 Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña - Colombia Virtute liberabitur	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
Dependencia	Aprobado		Pág.	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		1(102)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	KAROL MELISSA TORRADO AREVALO YURI ANDREA ORTIZ VERGEL		
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS		
PLAN DE ESTUDIOS	ADMIISTRACIÓN DE EMPRESAS		
DIRECTOR	ALBA CECILIA PEÑARANDA SOTO		
TÍTULO DE LA TESIS	PLAN ESTRATÉGICO ADMINISTRATIVO PARA MEJORAR LOS PROCESOS EN EL CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE ABREGO, NORTE DE SANTANDER		
RESUMEN (70 PALABRAS APROXIMADAMENTE)			
<p>LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA BRINDA UNA HERRAMIENTA PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS PROPUESTOS DE MANERA CREATIVA; PARA ELLO ES IMPORTANTE CONOCER CUÁLES SON SUS BASES, DESCUBRIR E IDENTIFICAR LAS VENTAJAS COMPETITIVAS Y/O DIFERENCIADORAS QUE TIENE LA ENTIDAD. ADEMÁS PERMITE GUIAR EN EL PROCESO DE IDENTIFICAR O TENER CLARO CUÁL ES LA MISIÓN, VISIÓN Y VALORES CORPORATIVOS, SIRVIENDO PARA ORIENTAR LA FORMA EN QUE LA ORGANIZACIÓN PUEDE CUMPLIR LAS METAS TENIENDO EN CUENTA SUS BASES (MISIÓN Y VISIÓN).</p>			
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 102	PLANOS: 0	ILUSTRACIONES: 0	CD-ROM: 1



PLAN ESTRATÉGICO ADMINISTRATIVO PARA MEJORAR LOS PROCESOS EN EL
CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE ABREGO, NORTE DE SANTANDER

AUTORES:

KAROL MELISSA TORRADO AREVALO

YURI ANDREA ORTIZ VERGEL

Trabajo de grado para Optar el título de Administrador de Empresas

Director:

ALBA CECILIA PEÑARANDA SOTO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

Ocaña, Colombia

Agosto de 2018

Agradecimientos

Las responsables del trabajo de grado expresan sus agradecimientos a la directora de la investigación ALBA CECILIA PEÑARANDA SOTO y en especial a todos los docentes y administrativos de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Índice

Capítulo 1. Plan estratégico administrativo para mejorar los procesos en el Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Abrego, Norte de Santander	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema	2
1.3 Objetivos	3
1.3.1 General.	3
1.3.2 Específicos.	3
1.4 Justificación	3
1.5 Delimitaciones	5
1.5.1 Conceptual.	5
1.5.2 Espacial.	5
1.5.3 Temporal.	5
1.5.4 Operativa.	6
Capítulo 2. Marco referencial	7
2.1 Marco histórico	7
2.1.1 Historia de los cuerpos de bomberos voluntarios a nivel mundial.	7
2.1.2 Historia de los cuerpos de bomberos voluntarios a nivel nacional.	9
2.1.3 Historia de los cuerpos de bomberos voluntarios a nivel local.	12
2.2 Marco teórico	17
2.3 Marco conceptual	19
2.4 Marco contextual	25
2.5 Marco legal	26
2.5.1 Constitución Política de Colombia 1991.	26
2.5.2 Ley 322 de 1996.	27
2.5.3 Ley 701 de 2001	27
2.5.4 Ley 1575 de 2012.	28
2.5.5 Ley 1505 de 2012.	30
2.5.6 Decreto 953 de 1997.	30
2.5.7 Norma No 10 Asociación Nacional de Protección contra el Fuego (NFPA).	31
2.5.8 Resolución 3580 de 2007.	31
Capítulo 3. Diseño metodológico	32
3.1 Tipo de investigación	32
3.2 Población	32
3.3 Muestra	33
3.4 Técnica e instrumento de recolección de la información	33
3.5 Procesamiento y análisis de la información	34

Capítulo 4. Presentación de resultados	35
4.1 Diagnóstico estratégico, teniendo en cuenta las matrices EFE, EFI, PC, DOFA y IE, para determinar las condiciones del área administrativa en el Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Abrego, Norte de Santander	35
4.1.1 Encuesta aplicada a los Bomberos Voluntarios de Abrego, Norte de Santander.	35
4.1.2 Entrevista aplicada al representante legal del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Abrego, Norte de Santander.	45
4.1.3 Matriz EFE.	47
4.1.4 Matriz EFI.	51
4.1.5 Matriz PC.	55
4.1.6 Matriz DOFA	58
4.1.7 Matriz IE.	64
4.1.8 Diagnostico estratégico.	67
4.2 Marco axiológico, que ayude en la organización interna de la entidad	69
4.2.1 Principios corporativos.	69
4.2.2 Misión.	71
4.2.3 Visión.	72
4.2.4 Valores corporativos.	73
4.3 Plan de acción, para establecer estrategias administrativas que ayude a su adecuado funcionamiento	74
Capítulo 5. Conclusiones	77
Capítulo 6. Recomendaciones	78
Referencias	79
Apéndices	83

Lista de tablas

Tabla 1.	Cargo que ocupa en el Cuerpo de Bomberos	47
Tabla 2.	El Cuerpo de Bomberos le brinda programas de capacitación y motivación para el desarrollo de su trabajo	48
Tabla 3.	La motivación que se recibe en el Cuerpo de Bomberos está relacionada con lo siguiente.	49
Tabla 4.	La entidad adopta anualmente un plan de formación y capacitación	50
Tabla 5.	El cuerpo de bomberos hace evaluaciones de su trabajo.	52
Tabla 6.	Si el cuerpo de bomberos hace evaluaciones de su trabajo, este ha sido	53
Tabla 7.	En el proceso de toma de decisiones se tienen en cuenta las opiniones o sugerencias de los bomberos.	54
Tabla 8.	El cuerpo de bomberos cuenta con.	55
Tabla 9.	Matriz EFE	61
Tabla 10.	Matriz EFL	66
Tabla 11.	Matriz del perfil competitivo.	69
Tabla 12.	Matriz DOFA	74
Tabla 13.	Matriz axiológica	83
Tabla 14.	Plan de acción	86

Lista de figuras

Figura 1.	Cargo que ocupa en el Cuerpo de Bomberos	48
Figura 2.	El Cuerpo de Bomberos le brinda programas de capacitación y motivación para el desarrollo de su trabajo	49
Figura 3.	La motivación que se recibe en el Cuerpo de Bomberos está relacionada con lo siguiente	50
Figura 4.	La entidad adopta anualmente un plan de formación y capacitación.	51
Figura 5.	El cuerpo de bomberos hace evaluaciones de su trabajo.	52
Figura 6.	Si el cuerpo de bomberos hace evaluaciones de su trabajo, este ha sido	53
Figura 7.	En el proceso de toma de decisiones se tienen en cuenta las opiniones o sugerencias de los bomberos.	54
Figura 8.	El cuerpo de bomberos cuenta con.	55
Figura 9.	Categorías estratégicas de las regiones de la matriz I.E.	77
Figura 10.	Aplicación de la matriz IE a la empresa.	78

Lista de apéndices

Apéndice A.	Encuesta aplicada a los Bomberos Voluntarios de Abrego, Norte de Santander.	96
Apéndice B.	Entrevista aplicada al representante legal del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Abrego, Norte de Santander.	97
Apéndice C.	Evidencias fotográficas	100

Resumen

La planeación estratégica brinda una herramienta para alcanzar los objetivos propuestos de manera creativa; para ello es importante conocer cuáles son sus bases, descubrir e identificar las ventajas competitivas y/o diferenciadoras que tiene la entidad. Además permite guiar en el proceso de identificar o tener claro cuál es la misión, visión y valores corporativos.

Para lo anterior se deben tener en cuenta los objetivos estratégicos, estos sirven para orientar la forma en que la organización puede cumplir las metas teniendo en cuenta sus bases (misión y visión). Generalmente, la mayoría de estos están enfocados en la parte financiera, pero otros se enfocan en los clientes y en la sociedad (Osorio, 2017).

Teniendo en cuenta lo anterior para el trabajo de grado se tuvo en cuenta un diagnóstico estratégico, donde se desarrollaron las matrices EFE, EFI, PC, DOFA y IE, para determinar las condiciones del área administrativa en el Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Abrego, Norte de Santander.

De otra parte se diseñó el marco axiológico, que ayude en la organización interna de la entidad y se elaboró un plan de acción, para establecer estrategias administrativas que ayude a su adecuado funcionamiento.

Introducción

Según (Trenza, 2018), un plan estratégico es un plan de actuación que define todo aquello que quieres conseguir en la empresa y cómo lo vas a lograr, de igual forma recoge de forma detallada las grandes decisiones que marcarán tu estrategia, para conseguir tus objetivos y trazar un mapa que deje claro cuáles son los principales objetivos y las acciones a realizar para conseguir tu objetivo final, es decir, convertir tus objetivos en acciones.

Por lo tanto en el trabajo de grado se desarrolló un diagnóstico estratégico, teniendo en cuenta las matrices EFE, EFI, PC, DOFA y IE, para determinar las condiciones del área administrativa, se diseñó el marco axiológico, con el fin de que ayude en la organización interna de la entidad, y se elaboró un plan de acción, para establecer estrategias administrativas que ayude a su adecuado funcionamiento.

Seguidamente la investigación contiene un marco referencial que a la vez se desglosa en marco histórico internacional, nacional y local, un marco conceptual, marco teórico, marco legal y marco contextual, de la misma forma se puede encontrar el diseño metodológico, el cual se basó en la investigación descriptiva; utilizando instrumentos como la encuesta y entrevista, se elaboraron diferentes matrices que ayudaron a determinar una serie de estrategias que contribuirán al mejorar la situación actual del Cuerpo de Bomberos Voluntarios en la población de Abrego, Norte de Santander, por último se proponen alternativas que ayudaran a mejorar el servicio y se llegó a unas conclusiones y recomendaciones de acuerdo al resultado arrojado por las matrices.

