servicios que brindan y en su papel esencial en la comunidad, ya que contribuyen al rescate de vidas y la promoción de la seguridad, lo que a su vez mejora la calidad de vida de la comunidad.

Sin embargo, en la provincia del Guayas, las centrales o sedes principales de los bomberos no se destacan debido a la falta de equipos adecuados para lograr un alcance y una respuesta rápida a las necesidades de la sociedad. Estas instituciones a menudo operan de manera ineficiente en la gestión de recursos y, en muchos casos, tienen una gestión administrativa que no

se adapta a las necesidades de la comunidad, lo que genera un funcionamiento independiente sin la colaboración de las autoridades locales.

En este orden de ideas, este estudio busca analizar la gestión operativa y su incidencia en la planificación estratégica del Cuerpo de Bomberos del cantón Daule, debido a que su principal función es proporcionar servicios públicos relacionados con situaciones emergentes, además de capacitar a la comunidad en temas de prevención y cómo saber manejar un escenario de emergencia.

#### La planificación estratégica en el sector público

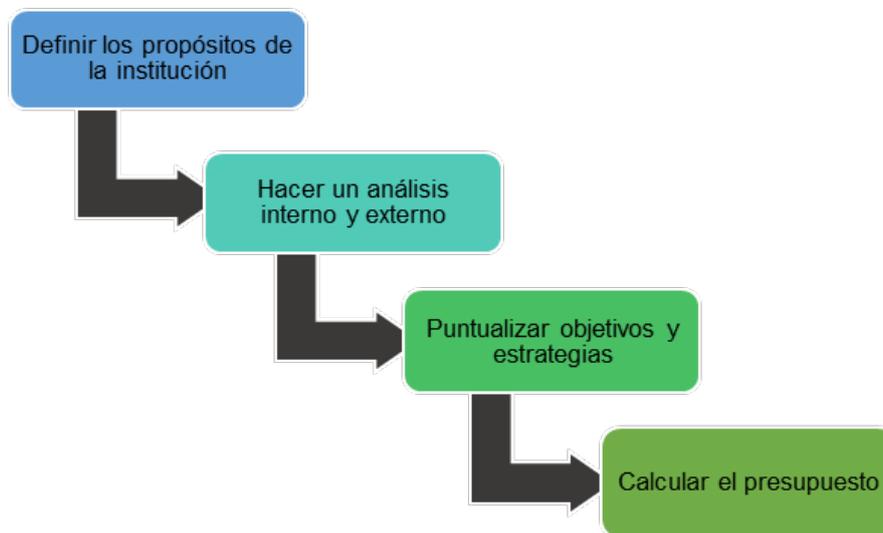
Es importante destacar que, en el proceso de planificación estratégica, las empresas u organizaciones diseñan y ejecutan diversos planes operativos con el propósito de lograr los objetivos y metas establecidas. Estos planes pueden abarcar un período a corto, mediano o largo plazo, y funcionan como una guía y

referencia dentro de la entidad para cumplir con las metas establecidas.

De acuerdo a lo señalado por Calle et al. (2018), el proceso de planificación estratégica en el ámbito público implica la toma de decisiones relacionadas con diferentes opciones de acción dentro de los recursos asignados por el Estado en el presupuesto.

Aunque en la mayoría de los países, los márgenes de moderación para el uso de recursos están previamente determinados o sujetos a términos de gasto anuales, la perspectiva estratégica consiente en identificar las opciones más óptimas en cuanto a la retribución de recursos y las implicaciones que esto tendrá en la provisión de bienes y servicios, así como en su impacto en la sociedad. Es importante señalar que el objetivo principal de las instituciones públicas en Ecuador es generar un impacto social que contribuya al bienestar general.

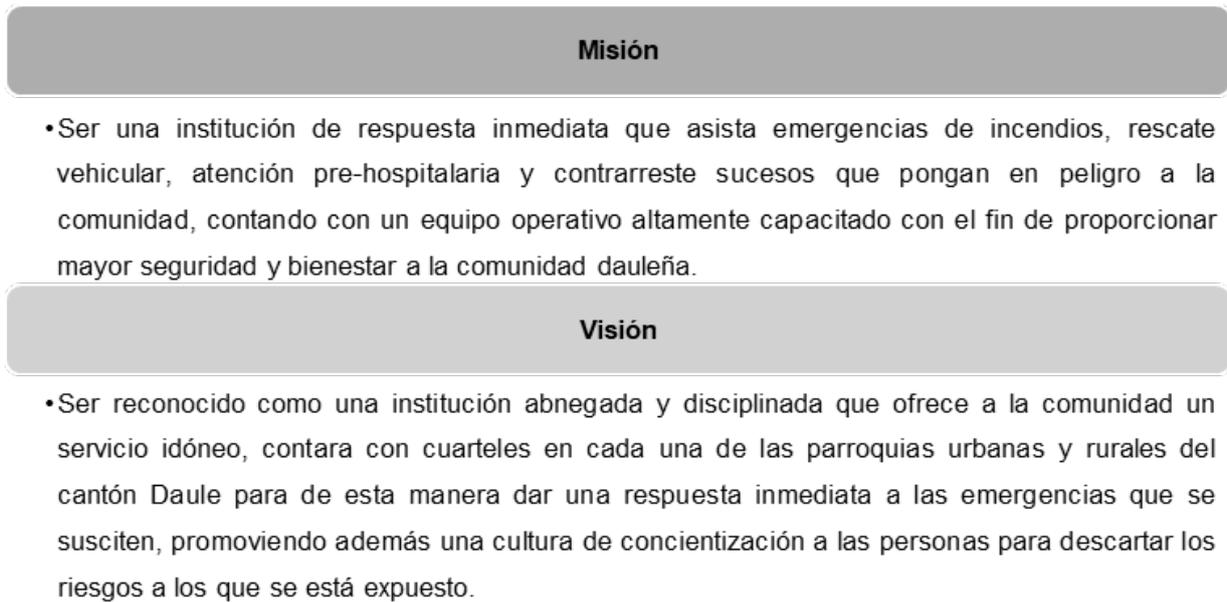
**Figura 1: Objetivos de la planificación estratégica**