Capítulo 1. Plan estratégico administrativo para mejorar los procesos en el Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Abrego, Norte de Santander

1.1 Planteamiento del problema

En Colombia desde hace muchos años y por medio del Ministerio del Interior se ha reconocido el voluntariado de entidades como la Cruz Roja, Defensa Civil y Bomberos Voluntarios, establecidos estos desde hace más de 203 años y siendo los responsables de la primera respuesta ante una emergencia, a esta entidad los municipios colombianos están obligados a destinar los recursos de la tasa bomberil para integrar esos cuerpos en sus respectivas localidades, o contratar el servicio con los voluntarios (Forero Medina, 2014)

Estos entes privados sin ánimo de lucro, prestan un servicio público esencial y manejan dineros oficiales. Sus integrantes una vez capacitados deben estar en disponibilidad las 24 horas del día, algunos reciben salario, todos están subordinados al cuerpo de bomberos de la localidad pueden acceder prioritariamente a los programas de vivienda de interés social y acceder a beneficios en la educación superior (Forero Medina, 2014).

Debido a que el Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Abrego, hace poco tiempo fue creado, hasta el momento no posee una organización adecuada para cumplir con sus funciones de forma óptima y es por esto que un plan estratégico para cualquier tipo de organización desarrolla un procedimiento estratégico que le permita un mejor direccionamiento de la organización para

ser más productiva, eficiente al momento de prestar el servicio, poder ejercer control sobre su propio destino, buscar el fortalecimiento de la eficiencia de los empleados, pero sobre todo un servicio que se brinde de forma adecuada y justa.

Teniendo en cuenta que el plan estratégico es un informe que ayuda al representante legal del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Abrego a garantizar la consistencia de la entidad, ya que formaliza la comunicación de lo que quiere hacer, con las unidades con quienes cuenta para la labor realizada, por lo que la propuesta puede desarrollarse siguiendo diversas metodologías. Una de ellas es la de observación y análisis del papel adoptado por la comunidad frente a un servicio ofrecido, de igual forma las expectativas que se van a generar en los usuarios y prever las consecuencias de las misma.

Por lo anterior, se puede decir que al no ser aplicado un plan estratégico en el Cuerpo de Bombero Voluntarios de Abrego, la organización nunca podrá aprovechar de forma idónea las oportunidades y fortalezas con las que cuentan, tomando decisiones y cometiendo errores por el desconocimiento que no ayudaran al crecimiento y fortalecimiento de la entidad, prestando de esta manera un servicio poco optimo que satisfaga las necesidades de la comunidad abreguense.

1.2 Formulación del problema

¿Qué estrategias administrativas se pueden formular para mejorar los procesos del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Abrego, Norte de Santander?

1.3 Objetivos

1.3.1 General. Proponer un plan estratégico administrativo para mejorar los procesos en el cuerpo de bomberos voluntarios de Abrego, Norte de Santander

1.3.2 Específicos. Realizar un diagnóstico estratégico, teniendo en cuenta las matrices EFE, EFI, PC, DOFA y IE, para determinar las condiciones del área administrativa en el Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Abrego, Norte de Santander.

Diseñar el marco axiológico, que ayude en la organización interna de la entidad.

Elaborar un plan de acción, para establecer estrategias administrativas que ayude a su adecuado funcionamiento.

1.4 Justificación

Las estrategias son las bases del camino hacia el éxito empresarial, sin estas la empresa no tiene rumbo, no se puede mirar siempre a corto plazo, hay que mirar más allá. Por eso, un plan estratégico ayuda a las empresas a establecer objetivos y a recogerlos junto con los métodos de actuación para conseguirlos, les ayuda a decidir cómo actuar, comprender y unificar ideas (Practical team, 2018).

Por medio del plan estratégico el cuerpo de bomberos voluntarios de Abrego, Norte de Santander podrá definir la ruta organizacional y tener éxito en el desarrollo de sus actividades, de igual forma permitirá abordar el futuro con realismo, evaluar y corregir los resultados. Estas estrategias estarán definidas de forma concreta y se convertirán en una necesidad, ya que estas ayudaran a lograr la satisfacción a la comunidad con el servicio prestado y se podrá modificar aquellas áreas donde se presenten debilidades o amenazas.

De igual forma el presente plan estratégico permitirá al cuerpo de bomberos voluntarios de Abrego plasmar la dirección que le quieren dar a la entidad, de igual forma cada uno de los voluntarios adscritos deben conocer los objetivos, visión y misión, es decir hacia dónde va la empresa y comprometerse con el logro de los mismos. Después de conocer lo anterior se debe hacer un análisis para determinar cuáles son sus falencias y debilidades y así plantear estrategias que ayude al fortalecimiento y crecimiento de la entidad en bien de la comunidad.

De otra parte se busca mejorar el proceso administrativo, tener direccionamiento cumpliendo con los objetivos trazados a corto, mediano y largo plazo y así lograr el buen desempeño de los voluntarios, directivos y de toda la organización, como también mejorar continuamente en las actividades realizadas, de igual forma para las autoras de la investigación es de suma importancia la realización de este trabajo ya que se pondrá en práctica los conocimientos adquiridos en la formación como administradoras de empresas en bien del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Abrego y con la comunidad de la cual hacen parte.

1.5 Delimitaciones

1.5.1 Conceptual. La temática del proyecto estuvo enmarcada en la siguiente conceptualización: Plan estratégico, estrategias, marco lógico, matriz DOFA, matriz de evaluación de factor interno, matriz de evaluación de factor externo, matriz de evaluación de perfil competitivo, matriz de posición estratégica, matriz interna-externa, matriz de decisión, matriz de la gran estrategia, voluntariado, empresa sin ánimo de lucro y estrategias administrativas.

1.5.2 Espacial. El trabajo de grado se llevó a cabo en el Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Abrego, siendo un municipio colombiano ubicado en el departamento de Norte de Santander. Su fecha de fundación data del 12 de marzo de 1810 en terrenos donados por las hermanas Ana María y Josefa de la Encarnación Maldonado. Anteriormente se llamaba La Cruz. Limita al norte con los municipios de Ocaña, La Playa y Hacarí; al oriente con Sardinata, Bucarasica y Villa Caro; al sur con Cáchira y al occidente con La Esperanza y San Alberto, este último perteneciente al departamento del Cesar (Alcaldía Municipal de Abrego, 2015).

1.5.3 Temporal. En la elaboración del presente proyecto se emplearon ocho (8) semanas, las cuales se encuentran detalladas en el cronograma de actividades y estas son estipuladas por la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña para el plan de estudios de Administración de empresas.

1.5.4 Operativa. Para la recolección de la información y elaboración del plan estratégico administrativo se aplicaron encuestas a las unidades bomberiles adscritas a la entidad, como también una entrevista al representante legal de la misma, en dicho proceso se puede presentarse inconvenientes como la falta de tiempo y disposición por parte de los bomberos para contestar las preguntas, apatía a la misma entre otras, de presentarse dichas situaciones como responsables del trabajo de grado, estos inconvenientes serán consultados con la directora y en última instancia con el comité curricular.

Capítulo 2. Marco referencial

2.1 Marco histórico

2.1.1 Historia de los cuerpos de bomberos voluntarios a nivel mundial. Hace aproximadamente 10.000 años, se produjo un cambio climático que revolucionó la vida humana. Se acabó la era glacial y el clima pasó a ser más cálido. Proliferaron nuevas especies de plantas, los animales poblaban nuevos territorios y se extendían por la Tierra y, como no, el hombre dejó de peregrinar permanentemente en busca de alimentos, para asentarse, cultivar la tierra y criar el ganado. Con ello aparecieron los primeros poblados, después las ciudades, proceso que culmina hoy en las grandes urbes en las que se vive.

De otra parte los elementos para hacer fuego, poco a poco fueron haciéndose más seguros, fabricando cocinas, hornos y demás útiles que lo confinaban cada vez mejor, para así controlarlo lo máximo posible. Pero a pesar de ello, la configuración de las ciudades, los elementos constructivos a base de maderas y cañizos, la cada vez mayor dependencia de este elemento para la vida humana hicieron que los incendios azotaran las poblaciones con cierta frecuencia, y las víctimas fueron incontables (Botía, 2018).

Es por esto que en el siglo III ac, en Egipto y en Grecia se conoce la existencia de vigilantes nocturnos cuya misión, era la vigilancia y voz de alarma en caso de incendio. De otra parte en Roma, la aristocracia y los terratenientes solucionaron estos problemas instaurando los “Tresviri capitales” (o Comisarios de Policía) y los “Triumviri Nocturni” (o Supervisores

Nocturnos). Se trataba de grupos de esclavos “privados”, que velaban por la seguridad privada y, a su vez, la vigilancia contra incendios. Los Tresviri hacían lo propio durante el día, y los Triumviri durante la noche. Sin embargo, y a pesar de que estos esclavos eran supervisados por comités de ciudadanos, la inmensa mayoría de la ciudad carecía de estos servicios, quedando circunscritos casi siempre en las propiedades de la aristocracia.

Tanto es así, que uno de los propietarios de un grupo de estos esclavos, un comerciante llamado Marco Licinio Craso, disponía de la que se conoce como la primera brigada contra incendios de la historia. Este comerciante se dedicaba a comprar propiedades en el mismo momento en el que se encontraban incendiadas. Marco Licinio se presentaba en el lugar del suceso; en pleno incendio, si el dueño accedía a su venta, los esclavos actuaban. Lo que quedaba del incendio se tasaba y era comprado. Si no accedía a la venta, el dueño podía perderlo todo pasto de las llamas. De manera que esos grupos triumviri y tresviri fueron a su vez, los primeros bomberos, y con mucha probabilidad, los primeros pirómanos (Botía, 2018).

El más famoso de los incendios que devastó Roma fue el del año 64 d.C. en tiempos de Nerón. La leyenda sitúa al emperador en la Torre Mecenas contemplando el incendio y tocando (es por decir algo) su lira. Los incendios eran frecuentes en Roma. Una ciudad densamente poblada, con mucho material inflamable (paja, madera, telas, etc), callejuelas estrechas pobladas de tenderetes y para hacerle frente unos cuantos esclavos situados en puntos estratégicos de la ciudad con cubos de agua (Sanz, 2009).

Las consecuencias eran terribles. Así que, tras el incendio del año 6 d.C., el emperador Augusto decidió sustituir este sistema, totalmente ineficaz, creando un cuerpo de vigiles (vigilantes) que hoy podríamos llamar el primer cuerpo de bomberos profesionales de la historia.

El cuerpo de vigiles estaba formado por:

Los aquarii (aguadores), transportaban el agua en cadenas humanas.

Los siffonarii, arrojaban el agua al fuego con bombas de mano (siphos)

Los uncinarii, con unas lanzas provistas de ganchos se sujetaban a los techos y paredes en llamas. Si tras la creación de este cuerpo de bomberos (también desarrollaban labores de vigilancia) el incendio del 64 fue tan devastador, puede que la leyenda que culpa a Nerón tenga algo de cierta (Sanz, 2009).

2.1.2 Historia de los cuerpos de bomberos voluntarios a nivel nacional. Los Bomberos de Colombia nacen hace 203 años, fue durante la gran batalla de la Independencia de Cartagena cuando por primera vez se tiene registro de una brigada organizada, conformada por los nobles cartageneros, esclavos y criollos, los cuales repelieron las llamas para detener el avance de tropas enemigas en la heroica. Gracias a la lucha estos valientes Bomberos, se logró sofocar las llamas que amenazaban las murallas de la emblemática ciudad con baldes cargados con agua y un rudimentario sistema de diques y canales alimentados por gravedad, ubicados en el castillo de San Felipe, logrando culminar con éxito tan noble misión y el hecho más emblemático que da el origen histórico a los Bomberos de Colombia (Calendario de Colombia.com, 2018).

De otra parte cuenta la historia que el 14 de mayo de 1895, con la firma de Miguel Antonio Caro y su ministro de Guerra Edmundo Cervantes, se dictó el decreto de creación del Cuerpo de Bomberos. Esta fundación aconteció durante la gestión del comisario de primera clase de la Policía de Francia, Juan María Marcelino Gilibert, quien había sido contratado por el gobierno para organizar la Policía Nacional de Colombia. El Cuerpo de Bomberos fue constituido inicialmente como una sección de la División Central de la Policía, con un total de 25 agentes, al mando del comisario Alejandro Lince, quien fue designado como su primer comandante (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2010).

En 1960 el Cuerpo de Bomberos de Bogotá contaba con tres estaciones de servicio, 145 hombres y un equipo extintor de 10 máquinas para una población de aproximadamente un millón de habitantes. En 1963 pasó a ser una dependencia de la Alcaldía Mayor y se dispuso que el Alcalde, como suprema autoridad administrativa del Distrito, fuera el Jefe del Cuerpo de Bomberos. El Concejo lo organizó como una institución adscrita a la Secretaría de Gobierno, responsable de la prevención y control de incendios y demás calamidades (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2010).

Teniendo en cuenta lo anterior es necesario mencionar las tragedias que más ha afectado el cuerpo de bomberos y que puso a prueba su capacidad, fue lo que ocurrió el 14 de diciembre de 1983, donde un avión de carga HK-2401 sufrió un accidente en el barrio belén a los minutos después de despegar del aeropuerto Olaya Herrera, donde murieron 17 tripulantes, los cuales entre sus víctimas se encontraban trabajadores de una empresa de confecciones de Antioquia, aunque cabe también que una de las fechas importantes de los bomberos de Medellín es el 5 de

diciembre, aunque en Colombia se celebran otros dos días más que son el 4 de octubre y el 4 de agosto, pero el día más importante y conmemorativo es el 5 de diciembre que es el día internacional del bombero y cabe resaltar que el bombero no nace sino que se hace a través del tiempo el conocimiento la experiencia y la práctica, el bombero es una persona especial que entrega su vida por la de los demás a un sin conocerlo es una persona que sacrifica el tiempo de su familia para salvar las vidas es una persona especial , humilde y de un gran corazón (Comuna 15 Guayabal, 2014).

De otra parte a principios del siglo XX, cuando ocurría algún incendio en Cali, la señal en ese entonces la daban las campanas de la iglesia, las cuales se lanzaban a tocar “arrebato” para movilizar a la ciudad. No existía un Cuerpo de Bomberos, y al toque de alarma, las personas de todas las clases sociales salían corriendo a la calle provistas de sus respectivos baldes y se dirigían al lugar del incendio, para presentar su contingente, acarreando agua desde el río, casas vecinas o de las pilas. Este fue uno de los factores determinantes que motivaron la creación del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cali (Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Calí, 2013).

En 1925 los ciudadanos vieron la necesidad de organizarse mejor para combatir el fuego, y formaron un grupo de entre los más asiduos que se llamaron los “apagadores de fuego” liderados por Don Gonzalo Lourido, quien tenía como ayudantes entre otros a los señores Joaquín Paz Borrero, José Pardo, Gonzalo y Francisco Magaña, Alfonso Martínez Arizabaleta y Jorge Guerrero. En esa época se obtuvo el primer pedido de mangueras que finalmente fueron entregadas al regimiento pichincha, cuyas unidades colaboraban con los apagadores en la extinción de los incendios (Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Calí, 2013).

El 21 de diciembre de 1927, se obtuvo del Concejo Municipal la expedición del acuerdo N° 96 por el cual se crea el Cuerpo de Bomberos de la Ciudad, compuesto de un primer Jefe, un segundo Jefe, tres ayudantes, un médico y 40 Bomberos, quienes fueron nombrados por el señor Alcalde, y la prestación de sus servicio fue “ad –honorem” . El mismo acuerdo dispone que “una vez organizado el cuerpo de Bomberos, dictara su propio reglamento y pedirá a la municipalidad el equipo del caso”. Esta disposición es muy importante, porque en ella se consagra la autonomía del Cuerpo de Bomberos y la obligación por parte del Municipio de atender a la dotación del mismo (Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Calí, 2013).

2.1.3 Historia de los cuerpos de bomberos voluntarios a nivel local. Según Vásquez, 2009, citado por Picón y Rodríguez, 2015. P 25, “La creación del Cuerpo de Bomberos Voluntarios Ocaña, data de la necesidad que se creó en el año 1964 en el que se presentaron varios incendios de gran magnitud en esta ciudad, los más intensos, el almacén del señor Emiro Pacheco Alonso, en la carrera 13 entre calles 9 y 10, en el lugar que hasta el día de hoy ocupa el edificio de la Provedora, y el del señor Arturo Paredes, en la esquina de la carrera 13 con calle 8, de igual forma se presentaron algunos incendios de menor proporción, lo que originó la necesidad de pensar en la creación de un Cuerpo de Bomberos, que sería el encargado de atender estas calamidades sin descuidar las demás funciones que pudiera atender esta entidad”.

Fue así como a finales de este año que se integró un junta Pro Bomberos Voluntarios de Ocaña conformada inicialmente por los señores Raúl Álvarez, Javier Lemus, Enrique Mozo, Ángel Ruiz, Gabriel Neira, y las señoritas Gloria Sánchez, Salma Sagra y María Eugenia Cabrales, quienes iniciaron los contactos para lograr el apoyo de las autoridades municipales y el comercio en general, los que a su vez por esta época mostraron apatía por esta institución, pero ante la insistencia de la junta se logró conseguir la ayuda del comercio lo que apenas alcanzaba para sufragar los gastos de papelería y propaganda (Vasquez, 2009).

En el siguiente año se vinculó a la junta Pro Bomberos de Ocaña, el concejal Bernardo Silva Gómez (Q.E.P.D), quien logro que el concejo municipal apoyara la idea de la creación de la institución, y fue así como logro un sobre impuesto de Industria y Comercio del 10% en el gravamen y \$500 por casa mensualmente. Con estos dineros se obtuvo la personería jurídica y se inició la campaña en el ámbito departamental, el gobernador de ese entonces doctor David Haddad Salcedo, apoyo la negociación con una firma norteamericana del carro extintor cuyo costo sería cancelado por el departamento y el municipio; una vez logrado lo anterior se firmó el contrato y el vehículo fue entregado con la cuota que el departamento apporto y el saldo en 5 años pagaderos por parte del municipio, para lo cual entre el doctor Yebrail Haddad alcalde de la época y el señor Silva Gómez, hicieron que el concejo pignorara los impuestos y el valor de arriendos del mercado público hasta finalizar el pago del pagare. El vehículo adquirido es el carro denominado “pantera”.

Estando conformada la personería jurídica, ya era necesario entrar a operar la máquina, la junta más otras personas que ya estaban vinculados constituyeron el primer comando que quedo integrado de la siguiente manera:

Comandante (1966-1989)	Raúl Álvarez Navarro
Teniente	Javier Lemus
Subteniente	Enrique Mozo
Sargento Segundo	Ángel Ruiz
Cabo Primero	Miguel Vega
Cabo Segundo	Julio C. Carrascal
Tesorero	Francisco Carvajalino
Bomberos	Edgar de la Rosa
	Luis Jácome
	Hernando Paba
	Gabriel Neira
Auxiliares Femeninos	Gloria Sánchez
	Salma Sagra
	María Eugenia Cabrales

Como no había una sede de reuniones, estas se efectuaban en las viviendas de algunos de los integrantes de organismos de socorro. Posteriormente a la llegada del carro extintor para el mes de julio de 1966, le fue cedido un garaje en el barrio el Tamaco de propiedad de la familia Ruiz, lugar donde se empezaron operaciones; el entrenamiento del personal se hacía

teóricamente con base en la literatura que suministro el cuerpo de Bomberos de Cúcuta y la experiencia del señor Roberto Velásquez, ex bombero de Cali y con esta instrucción se comenzaron operaciones (Vasquez, 2009).