Fuente: Torres (2023)

En relación a las ideas anteriores el Cuerpo de Bomberos del cantón Daule como parte de su planificación estratégica, además del deber de informar sobre su trabajo y su impacto en la sociedad, genera cada año un informe de rendición de cuentas, con el fin de informar sobre su desempeño y uso de recursos. Conforme al último informe emitido del 2022 destaca su misión y visión, así mismo sus objetivos estratégicos, como se detalla a continuación.

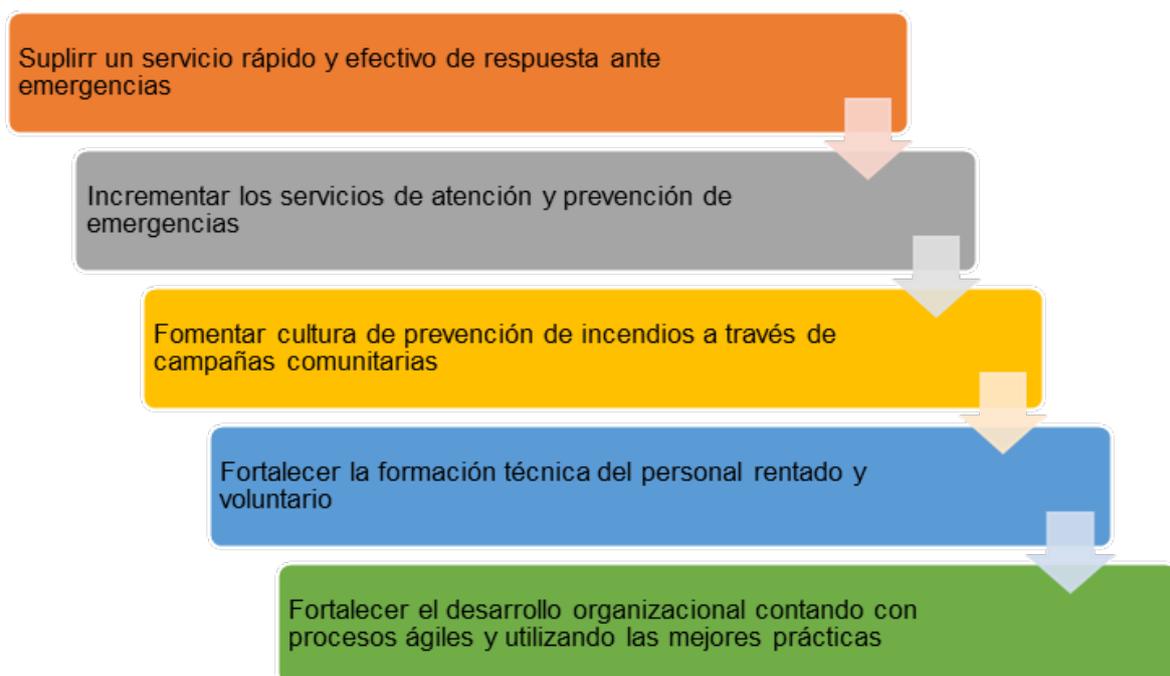
**Figura 2: Misión y visión del Cuerpo de Bomberos del cantón Daule**



Fuente: Bomberos Daule (2022)

El Cuerpo de Bomberos del cantón Daule menciona que, con el fin de alcanzar los objetivos delineados en el Plan Nacional de Desarrollo, ha establecido objetivos estratégicos que están en concordancia tanto con lo dicho por el Plan Nacional de Desarrollo como con las políticas de seguridad del Plan Nacional de Seguridad Integral. Aseguran que estos objetivos son fundamentales para materializar su visión.

**Figura 3: Objetivos estratégicos del Cuerpo de Bomberos cantón Daule**



Fuente: Bomberos Daule (2022)

### Gestión operativa

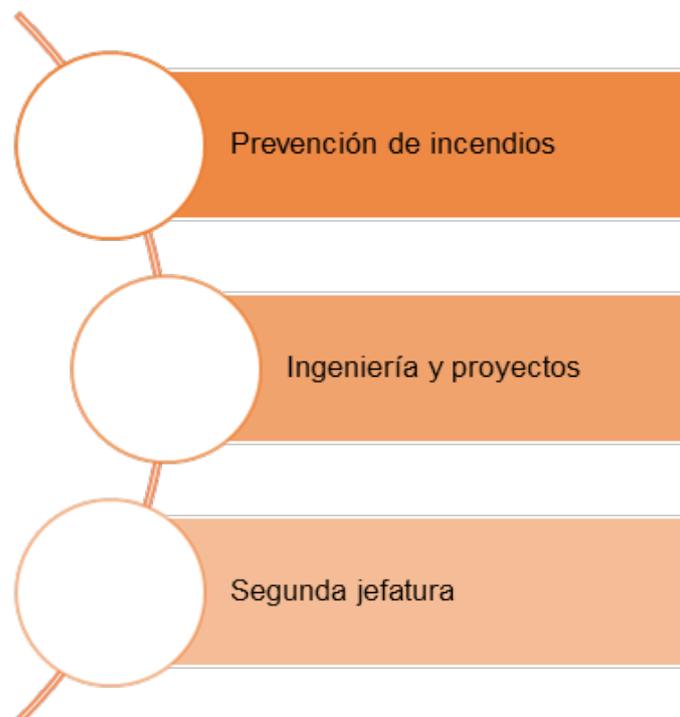
La gestión operativa es esencial para el funcionamiento diario de una organización y su capacidad para cumplir con sus compromisos y metas operativas. A menudo, se complementa con la planificación estratégica, que se enfoca en establecer la dirección a largo plazo y los objetivos generales de la organización. Ambas formas de gestión son necesarias para el éxito sostenible de una empresa u organización.