Para el año de 1967 fue pedido el local que ocupaban y el municipio los ubico provisionalmente en el sitio en el que hoy funciona la Defensa Civil. En vista de lo anterior los miembros de la institución optaron por instalarse en el lugar donde hoy está el Cuartel de Bomberos voluntarios de Ocaña; con el apoyo de algunos comerciantes consiguieron los materiales para levantar la sede y todo el personal trabajo de día y de noche, incluyendo los festivos. Es importante recordar que en los años que lleva funcionando el cuerpo de bomberos voluntarios de Ocaña, han sido comandantes las siguientes personas: Raúl Álvarez Navarro, Javier Lemus, José Castillo, Hernando Paba, Ramón Elías Navarro, Ciro Antonio Machuca, William Alonso Pacheco, Jhon Francisco Giraldo (Q.E.P.D) y el actual Yefrey Peñaranda Páez (Cuerpo de Bomberos Voluntarios Ocaña, 2018).

Actualmente cuenta con dos vehículos extintores y una ambulancia, una camioneta de ataque rápido, una camioneta para atención de forestales y una camioneta para atención de abejas, avispa y servicios a la comunidad. Se cuenta con 39 unidades bomberiles activas. El cuerpo de Bomberos Voluntarios de la Ciudad de Ocaña es una entidad sin ánimo de lucro, encargada de velar por el bienestar y la seguridad de los Ocañeros, atendiendo oportunamente a las necesidades en momento de emergencia, además de proteger la vida, el ambiente y el patrimonio de la población, La función principal de un bombero es responder a todo tipo de emergencias. No sólo se trata de extinguir incendios, sino sacar a las personas de los vehículos,

rescatar a personas que están atrapadas en las alturas y responder ante desastres naturales. Todo esto fundamentado en el talento humano (Cuerpo de Bomberos Voluntarios Ocaña, 2018).

Aparte de responder a las emergencias, el servicio de bomberos está en constante investigación y entrenamiento de nuevas técnicas para mejorar su capacidad de respuesta. Esto incluye el desarrollo y prueba de nuevos equipos, practicar técnicas, trabajar en la comunicación y el trabajo en equipo. Ser bombero voluntario significa tener la virtud de proteger y entregarse al otro. El bombero voluntario deja su hogar y no sabe si regresa, se han dado muchos casos donde han muerto y a su hogar jamás regresaron (Cuerpo de Bomberos Voluntarios Ocaña, 2018).

El bombero siempre da, nunca pide. Poseer eso significa tener una vocación que no todos tienen para realizar este tipo de trabajo, ser bombero es sentir la inmensa felicidad que nos brinda el Todopoderoso al ayudar a dar a luz un bebé, a salvar una vida que tan sólo dependía de un sí, un no, una orden, una decisión, un nudo de una resistente soga y no dejar que nadie sepa quién fue, solamente repetir: "UN BOMBERO" y sentirse orgulloso de ser parte del equipo (Cuerpo de Bomberos Voluntarios Ocaña, 2018).

De otra parte se debe mencionar que en el municipio de Abrego Norte de Santander, en el año 2017 fue creado el Cuerpo de Bomberos Voluntarios , ya que en los últimos años se han venido registrado una gran cantidad de incendios y accidentes, sin contar el municipio con unidades preparadas para la atención de este tipo de emergencia y es por esto que se reunión 15

habitantes con espíritu de colaboración y amor por la comunidad, quienes se prepararon en todas las actividades relacionadas con la labor bomberil (Arias, 2018) .

2.2 Marco teórico

(Lumpkin & Dess, 2003), entienden por plan estratégico el conjunto de análisis, decisiones y acciones que una organización lleva a cabo para crear y mantener ventajas comparativas sostenibles a lo largo del tiempo. Brenes Bonilla (2003) define el plan estratégico de manera similar considerándolo como el proyecto que incluye un diagnóstico de la posición actual de una entidad, la(s) estrategia(s) y la organización en el tiempo de las acciones y los recursos que permitan alcanzar la posición deseada.

Para (Martínez Pedrós & Milla Gutiérrez, 2005), un plan estratégico es un documento que sintetiza a nivel económico-financiero, estratégico y organizativo el posicionamiento actual y futuro de la empresa y cuya elaboración nos obligará a plantearnos dudas acerca de nuestra organización, de nuestra forma de hacer las cosas y a marcarnos una estrategia en función de nuestro posicionamiento actual y del deseado.

Haciendo un recorrido por definiciones de diversos autores, nos encontramos con elementos comunes que nos acercan en mayor medida a la idea de plan estratégico. Estos elementos son: está el concepto de un entorno, es decir, una serie de condiciones ajenas a la organización, a las que ésta debe responder. Algunas de estas condiciones son negativas

(amenazas) y otras positivas (oportunidades). Para conocer estas condiciones, se debe llevar a cabo un análisis del entorno (Martínez Pedrós & Milla Gutiérrez, 2005).

También la gerencia debe realizar un análisis de la situación actual, con el fin de determinar su posición en el entorno y su cantidad de recursos y reconocer sus debilidades y fuerzas. Además, la organización debe poseer la imagen de su futuro (visión) y establecer metas u objetivos estratégicos básicos. El objetivo de más alto nivel se suele conocer como la misión. Por último la organización proyecta como aplicar sus recursos y describe los programas de acción a largo plazo (estrategias), que determinan los objetivos estratégicos de desarrollo de dicha organización y que muestran cómo lograrlos en forma de objetivos operacionales y tareas a realizar específicas (Martínez Pedrós & Milla Gutiérrez, 2005).

Según (Sainz de Vicuña Ancín, 2012), al hablar del plan estratégico de la organización, nos estamos refiriendo al plan maestro en el que la alta dirección recoge las decisiones estratégicas corporativas que ha adaptado “hoy” en referencia a lo que hará en los tres próximos años (horizonte más habitual del plan estratégico), para lograr una organización más competitiva que le permita satisfacer las expectativas de sus diferentes grupos de intereses.

Según Idalberto Chiavenato la formulación de alternativas estratégicas son las diversas y posibles alternativas estratégicas o medios que la empresa puede adoptar para lograr los objetivos organizacionales propuestos, teniendo en cuenta las condiciones internas y las condiciones externas de la empresa. Las alternativas estratégicas constituyen los cursos de acción futura que la empresa puede adoptar para alcanzar sus objetivos globales (Chiavenato, 2014).

Según (Terry, 1971), aspectos que son importantes para la organización y que deben ser compartidos por todos, por tanto constituyen la norma de vida corporativa y el soporte de la cultura organizacional. Los valores y las creencias tienen que ser parte integral de la cultura de la organización mediante el liderazgo efectivo, los valores se vuelven contagiosos, afectan los hábitos de pensamiento de la gente, su forma de relacionarse unos con otros, la tecnología que emplean y las políticas, las reglas, los procedimientos y las descripciones de los trabajos a que se dedican.

2.3 Marco conceptual

El plan estratégico es un programa de actuación que consiste en aclarar lo que pretendemos conseguir y cómo nos proponemos conseguirlo. Esta programación se plasma en un documento de consenso donde concretamos las grandes decisiones que van a orientar nuestra marcha hacia la gestión excelente (Guía de la calidad, 2018). Lo anterior permite establecer estrategias (empresarial), es la manera en que una organización define cómo creará valor. Se trata del qué hacer y cómo hacerlo. Define los objetivos de la empresa y las acciones y recursos a emplear para cumplir con dichos objetivos (Conexionesan, 2017).

De otra parte el marco lógico es una herramienta que resume las características principales de un proyecto, desde el diseño e identificación (¿cuál es el problema?), la definición (¿qué debemos hacer?), la valoración (¿cómo debemos hacerlo?), la ejecución y supervisión (¿lo estamos haciendo bien?), hasta la evaluación (¿lo hemos logrado?). En el ambiente de proyectos se identifican dos tipos principales: Proyectos Duros y Proyectos Suaves. Entre los primeros se incluyen aquellos que buscan producir resultados tangibles, como la construcción de una presa,

una carretera, un puente o una fábrica. Los Proyectos Suaves, para los cuales es especialmente útil el Marco Lógico, son los que buscan obtener intangibles, y su impacto suele verse hasta después de algún tiempo de terminados (Cedec, 2018).

Como parte fundamental se tendrá en cuenta las herramientas administrativas más importantes, aunque a veces no siempre tenemos clara su utilidad, o por lo menos eso concluimos de la multitud de consultas que recibimos sobre el para qué sirve la famosa matriz DOFA (Gerencie.com, 2017), la anterior matriz es una herramienta que nos permite realizar una auditoría interna de la administración de la organización, permitiendo analizar la efectividad de las estrategias aplicadas y conocer con detalle su impacto; dentro del instrumento nos permite evaluar las fortalezas y debilidades más relevantes en cada área y así formular nuestras estrategias que sean capaces de solventar, optimizar y reforzar los procesos internos (Shum, 2018).

En el trabajo de grado, se debe tener en cuenta la matriz de evaluación de los factores externos (EFE) permite a los estrategas resumir y evaluar información económica, social, cultural, demográfica, ambiental, política, gubernamental, jurídica, tecnológica y competitiva. La elaboración de una Matriz EFE consta de cinco pasos:

Haga una lista de los factores críticos o determinantes para el éxito identificados en el proceso de la auditoria externa. Abarque un total de entre diez y veinte factores, incluyendo tanto oportunidades como amenazas que afectan a la empresa y su industria. En esta lista, primero

anote las oportunidades y después las amenazas. Sea lo más específico posible, usando porcentajes, razones y cifras comparativas en la medida de lo posible (Contreras, 2006).

Asigne un peso relativo a cada factor, de 0.0 (no es importante) a 1.0 (muy importante). El peso indica la importancia relativa que tiene ese factor para alcanzar el éxito en la industria de la empresa. Las oportunidades suelen tener pesos más altos que las amenazas, pero éstas, a su vez, pueden tener pesos altos si son especialmente graves o amenazadoras. Los pesos adecuados se pueden determinar comparando a los competidores que tienen éxito con los que no lo tienen o analizando el factor en grupo y llegando a un consenso. La suma de todos los pesos asignados a los factores debe sumar 1.0.