Cabe señalar que, desde hace tiempo la gestión operativa se ha convertido en una de las prácticas administrativas más ampliamente adoptadas por las organizaciones con el propósito de lograr estándares de calidad y metas empresariales. Esta elección se ha visto en gran medida impulsada por las cambiantes condiciones que han convertido su entorno en un contexto complejo y exigente.

León y Romero (2023), expresan que los cambios continuos en el entorno obligan a las instituciones y empresas en todo el mundo a encontrar enfoques de gestión que les permitan cumplir con estándares de calidad cada vez más elevados. Aspectos como clientes más exigentes, la entrada de nuevos actores y la implementación de regulaciones más rigurosas son algunos de los factores que generan las condiciones para que surjan nuevas formas de administrar las entidades desde su administración interna.

Por lo tanto, la gestión operativa en el ámbito organizacional se refiere a la gestión de actividades cotidianas, es decir, a las acciones que se realizan para asegurar la continuidad de la organización y su capacidad para enfrentar los desafíos y expectativas futuras. Es por ello que, en el Cuerpo de Bomberos del cantón Daule en su informe de rendición de cuentas destacó tres ejes de la gestión operativa que se llevó a cabo en el 2022:

**Figura 4: Gestión operativa del Cuerpo de Bomberos cantón Daule**



Fuente: Bomberos Daule (2022)

Prevención de incendios: La dirección de prevención de incendios llevó a cabo sesiones de formación interna dirigidas al personal operativo y administrativo, así como a instituciones externas, con el objetivo de instruir sobre el uso y manejo de extintores, los diversos tipos de extintores disponibles y el plan de evacuación. También, esta dirección gestionó los siguientes procedimientos:

**Tabla 1: Trámites de la dirección de prevención de incendios**

Concepto	Cantidad	Valor recaudador
Permisos de funcionamiento	1872	\$146,773.57
Permisos provisionales	181	\$20,204.33
Tasa por permisos eventuales	132	\$5,640.00
Solicitud permiso funcionamiento	1066	\$9,830.00
Tasa transporte combustible	2	\$225.00
Tasa por cese de funciones	44	\$220.00
<b>Total</b>	<b>3.325</b>	<b>\$182,892.90</b>

Fuente: Bomberos Daule (2022)

Ingeniería y proyectos: Con el propósito de alcanzar la meta de mejorar el desarrollo organizacional mediante la implementación de procesos más eficientes y la adopción de las mejores prácticas, la Dirección de Ingeniería en Proyectos ha generado, durante el período que comprende de enero a diciembre de 2022, un total de 212 proyectos, que se han clasificado de la siguiente manera:

**Tabla 2: Trámites de la dirección de ingeniería y proyectos**

Concepto	Cantidad
Obras nuevas	107
Actualizaciones y resellados	40
Edificaciones regularizadas	58
Pendiente	7
<b>Total</b>	<b>212</b>

Fuente: Bomberos Daule (2022)

Segunda jefatura: Con el fin de cumplir con los objetivos de ofrecer una respuesta rápida y eficiente ante situaciones de emergencia, así como de expandir los servicios de atención y prevención de emergencias, la Segunda Jefatura gestionó la atención de las siguientes situaciones de emergencia:

**Tabla 3: Reporte general de atención en las unidades de respuesta bomberil**

<b>Tipo de novedades</b>	<b>Cantidad</b>
Conato de incendio	7
Quema de maleza	12
Incendio vehicular	3
Incendio estructural	3
Rescate vehicular y accidentes de tránsito	18
Búsqueda y rescate acuático	15
Apícola	76
Fuga de gas y explosiones	16
Varios	29
<b>Total</b>	<b>179</b>

**Fuente:** Bomberos Daule (2022)

**Tabla 4: Reporte general de atención en ambulancias**

<b>Tipo de novedades</b>	<b>Cantidad</b>
Clínica (Domiciliaria Prehospitalaria)	732
Trauma (Accidentes de tránsito, trauma general)	740
Gineco obstétrico	71
Salud mental	23
Transporte secundario	237
Anulados	54
<b>Total</b>	<b>1857</b>

**Fuente:** Bomberos Daule (2022)

Todas aquellas tablas presentadas se refieren a los logros y efectos obtenidos a través de la ejecución de la gestión operativa del Cuerpo de Bomberos del cantón Daule, ya sean proyectos o servicios específicos brindados a la comunidad. Cabe señalar que esta gestión operativa está relacionada con los objetivos y metas previamente establecidos en el plan estratégico del cuerpo de bomberos.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

En este estudio, se emplearon tres tipos de investigación: bibliográfica, descriptiva y de campo. La investigación bibliográfica permitió obtener información relevante de fuentes primarias, como tesis y artículos científicos, para entender la planificación estratégica en el cuerpo de bomberos de Cantón Daule. La investigación descriptiva se utilizó para analizar el comportamiento de los jefes y trabajadores del cuerpo de bomberos sin influir en ellos. La investigación de campo facilitó la recopilación de datos de fuentes primarias y la interacción con los miembros del cuerpo de bomberos.