Asigne una calificación de 1 a 4 a cada uno de los factores determinantes para el éxito con el objeto de indicar si las estrategias presentes de la empresa están respondiendo con eficacia al factor, donde 4 = una respuesta superior, 3 = una respuesta superior a la media, 2 = una respuesta media y 1 = una respuesta mala. Las calificaciones se basan en la eficacia de las estrategias de la empresa. Así pues, las calificaciones se basan en la empresa, mientras que los pesos del paso 2 se basan en la industria.

Multiplique el peso de cada factor por su calificación para obtener una calificación ponderada. Sume las calificaciones ponderadas de cada una de las variables para determinar el total ponderado de la organización (Contreras, 2006).

De igual forma la matriz del perfil competitivo (MPC) es una herramienta que compara la empresa y sus rivales y pone de manifiesto sus fortalezas y debilidades relativas. Con el fin de comprender mejor el entorno externo y la competencia en una industria en particular, las empresas suelen utilizar MPC. La matriz identifica los principales competidores de una empresa y los compara a través del uso de los factores críticos de éxito de la industria. El análisis también revela las fortalezas y debilidades en contraposición de los competidores, por lo tanto la empresa sabría, qué áreas debe mejorar y que áreas proteger. Se trata de una matriz estratégica adaptada que sirve para diseñar estrategias competitivas o de negocios a partir de cuatro dimensiones clave: la ventaja competitiva, el grado de atractivo del sector, la fuerza financiera y la estabilidad del entorno. De este modo, mediante esta matriz la empresa puede analizar la posición alcanzada en cada uno de sus negocios, tanto desde el punto de vista de su situación interna (posición competitiva y fuerza financiera) como desde el punto de vista de su situación externa (estabilidad del entorno y grado de atractivo del sector) (Wolterskluwer.es, 2018).

La matriz Interna Externa representa una herramienta para evaluar a una organización, tomando en cuenta sus Factores Internos (Fortalezas y Debilidades) y sus Factores Externos (Oportunidades y Amenazas), cuantificando un índice que se puede graficar y ubicar en uno de los 9 cuadrantes de dicha matriz (Castellanos, 2015). Una matriz de decisión es un gráfico que permite a un equipo o un individuo identificar y analizar la tasa de la fuerza de las relaciones entre conjuntos de información. Una matriz de decisión se utiliza con frecuencia durante las actividades de planificación de la calidad para seleccionar producto / servicio, características y objetivos y desarrollar los procesos y sopesar las alternativas. Para mejorar la calidad una matriz

de decisión puede ser útil en la selección de un proyecto, en la evaluación de soluciones alternativas a problemas, y en el diseño de los recursos (Alfaro, 2018).

La matriz de la gran estrategia se ha convertido en un instrumento popular para formular estrategias alternativas. Todas las organizaciones se pueden colocar en uno de los cuatro cuadrantes estratégicos de la matriz de la gran estrategia. Las divisiones de la empresa también se pueden colocar en ella. Las empresas que se ubican en el cuadrante I de la matriz de la gran estrategia están en una posición estratégica excelente. Las empresas que se ubican en el cuadrante I se pueden dar el lujo de aprovechar las oportunidades externas en muchas áreas; pueden correr riesgos agresivamente cuando resulte necesario (Eumed.net, 2018).

Las empresas ubicadas en el cuadrante II tienen que evaluar a fondo su actual enfoque hacia el mercado. Aun cuando su industria está creciendo, no son capaces de competir en forma eficaz y deben determinar por qué el enfoque actual de la empresa resulta ineficaz y cuál es el mejor camino para que la compañía cambie, a efecto de mejorar su competitividad.

Las organizaciones situadas en el cuadrante III compiten en industrias con crecimiento lento y tienen posiciones competitivas muy débiles. Estas empresas deben aplicar cambios drásticos sin tardanza a efecto de evitar su mayor caída y posible liquidación (Eumed.net, 2018).

Por último, los negocios situados en el cuadrante IV tienen una posición competitiva fuerte, pero están en una industria que registra un crecimiento lento. Estas empresas tienen la fuerza suficiente para iniciar programas diversificados en áreas con crecimiento más promisorio. Normalmente, las empresas que se ubican en el cuadrante IV tienen grandes flujos de dinero y

poca necesidad de crecimiento interno y muchas veces, pueden perseguir con éxito la diversificación concéntrica, horizontal o de conglomerados (Eumed.net, 2018).

Para el desarrollo del trabajo también como parte fundamental es el voluntariado es una manera de demostrar la solidaridad organizada, una intervención de la comunidad en la resolución de sus problemas. La acción voluntaria expresa la responsabilidad e implicación de los ciudadanos en el desarrollo comunitario; en definitiva, el voluntariado es una herramienta para ejercer el derecho a participar y transformar la realidad que nos rodea (Centro territorial de información juvenil, 2006). Siendo los cuerpos de bomberos empresas sin ánimo de lucro que no obtención de rendimientos y utilidades a favor de un particular que puede ser o bien los socios, los asociados o los integrantes de una empresa u organización productora de renta. Una de las características para ser empresa, es la presencia de una actividad económica generadora de lucro; sin embargo, no todas las actividades económicas organizadas (Empresas) han sido creadas con la finalidad de generar utilidades (Actualicese.com, 2014).

Por último, se tendrá en cuenta las estrategias administrativas, es el patrón o plan que integra las principales metas y políticas de una organización, y a la vez, establece la secuencia coherente de las acciones a realizar. Una estrategia adecuadamente formulada ayuda a poner en orden y asignar, con base tanto en sus atributos como en sus deficiencias internas, los recursos de una organización, con el fin de lograr una situación viable y original, así como anticipar los posibles cambios en el entorno y las acciones imprevistas de los oponentes inteligentes (Gelopolis.com, 2018).

Las metas u objetivos establecen qué es lo que se va a lograr y cuándo serán alcanzados los resultados, pero no establecen cómo serán logrados. Todas las organizaciones poseen múltiples metas, pero las metas principales que son aquellas que afectan a la dirección general y la viabilidad de la entidad se llaman metas estratégicas. Las políticas son reglas o guías que expresan los límites dentro de los que debe ocurrir la acción, y aquellas que guían la dirección general se llaman políticas estratégicas (Gestiopolis.com, 2018).

2.4 Marco contextual

Los primeros forjadores de Ábrego fueron: Juan Quintero Príncipe encomendero del río de los Carates, Juan de Ortega encomendero de los indios Unarama o Turmeros, Francisco Fernández de Rojas encomenderos de los indios Bucuramas, Gómez Álvarez de Aguilera encomendero de los indios del río Borra. El poblamiento viene a partir de la hacienda de los Guayabitos, emporio económico en la producción de harina y azúcar, cuyos terrenos comprendían toda la llanura (Alcaldía Municipal de Abrego, 2015).

Las tropas de Ambrosio Alfínger lo llamaron Llanos de los Orejones. Con motivo de la primera eucaristía celebrada el 26 de julio de 1580, el madero levantado para este acto religioso le dio el nombre de Llanos de la Cruz, hasta llegar a llamarlo simplemente La Cruz. Con motivo de la expedición de la ley 5 de 1920, que ordenó el cambio de nombres homónimos en algunos municipios colombianos, la asamblea de Norte de Santander expidió la ordenanza Número 32 del

14 de abril de 1930 por medio de la cual le dio el nombre de Ábrego, en honor de la heroína nortesantandereana sacrificada en 1813 (Alcaldía Municipal de Abrego, 2015).

En el año 1530, trepado sobre el cerro de Jurisdicciones el Alemán Ambrosio Alfínger avistó el valle, dándole el nombre de Llano de los Orejones. Entre cerros y cañadas habitaron nómadas tribus de diferente familia lingüística que los españoles bautizaron a la una como lengua pale, por el cercado en troncos que hacían de sus viviendas y a la otra lengua carate por la despigmentación de la piel que presentaban estos aborígenes y por estar llenos de sarna y lepra. Su alimentación básica: ahuyamas, frijol, batatas, maíz, yuca y hojas y ramas silvestres, las cuales no solo los alimentaban sino que los mantenían sanos (Alcaldía Municipal de Abrego, 2015).

El 7 de marzo de 1810 este benemérito sacerdote envía una comunicación al señor alcalde de primera elección de Ocaña, Don ramón de Trillo, para que se procediera a la demarcación, amojonamiento y límites de la parroquia, igualmente solicita la presencia de Doña Salvadora Lobo de Rivera, Don José Gregorio Quintero y las hermanas Doña Ana María y Josefa de la Encarnación Maldonado, dueños unos y otros de la inmensa llanura, para que cedieran a título gratuito lo suficiente para construir casa, cocina y huerta (Alcaldía Municipal de Abrego, 2015).

2.5 Marco legal

2.5.1 Constitución Política de Colombia 1991. Artículo 365: Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional (República de Colombia, 2010).

2.5.2 Ley 322 de 1996. “Por la cual se crea el Sistema Nacional de Bomberos de Colombia prevé como función de la junta nacional de bomberos dictar los reglamentos administrativos, técnicos y operativos que deben cumplir los cuerpos de bomberos del país y se dictan otras disposiciones” emanadas por el Congreso de la república de Colombia, en todos sus artículos (Republica de Colombia, 2015).

2.5.3 Ley 701 de 2001 “Por medio del cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos, en sus artículos:

Artículo 1. Objeto. La presente ley tiene por objeto promover, reconocer y facilitar la Acción Voluntaria como expresión de la participación ciudadana, el ejercicio de la solidaridad, la corresponsabilidad social, reglamentar la acción de los voluntarios en las entidades públicas o privadas y regular sus relaciones.

Artículo 3. Conceptos. Para los efectos de la presente ley se entiende por:

"Voluntariado" Es el conjunto de acciones de interés general desarrolladas por personas naturales o jurídicas, quienes ejercen su acción de servicio a la comunidad en virtud de una relación de carácter civil y voluntario (Congreso de Colombia, 2011).

"Voluntario" Es toda persona natural que libre y responsablemente, sin recibir remuneración de carácter laboral, ofrece tiempo, trabajo y talento para la construcción del bien común en forma individual o colectiva, en organizaciones públicas o privadas o fuera de ellas.

Son "Organizaciones de Voluntariado" (ODV) Las que con personería jurídica y sin ánimo de lucro tienen por finalidad desarrollar planes, programas, proyectos y actividades de voluntariado con la participación de voluntarios.

"Entidades con Acción Voluntaria" (ECAV) Son aquellas que sin tener como finalidad el voluntariado, realizan acción voluntaria (Congreso de Colombia, 2011).

2.5.4 Ley 1575 de 2012. "Por medio de la cual se establece la ley general de bomberos de Colombia" Artículo 1. Responsabilidad compartida. La gestión integral del riesgo contra incendio, los preparativos y atención de rescates en todas sus modalidades y la atención de incidentes con materiales peligrosos es responsabilidad de todas las autoridades y de los habitantes del territorio colombiano, en especial, los Municipios, o quien haga sus veces, los Departamentos y la Nación. Esto sin perjuicio de las atribuciones de las demás entidades que conforman el Sistema Nacional para la Prevención y Atención de Desastres. En cumplimiento de esta responsabilidad los organismos públicos y privados deberán contemplar la contingencia de este riesgo en los bienes muebles e inmuebles tales como parques naturales, construcciones, programas de desarrollo urbanístico e instalaciones y adelantar planes, programas y proyectos tendientes a disminuir su vulnerabilidad (Republica de Colombia, 2013).

Artículo 3. Competencias del nivel nacional y territorial. El servicio público esencial se prestará con fundamento en los principios de subsidiariedad, coordinación y concurrencia, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 288 de la Constitución. Corresponde a la Nación la adopción de políticas, la planeación, las regulaciones generales y la cofinanciación de la gestión integral del riesgo contra incendios, los preparativos y atención de rescates en todas

sus modalidades y la atención de incidentes con materiales' peligros. Los departamentos ejercen funciones de coordinación, de complementariedad de la acción de los distritos y municipios, de intermediación de estos ante la Nación para la prestación del servicio y de contribución a la financiación tendiente al fortalecimiento de los cuerpos de bomberos (Republica de Colombia, 2013).

Artículo 4. A partir de la vigencia de la presente ley la organización para la gestión integral del riesgo contra incendio, los preparativos y atención de rescates en todas sus modalidades y la atención de incidentes con materiales peligrosos, se denominarán Bomberos de Colombia (Republica de Colombia, 2013).

Los bomberos de Colombia forman parte integral del Sistema Nacional para la Prevención y Atención de Desastres o quien haga sus veces.

Las instituciones que integran los bomberos de Colombia, son las siguientes:

Los Cuerpos de Bomberos Voluntarios Reconocidos.

Los Cuerpos de Bomberos Oficiales.

Los Bomberos Aeronáuticos.

Las Juntas Departamentales de Bomberos.

La Confederación Nacional de Cuerpos de Bomberos.

La Delegación Nacional de Bomberos de Colombia.

La Junta Nacional de Bomberos de Colombia.

La Dirección Nacional de Bomberos de Colombia (Republica de Colombia, 2013)..

Artículo 10. Delegación Nacional. La Delegación Nacional de Bomberos es un órgano de la Institución de Bomberos de Colombia y está conformado por un delegado, elegido de cada una de las juntas departamentales de bomberos de país y sus funciones son:

Elegir a los delegados de las juntas departamentales de bomberos que integrarán la Junta Nacional de Bomberos, que trata el literal h) del artículo 8 d la presente ley.

Evaluar en sus reuniones anuales, la aplicación y desarrollo por los cuerpo de bomberos de las políticas, programas y proyectos operativos, educativo~ organizativos y tecnológicos emanados de la Junta Nacional de Bomberos d Colombia y hacer las recomendaciones a que haya lugar (Republica de Colombia, 2013).

2.5.5 Ley 1505 de 2012. Por medio de la cual se crea el Subsistema Nacional de Voluntarios de Primera Respuesta y se otorgan estímulos a los voluntarios de la Defensa Civil, de los Cuerpos de Bomberos de Colombia y de la Cruz Roja Colombiana y se dictan otras disposiciones en materia de voluntariado en primera respuesta. Artículo 1. La presente ley tiene por objeto crear el Subsistema Nacional de Voluntarios en Primera Respuesta como parte del Sistema Nacional de Prevención y Atención de Desastres, así como reconocer y estimular la labor de los voluntarios que hacen parte del mismo y potenciar su formación y competencias ciudadanas.

2.5.6 Decreto 953 de 1997. “Por el cual se dictan el reglamento de disciplina para los cuerpos de bomberos”. Artículo 1. Objeto. El Reglamento de Disciplina tiene por objeto asegurar la legalidad, moralidad, imparcialidad, responsabilidad, cooperación y eficiencia en la prestación

del servicio público esencial de la actividad bomberil, mediante la aplicación de un sistema que regula la conducta de los bomberos (República de Colombia, 2000).

Artículo 3. Campo de aplicación. Las normas del presente Decreto se aplicará a:

1. Oficiales.
2. Suboficiales
3. Bomberos (República de Colombia, 2000).

2.5.7 Norma No 10 Asociación Nacional de Protección contra el Fuego (NFPA). Fue revisada para establecer cambios en el mundo de la protección contra incendios.

Reglamento técnico, administrativo y operativo del sistema Nacional de Bomberos, en todo sus artículos (National Fire Protection Association, 2008).

2.5.8 Resolución 3580 de 2007. Por la cual se expide el reglamento general administrativo, operativo y técnico del Sistema Nacional de Bomberos de Colombia (República de Colombia, 2010).

Capítulo 3. Diseño metodológico

3.1 Tipo de investigación

Según (Sabino, 1990), en el presente proyecto se hace uso de la investigación descriptiva, la cual consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

Teniendo en cuenta lo anterior se elaboró un diagnóstico utilizando como herramientas diversas matrices, las cuales permitieron proponer un plan de acción para el Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Abrego, Norte de Santander.

3.2 Población

La población objeto de estudio estuvo compuesta por 14 unidades, adscritas al Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Abrego, Norte de Santander y el representante legal (Arias, 2018).

3.3 Muestra

Teniendo en cuenta que la población objeto de estudio es muy reducido, se utilizó para implementar el instrumento de recolección de información el 100% de los mismos.

3.4 Técnica e instrumento de recolección de la información

A la población objeto de investigación se les aplicó el instrumento de la encuesta elaborada por medio de un cuestionario de preguntas cerradas, con el fin de poder hacer una investigación más profunda y recoger la información en forma precisa por medio de una entrevista elaborada con preguntas abiertas aplicada al representante legal de la entidad de socorro.

Técnica de recolección primaria. Para la recolección de datos se aplicó la encuesta y la entrevista debidamente orientada, con la cual se obtuvo información para el adecuado desarrollo del estudio dando paso a la planeación y ejecución de las acciones. (Ver apéndice 1 y 2)

Técnica de recolección secundaria. Hace referencia a las informaciones complementarias, la cual fue obtenida a través de la normatividad legal y datos aplicables al sector donde se puede ubicar este trabajo de grado.

3.5 Procesamiento y análisis de la información

La información recolectada fue objeto de una clasificación y caracterización según los parámetros preestablecidos, se determinaron los instrumentos de valoración estadística y se condensaron en un análisis del total de las preguntas formuladas en el instrumento y así lograr visualizar los resultados de la investigación.

Capítulo 4. Presentación de resultados

4.1 Diagnóstico estratégico, teniendo en cuenta las matrices EFE, EFI, PC, DOFA y IE, para determinar las condiciones del área administrativa en el Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Abrego, Norte de Santander

4.1.1 Encuesta aplicada a los Bomberos Voluntarios de Abrego, Norte de Santander.

Con el objetivo de proponer un plan estratégico administrativo para mejorar los procesos en el cuerpo de bomberos voluntarios de Abrego, Norte de Santander, donde la citada entidad se creó en el año 2017, con el fin de realizar actividades de gestión integral del riesgo contra incendio, los preparativos y atención de rescates en todas sus modalidades y la atención de incidentes con materiales peligrosos, constituyéndose en un servicio público esencial para la comunidad.

Por lo tanto se diseñó y aplico una encuesta a 14 bomberos activos de Abrego, con el objetivo de conocer la situación actual y determinar estrategia a través de las matrices y así lograr que la organización trabaje en pro de los objetivos propuestos al inicio de la entidad.

Tabla 1.

Cargo que ocupa en el Cuerpo de Bomberos

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Subcomandante	1	7%
Bomberos	13	93%
TOTAL	14	100%

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a los Bomberos Voluntarios de Abrego, Norte de Santander.

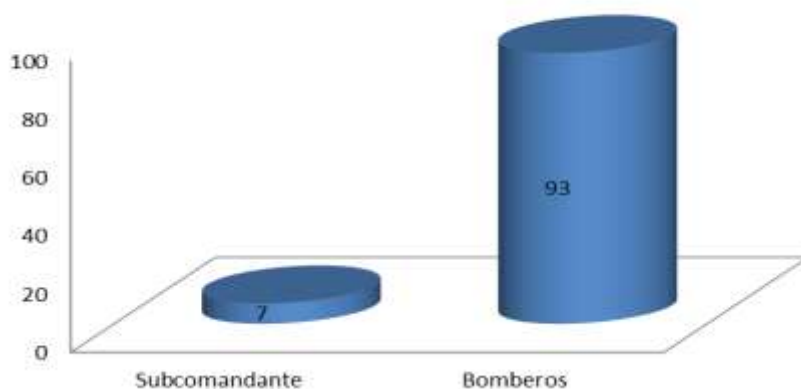


Figura 1. Cargo que ocupa en el Cuerpo de Bomberos

Fuente. Encuesta aplicada a los Bomberos Voluntarios de Abrego, Norte de Santander.

Se debe decir que un cargo en la empresa es el desarrollo de las actividades realizadas por un solo empleado que ocupen un lugar específico dentro del organigrama de la entidad y es por esto que según la organización nacional de los bomberos en Colombia y el estatuto interno del mismo, se debe nombre un comandante y subcomandante para gestionar y dirigir adecuadamente las entidades de este tipo, en pro y beneficio de la comunidad y es por esto que se registran 13 bomberos, un subcomandante y un comandante de la estación.