Además, se aplicaron diversos métodos, como el analítico para el análisis detallado, el deductivo para la revisión bibliográfica, el inductivo para comprender aspectos particulares y el estadístico para ma-

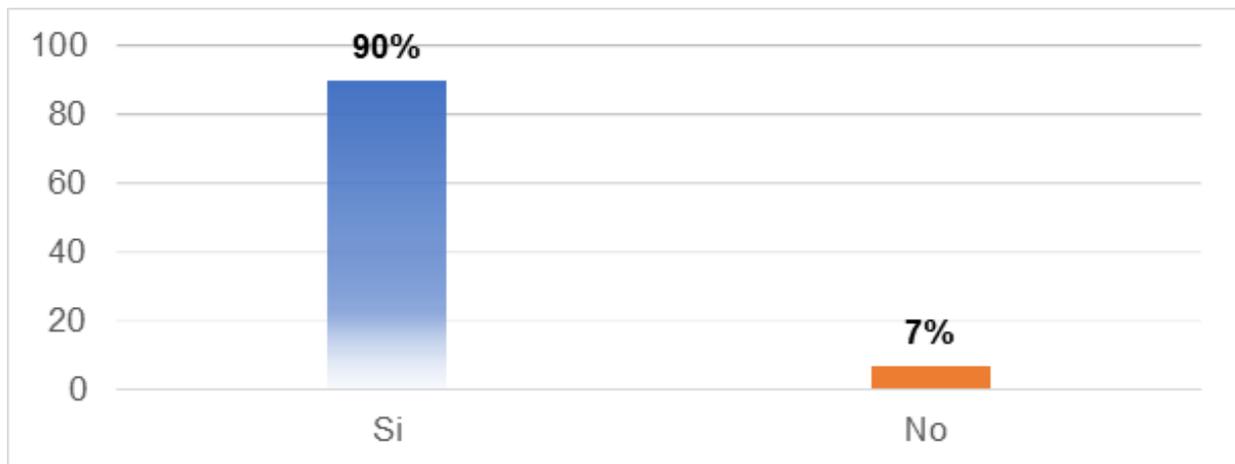
nejos datos cualitativos y cuantitativos. La técnica utilizada fue la encuesta dirigida a los bomberos operativos y personal administrativo, con una población total de 97 personas en los cuatro cuarteles del Cuerpo de Bomberos del cantón Daule.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se aplicó una encuesta a 97 personas que conforman el Cuerpo de Bomberos del cantón Daule, cuya indagación cumplió con el objetivo central de esta investigación, es decir, analizar la gestión operativa y su incidencia en la planificación estratégica del Cuerpo de Bomberos del cantón Daule, por lo cual incluyó ocho preguntas enfocadas a las variables de esta temática, a continuación, se muestran los resultados:

### 1. Conocimientos acerca de la misión, visión y objetivos institucionales

Figura 5: Misión, visión y objetivos institucionales



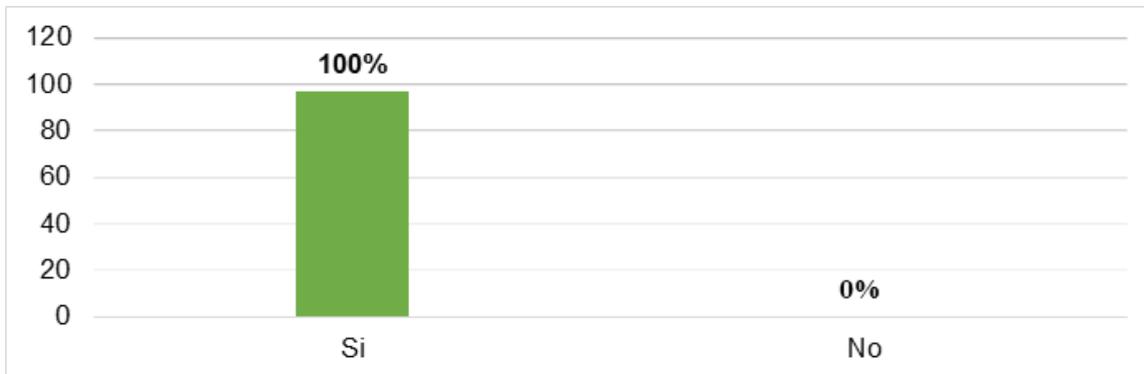
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta al personal operativo y administrativo del Cuerpo de Bomberos del cantón Daule

El análisis de los resultados de la encuesta revela que la gran mayoría, un 93%, del personal operativo y administrativo está familiarizado con la misión, visión y objetivos del Cuerpo de Bomberos del cantón Daule. Esto indica una sólida comprensión de la dirección y los propósitos de la organización entre la mayoría de los empleados.

Es relevante observar que el 7% del personal encuestado admitió no tener conocimiento sobre estos aspectos. Sin embargo, se identificó que este grupo está compuesto principalmente por personal nuevo. Este hallazgo tiene relación con el estudio de García (2020), ya que la organización podría mejorar sus prácticas de integración y capacitación para asegurarse de que los empleados recién contratados estén debidamente informados sobre la misión, visión y objetivos de la institución.

## 2. Importancia de un plan estratégico en el Cuerpo de Bomberos

Figura 6: Plan estratégico en el Cuerpo de Bomberos



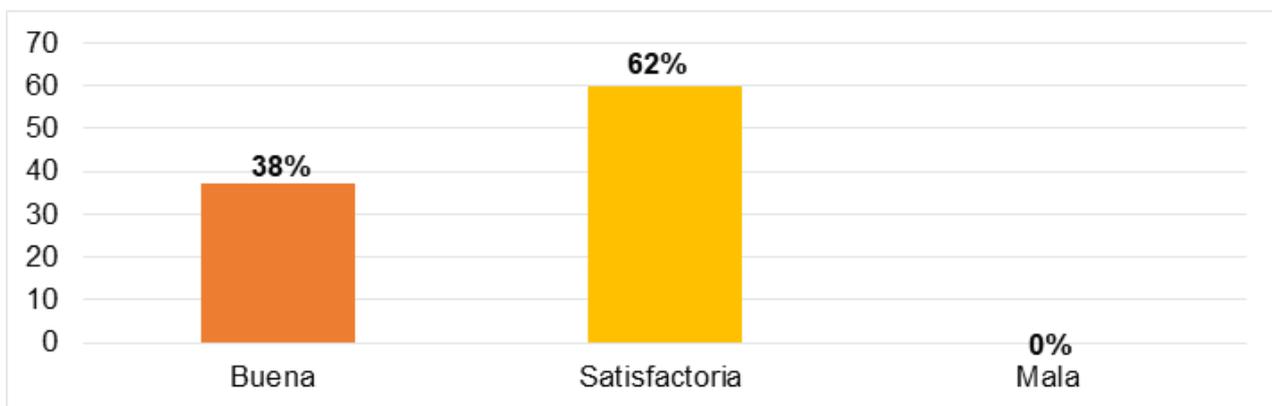
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta al personal operativo y administrativo del Cuerpo de Bomberos del cantón Daule

El análisis de estos resultados refleja una percepción uniforme y altamente positiva entre todo el personal de trabajo, tanto operativo como administrativo, en relación con la importancia de que el Cuerpo de Bomberos del Cantón Daule tenga un Plan Estratégico. La obtención del 100% de respuestas afirmativas indica un consenso total en esta cuestión.

Es especialmente destacable que todo el personal tenga una comprensión clara de la relevancia del plan estratégico en la reducción de riesgos en su jornada laboral. Esto tiene relación con lo que manifiesta Valencia (2022), dado que una conciencia colectiva sobre cómo la planificación estratégica puede contribuir a garantizar la seguridad y la eficiencia en las operaciones diarias.

## 3. Relación laboral entre los miembros del Cuerpo de Bomberos del cantón de Daule

Figura 7: Relación laboral



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta al personal operativo y administrativo del Cuerpo de Bomberos del cantón Daule

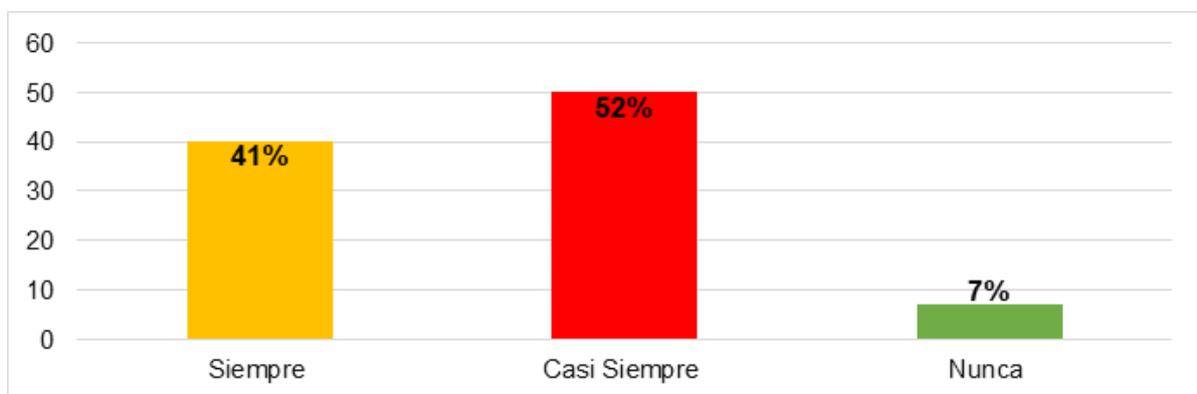
Se muestra que la mayoría de los trabajadores, el 62%, tienen una relación laboral que se considera "satisfactoria". Esto sugiere que la mayoría de los empleados están contentos con su entorno laboral y sus relaciones con los compañeros de trabajo. Por otra parte, es interesante notar que el 38% restante

informa tener una relación "buena". Aunque este porcentaje es menor, aún refleja una percepción positiva en términos de relaciones laborales.

La práctica de realizar entrenamientos conjuntos y compartir conocimientos entre los miembros de cada grupo es una estrategia efectiva para fomentar la colaboración y el entendimiento mutuo. Fabara (2020), este enfoque puede ayudar a mejorar la eficiencia en las actividades laborales al permitir que los miembros conozcan las fortalezas y debilidades de sus colegas y trabajen de manera más cohesionada.