Tabla 2.

El Cuerpo de Bomberos le brinda programas de capacitación y motivación para el desarrollo de su trabajo

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	71%
NO	4	29%
TOTAL	14	100%

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a los Bomberos Voluntarios de Abrego, Norte de Santander.

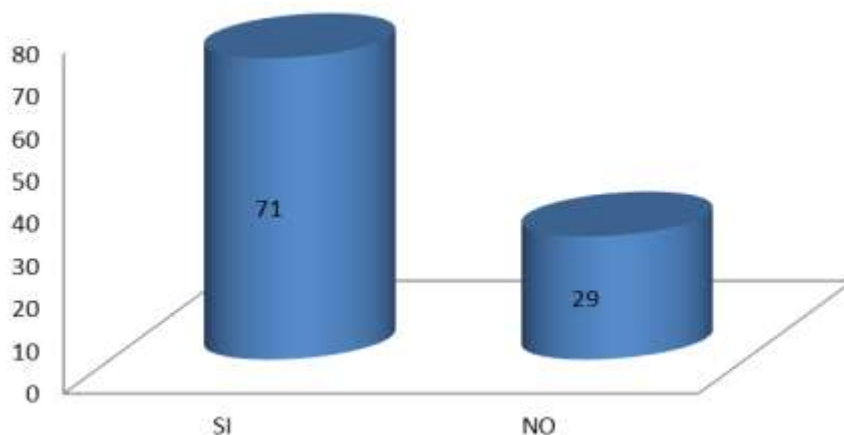


Figura 2. El Cuerpo de Bomberos le brinda programas de capacitación y motivación para el desarrollo de su trabajo

Fuente. Encuesta aplicada a los Bomberos Voluntarios de Abrego, Norte de Santander.

Según la encuesta aplicada a los bomberos de la población de Abrego Norte de Santander, el 71% dicen que se les brinda capacitación para la realización de las labores bomberiles, siendo estas muy importantes dada la complejidad de las actividades en la gestión integral del riesgo contra incendio, los preparativos y atención de rescates en todas sus modalidades y la atención de incidentes con materiales peligrosos, mientras que el 29% afirma que hace falta motivación, ya que esta es una labor sin ánimo de lucro y que beneficia a la comunidad en general.

Tabla 3.

La motivación que se recibe en el Cuerpo de Bomberos está relacionada con lo siguiente.

CONCEPTO	RECUENCIA	PORCENTAJE
Reconocimiento	14	100%
TOTAL	14	100%

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a los Bomberos Voluntarios de Abrego, Norte de Santander.

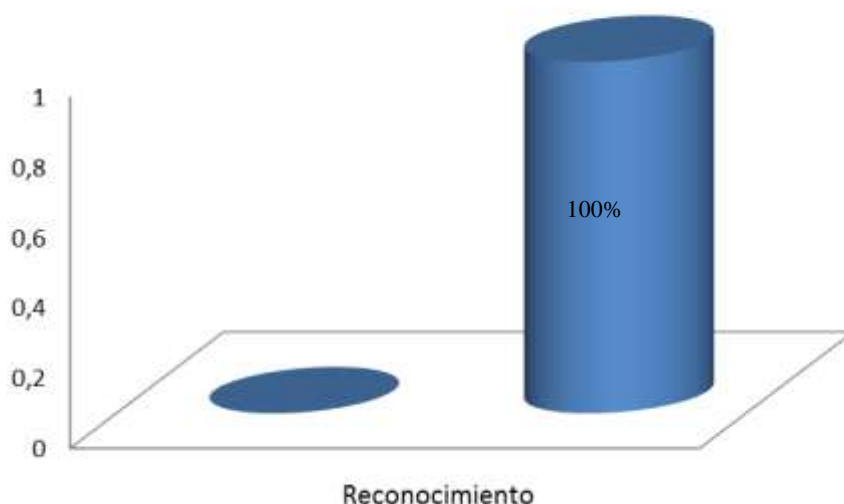


Figura 3. La motivación que se recibe en el Cuerpo de Bomberos está relacionada con lo siguiente

Fuente. Encuesta aplicada a los Bomberos Voluntarios de Abrego, Norte de Santander.

El 100% de los encuestados afirman que la motivación para ellos continuar con la labor que se viene realizando en la población es el reconocimiento por parte de la comunidad, entidades públicas y privadas, ya que su labor es netamente voluntaria, altruista y sin ninguna remuneración, solo los mueve el amor por la comunidad de la que hacen parte, de otra parte se manejaron conceptos de remuneración y recreación, siendo estos no escogidos por los encuestados.

Tabla 4.

La entidad adopta anualmente un plan de formación y capacitación

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	14	100%
TOTAL	14	100%

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a los Bomberos Voluntarios de Abrego, Norte de Santander.

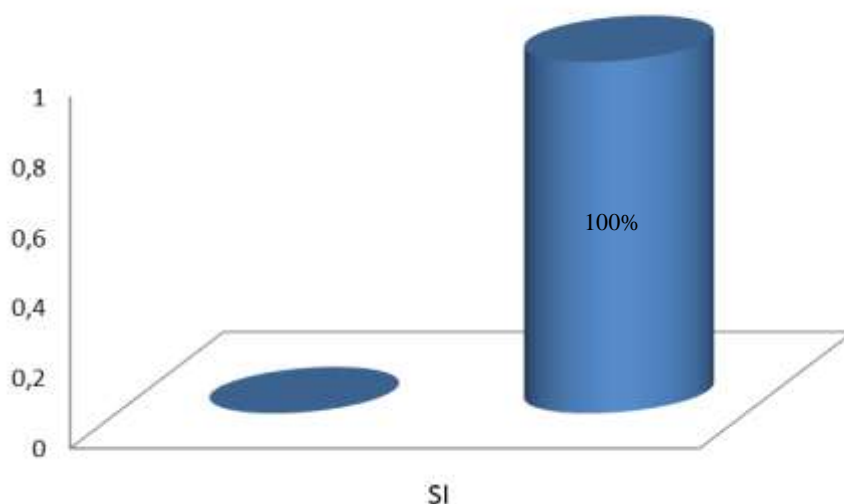


Figura 4. La entidad adopta anualmente un plan de formación y capacitación.

Fuente. Encuesta aplicada a los Bomberos Voluntarios de Abrego, Norte de Santander.

Teniendo en cuenta la complejidad de las actividades que realizan los bomberos y que no solo atienden incendios, si no toda clase de calamidades que van desde una fuga de gas hasta una explosión, desde un deslizamiento de tierra hasta una inundación, rescates vehiculares y de alturas, además de búsqueda y rescate en estructuras colapsadas, complementado con capacitaciones en las cuales se brinda asesorías en seguridad para empresas, trabajando para que la vida de cada habitante sea más llevadera y por supuesto, para que en caso de siniestros las pérdidas humanas y materiales sean mínimas, el 100% de los encuestados afirman que la estación de bomberos de Abrego tiene organizado un cronograma de actividades y capacitaciones que se debe llevar a cabo durante todo el año, el bombero debe estar actualizando sus conocimientos con el objetivo de proteger su vida, realizar la labor adecuadamente y evitar pérdidas humanas y materiales en caso de un incidente o accidente.

Tabla 5.

El cuerpo de bomberos hace evaluaciones de su trabajo.

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	14	100%
TOTAL	14	100%

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a los Bomberos Voluntarios de Abrego, Norte de Santander.

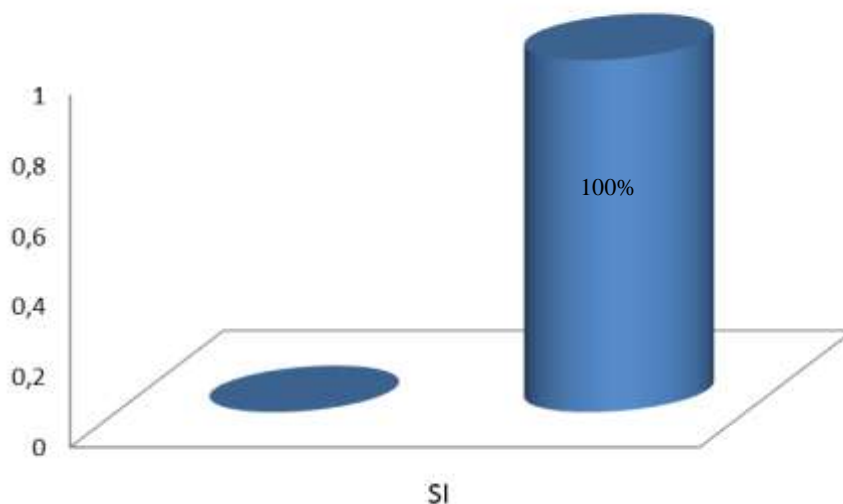


Figura 5. El cuerpo de bomberos hace evaluaciones de su trabajo.

Fuente. Encuesta aplicada a los Bomberos Voluntarios de Abrego, Norte de Santander.

La totalidad de los bomberos encuestados afirman que al terminar una labor el comandante los reúne y se realiza la respectiva, evaluación de la actividad realizada, con el objetivo de verificar las fallas cometidas y proponer correcciones para las misma, lo anterior teniendo en cuenta la responsabilidad que poseen ante la comunidad del trabajo realizado.

Tabla 6.

Si el cuerpo de bomberos hace evaluaciones de su trabajo, este ha sido

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	14	100%
TOTAL	14	100%

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a los Bomberos Voluntarios de Abrego, Norte de Santander.