#### 4. Participación en equipo con los compañeros de trabajo

Figura 8: Participación en equipo



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta al personal operativo y administrativo del Cuerpo de Bomberos del cantón Daule

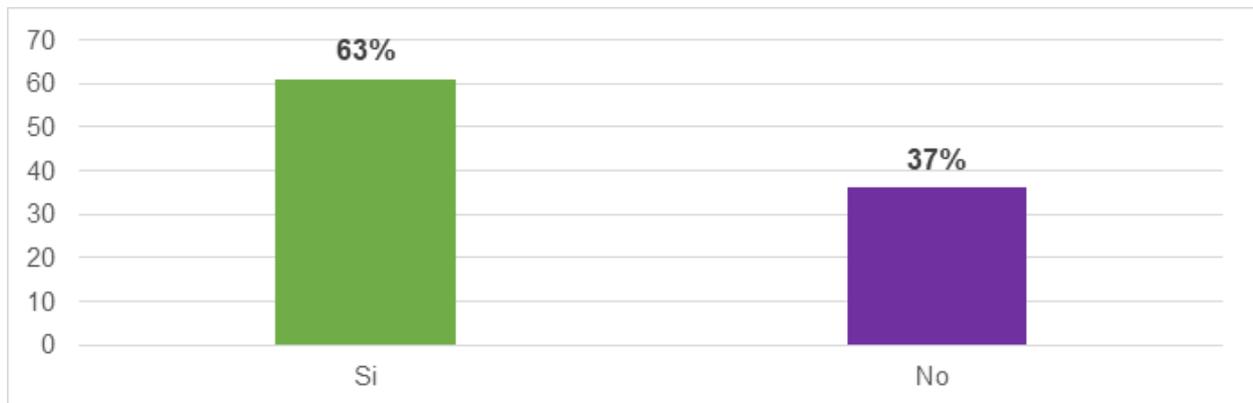
El análisis de estos resultados revela que la mayoría de los trabajadores, el 52%, demuestran una alta predisposición para participar en actividades en equipo dentro del cuerpo de bomberos de manera frecuente. Esta tendencia sugiere un ambiente laboral colaborativo y una cultura donde la colaboración y el trabajo conjunto son valorados.

Es importante destacar que solo un pequeño porcentaje, el 7%, informa que nunca participa en trabajos en equipo. Aunque este porcentaje es bajo, aún es relevante y podría ser una oportunidad para fomentar una mayor participación de este grupo en actividades de equipo.

En la investigación de Villamarin (2021), indica que la colaboración efectiva durante las emergencias y la disposición de la mayoría de los trabajadores para colaborar de manera inmediata y generosa son indicadores positivos de la capacidad de los cuerpos de bomberos para responder de manera eficiente a situaciones críticas.

## 5. Formulación de programas y proyectos

**Figura 9: Programas y proyectos**



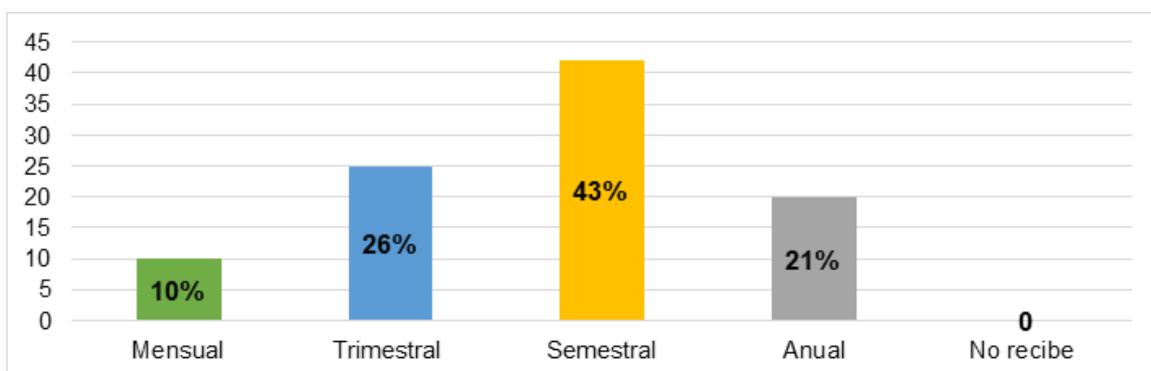
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta al personal operativo y administrativo del Cuerpo de Bomberos del cantón Daule

El análisis de estos resultados muestra que la mayoría de los encuestados, un 61%, perciben que dentro del Cuerpo de Bomberos existe una iniciativa por parte del personal administrativo en la formulación de programas de capacitación y proyectos relacionados con la participación dentro de la institución. Esto indica una percepción positiva de que el personal administrativo está activamente involucrado en el desarrollo de iniciativas de formación y proyectos.

Por otro lado, un 37% respondió que no existe ningún tipo de iniciativa en este sentido. Aunque este porcentaje es menor, aún refleja la percepción de un grupo significativo de encuestados de que la iniciativa en la formulación de programas de capacitación y proyectos no es una práctica común, por lo que, Bustamante (2022) sugiere en su investigación que la necesidad de una mayor atención a la promoción y comunicación de las iniciativas de capacitación y proyectos contribuye a mejorar la percepción y participación en futuros programas.

## 6. Capaciones en relación a las actividades del cuerpo de bomberos

**Figura 10: Actividades del cuerpo de bomberos**



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta al personal operativo y administrativo del Cuerpo de Bomberos del cantón Daule

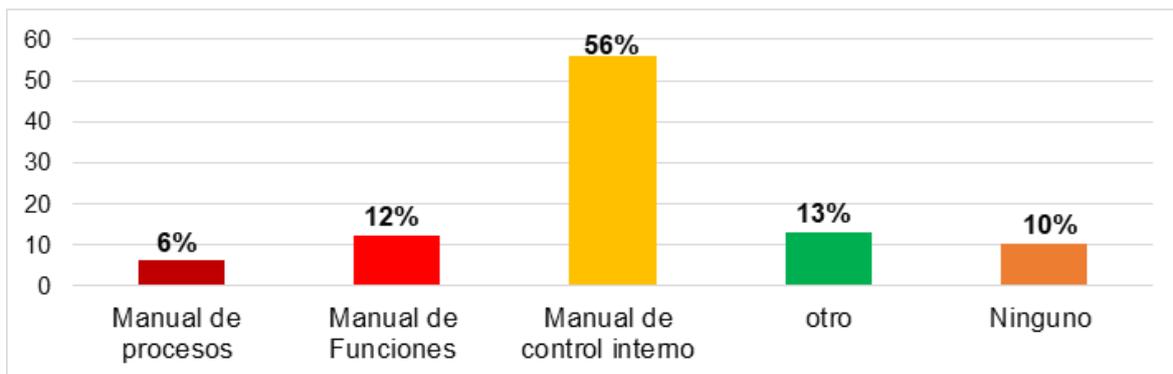
El análisis de estos resultados sobre la frecuencia de capacitación en el Cuerpo de Bomberos revela que existe una variedad en la programación de las capacitaciones para el personal operativo y administrativo y se correlaciona con la investigación de Ortega (2021), debido a que manifestó resultados similares a los que se detallan, a continuación.

El grupo más grande, representado por el 43%, recibe capacitaciones cada semestre. Esto sugiere que la capacitación se lleva a cabo de manera regular, pero no con la misma frecuencia que otros grupos.

Un 26% informa que reciben capacitaciones cada tres meses, lo que indica una frecuencia más alta y una inversión continua en el desarrollo de habilidades y conocimientos del personal. Por último, solo un 10% señala que reciben capacitaciones de manera mensual, lo que representa la frecuencia más alta de capacitación. Este grupo puede estar más expuesto a información actualizada y tener más oportunidades para el desarrollo profesional continuo.

### 7. Manual interno que dispone el Cuerpo de Bomberos del Cantón Daule

Figura 11: Manual interno del Cuerpo de Bomberos del Cantón Daule

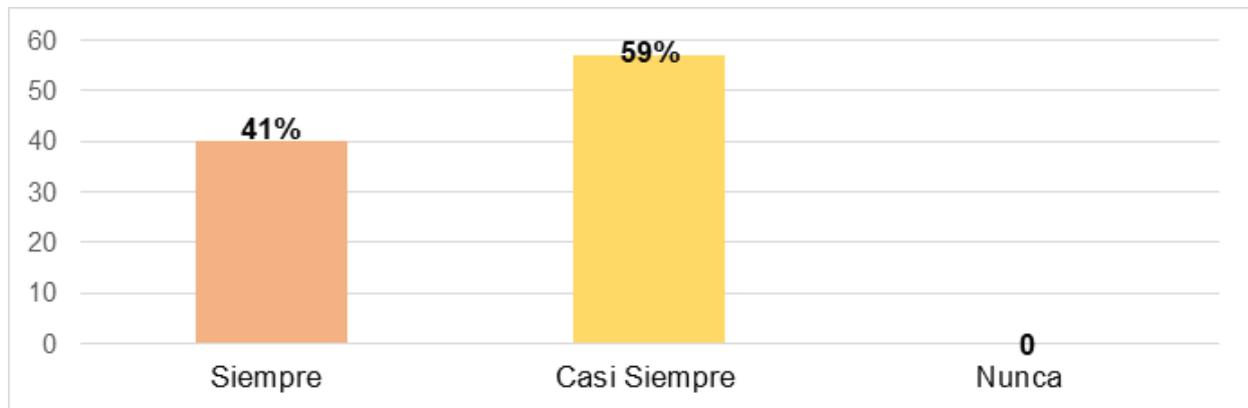


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta al personal operativo y administrativo del Cuerpo de Bomberos del cantón Daule

El tipo de manual comúnmente mencionado por el 56% de los encuestados es el "manual de control interno". Esto sugiere un enfoque en la regulación y el control de procesos y procedimientos dentro de la organización. Un 12% menciona tener un "manual de funciones", lo que indica un énfasis en la definición y descripción de roles y responsabilidades específicas de los miembros del personal. El "manual de procesos" es mencionado por el 6% de los encuestados, lo que sugiere una atención particular a la documentación de los procesos operativos y las actividades diarias. Es relevante notar que el 10% de los encuestados respondió que no cuentan con ningún tipo de manual interno. Velasco (2021), expresa que esto puede ser un área de mejora a considerar para proporcionar una mayor estructura y guía dentro de la organización.

## 8. Control interno en cuestión de las actividades

Figura 12: Control interno



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta al personal operativo y administrativo del Cuerpo de Bomberos del cantón Daule

El análisis de estos resultados muestra que una mayoría del 59% del personal operativo y administrativo considera que el Cuerpo de Bomberos mantiene controles internos efectivos en las actividades que se realizan dentro de la institución. Este resultado es similar a la investigación de Zuñiga (2022), dado que también logró evidenciar una percepción positiva de los procedimientos y mecanismos de control que ayudan a supervisar y garantizar la eficiencia y la calidad en las operaciones.

Por otro lado, el 41% restante respondió que siempre se realizan controles internos en el Cuerpo de Bomberos del cantón Daule. Este porcentaje representa una evaluación aún más positiva de la efectividad de los controles internos, lo que sugiere una mayor confianza en la gestión de procesos y actividades dentro de la institución.

## CONCLUSIONES

Se concluye que la planificación estratégica en la gestión operativa del Cuerpo Bomberos, cantón Daule revelan que la gran mayoría del personal tiene un sólido conocimiento de la misión, visión y objetivos institucionales, lo que demuestra una comprensión firme de la dirección y los propósitos de la organización.

Además, todos los miembros reconocieron la alta importancia de contar con un plan estratégico, destacando su relevancia en la mejora de la seguridad y la reducción de riesgos en el trabajo diario. Las relaciones laborales se percibieron en su mayoría como satisfactorias o buenas, reflejando un entorno laboral positivo, impulsado en parte por la práctica de realizar entrenamientos conjuntos.

Aunque la mayoría de los empleados están dispuestos a participar en equipos de trabajo, existe un pequeño porcentaje que no lo hace, lo que presenta una oportunidad para fomentar una mayor colaboración. Respecto a la formulación de programas y proyectos, la percepción general es positiva, aunque se identifica la necesidad de mejorar la promoción y comunicación de estas iniciativas.

La frecuencia de capacitación varía, pero concluye una inversión continua en el desarrollo del personal. Los manuales internos, principalmente de control interno, son comunes, aunque algunos empleados no tienen acceso a ellos, lo que podría requerir una mayor estructuración. En general, la mayoría del personal tiene confianza en la efectividad de los controles internos en las actividades, lo que indica una supervisión adecuada y eficiencia en las operaciones.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bomberos Daule. (2022). Rendición de Cuentas 2022. Obtenido de [https://drive.google.com/file/d/1r8-kMkISQmN4RQsCHjiWWsz7\\_HfLM7pa/view](https://drive.google.com/file/d/1r8-kMkISQmN4RQsCHjiWWsz7_HfLM7pa/view)
- Bustamante, L. (2022). Comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño laboral en las secretarías del Cuerpo de Bomberos de Vinces. Obtenido de [Documento probatorio del examen complejo de grado previo a la obtención del título de Licenciado en Ciencias de la Educación: Secretariado Ejecutivo Bilingüe]: <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/12191>
- Calle, A. J., Artemidoro, C., Soledispa, X. E., & Quiñi, L. S. (febrero de 2018). La gestión pública fundamentada en la planificación estratégica con impacto en la ciudadanía. Obtenido de Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales: <https://www.eumed.net/rev/cccss/2018/02/gestion-publica.html#:~:text=La%20planificaci%C3%B3n%20estrat%C3%A9gica%20en%20el%20sector%20p%C3%BAblico%2C%20mantiene%20como%20objetivo,reglas%2C%20verificaci%C3%B3n%20y%20resultados>.
- Fabara, G. V. (agosto de 2020). Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados en los Cuerpos de Bomberos. Obtenido de [Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Administración Pública]: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31328>
- García, J. (2020). Dirección estratégica y la gestión operativa en la municipalidad provincial de Oyon, año 2019. Obtenido de [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración] Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión: <http://hdl.handle.net/20.500.14067/4223>
- León, G. J., & Romero, E. M. (febrero de 2023). Gestión operativa y su impacto en la eficiencia de la Coordinación de Servicios. Obtenido de Pol. Con. (Edición núm. 79) Vol 8, No 2: 10.23857/pc.v8i2
- Martínez, N. J. (28 de julio de 2021). Planificación Estratégica vs. Planificación operativa: las 5 diferencias principales. Obtenido de <https://pmcollege.edu.ni/planificacion-estrategica-vs-planificacion-operativa-las-5-diferencias-principales/>
- Ortega, L. (2021). Clima laboral en el Cuerpo de Bomberos Municipal del cantón Pueblo Viejo. Obtenido de [Examen de grado o fin de carrera de carácter complejo previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial]: <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/10065/E-UTB-FAFI-ING.COM-000654.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Torres, D. (20 de enero de 2023). Qué es el plan estratégico de una empresa, cómo crearlo y ejemplos. Obtenido de HubSpot: <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-plan-estrategico-empresa>
- Valencia, M. W. (2022). Efectividad de la gestión pública a través de la planificación estratégica. Obtenido de Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(6), 97-115.: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3473>
- Velasco, T. J. (marzo de 2021). Clima organizacional y la incidencia en la satisfacción laboral en la EP cuerpo de bomberos. Obtenido de [Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Gestión del Talento Humano]: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/32460>
- Villamarín, E. (2021). Plan estratégico para la resolución de conflictos laborales en la Gestión Administrativa del Talento Humano del Cuerpo de Bombero de la ciudad de Babahoyo 2021. Obtenido de [Examen complejo de grado o fin de carrera previo a la obtención del título de Licenciada en Ciencias de la Educación mención: Administración Ejecutiva]: <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/9776>
- Zuñiga, A. (2022). Control interno y su incidencia en la administración de bienes en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Quinsaloma, Ecuador 2021. Obtenido de [TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: Maestro en Administración de Negocios - MBA]: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81129/Alvarez\\_GEF-SD.pdf?sequence=10&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81129/Alvarez_GEF-SD.pdf?sequence=10&isAllowed=y)