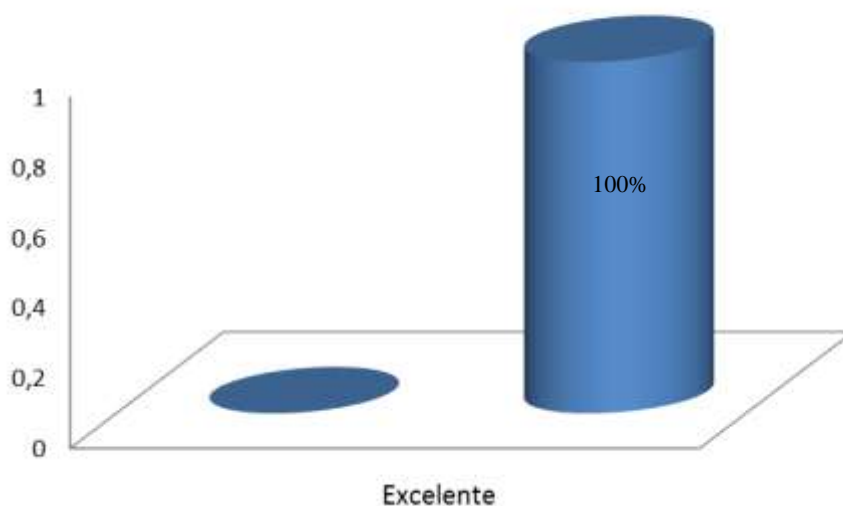


Figura 6. Si el cuerpo de bomberos hace evaluaciones de su trabajo, este ha sido

Fuente. Encuesta aplicada a los Bomberos Voluntarios de Abrego, Norte de Santander.

Las personas encuestadas tuvieron la opción de calificar las evaluaciones realizadas de la actividad realizada a diario, con excelente, bueno y regular a lo que contestó el 100% que las valoraciones al trabajo realizado, han sido excelentes esto porque se han podido identificar fallas, las cuales están a tiempo de corregir y mejorar el servicio ofrecido a la comunidad, por lo tanto se evidencia que poseen excelente disponibilidad para mejorar y capacitarse en las labores bomberiles, siendo todos los integrantes del Cuerpo de Bomberos personas humildes cuyo objetivo es servirles a la comunidad que los vio crecer.

Tabla 7.

En el proceso de toma de decisiones se tienen en cuenta las opiniones o sugerencias de los bomberos.

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	14	100%
TOTAL	14	100%

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a los Bomberos Voluntarios de Abrego, Norte de Santander.

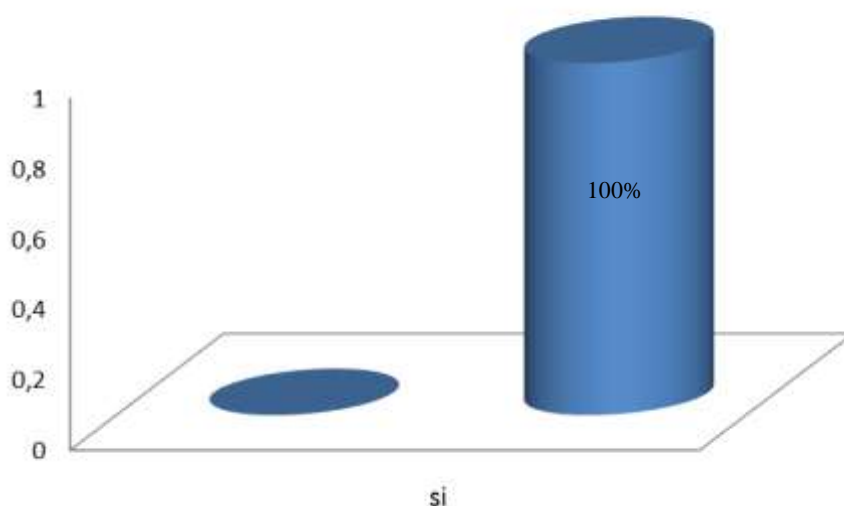


Figura 7. En el proceso de toma de decisiones se tienen en cuenta las opiniones o sugerencias de los bomberos.

Fuente. Encuesta aplicada a los Bomberos Voluntarios de Abrego, Norte de Santander.

La totalidad de los bomberos afirman que en el proceso de toma de decisiones se les tiene en cuenta ya que el comandante es muy democrático y valora que los bomberos actuales son al igual que él, fundadores de la estación y es por esto que los mismos se sienten motivados a contribuir para que la entidad crezca y poder ofrecer un mejor servicio a la comunidad.

Tabla 8.*Elementos de la planeación con que se cuenta*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ninguna elemento de planeación	14	100%
TOTAL	14	100

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a los Bomberos Voluntarios de Abrego, Norte de Santander.

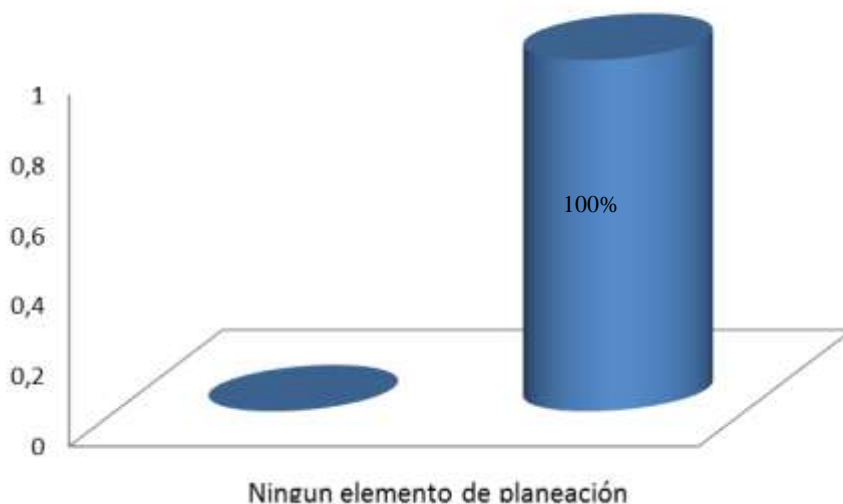


Figura 8. Elementos de la planeación con que se cuenta

Fuente. Encuesta aplicada a los Bomberos Voluntarios de Abrego, Norte de Santander.

Los elementos de planeación son muy importantes para el buen funcionamiento de la entidad, estas son la misión, visión, objetivos, políticas y estrategias, por lo tanto se debe decir que en el Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Abrego, Norte de Santander, aun no se cuenta con dichas directrices lo que ha dificultado la organización administrativa de la misma y ha retrasado un poco su crecimiento.

En cuanto a la pregunta sobre las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Abrego, se aclara que por la complejidad de la pregunta y las respuestas dadas por los encuestados estas dos preguntas se presentan de forma cualitativa donde los encuestados coinciden en afirmar que las debilidades de la entidad es la poca publicidad y promoción de los servicios ofrecidos por ellos, ya que en la actualidad todavía existen habitantes que desconocen su existencia, especialmente los habitantes de la zona rural, de igual forma, no se cuenta con dotación tecnológica, ya que aún no se posee una oficina, ni medios de comunicación para recepcionar llamadas y a su vez entregar informes a la comunidad.

De otra parte dicen que una gran debilidad que en el momento poseen es la capacitación para los bomberos, ya que en muchas ocasiones deben viajar a otras ciudades y no cuentan con los recursos suficientes para cubrir dichos gastos, de igual forma no se cuenta con una sede propia y la falta de equipos y herramientas necesarios para realizar la actividad de bomberos y especialmente un vehículo para el desplazamiento al lugar de la emergencia.

En cuanto a las fortalezas mencionan se posee una esmerada atención al cliente que solicita su ayuda, teniendo en cuenta que para servir a la comunidad se han preparado y esa es su misión, de otra parte el servicio prestado por ellos es básico como lo dice la Ley 1575 del 2012 en el artículo segundo, la gestión integral del riesgo contra incendio, los preparativos y atención de rescates en todas sus modalidades y la atención de incidentes con materiales peligrosos y por último y muy importante para los integrantes de la entidad es el compromiso que representa para ellos pertenecer a un Cuerpo de Bomberos Voluntarios.

Por otro lado el Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Abrego posee de igual forma muchas oportunidades ejemplo de esto es las nuevas reglamentaciones, especialmente la Ley 1575 del 2012, donde le da a las entidades de este tipo responsabilidades y de igual forma el estado tiene deberes con las mismas.

Otra coyuntura es que en la actualidad existen nuevas técnicas para el combate de incendios que ha ayudado a los bomberos a realizar de mejor forma las labores, como también el municipio tiene la obligación mediante la Ley 1575 de 2012, de cobrar la tasa bomberil pagada en el impuesto catastral y estos recursos ser pasados a el cuerpo de bomberos del municipio para los gastos administrativos y operativos y por último el Sistema Nacional de Bomberos brinda mucha ayuda en cuanto al apoyo en la formación y capacitación de las unidades, siendo esto fundamental para su funcionamiento.

Aunque no se puede desconocer que se poseen muchas amenazas como son la falta de apoyo por parte de las entidades del Estado, la falta de maquinaria y equipo, el desconocimiento por parte de la comunidad de la existencia de la entidad, la escases de recursos por la venta de servicios y extintores, como también los problemas de orden público afectando en muchos casos las actividades realizadas.

4.1.2 Entrevista aplicada al representante legal del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Abrego, Norte de Santander. Al igual que la encuesta realizada a los catorce bomberos de la población de Abrego, se tuvo en cuenta una entrevista al representante legal que para el ámbito bomberil es el comandante de la señor, Yem Arias Arenas, quien manifestó que

los servicios que presta el Cuerpo de Bomberos Voluntarios en Abrego, son buenos, teniendo en cuenta las limitaciones que se poseen en cuanto a la falta de materiales y herramientas para todas las actividades que se deben realizar y que puede solicitar la comunidad, de igual forma las falencias evidentes en la actualidad es la falta de ayudas por parte de la administración municipal desconociendo que es un deber del mismo, contribuir para el buen funcionamiento de la entidad.

De otra parte el comandante considera que las instalaciones donde se encuentran ubicados no son las adecuadas ya que no se cumple con los requisitos y características para un Cuerpo de Bomberos, del mismo modo no se cuentan con los recursos para pagar publicidad y dar a conocer los servicios ofrecidos y la existencia de la entidad, por lo que los bomberos posee redes sociales y este es el medio utilizado para dar a conocer los servicios, emergencias atendidas y capacitaciones realizadas.

Se dice que el Cuerpo de Bomberos debe mejorar en muchos aspectos especialmente administrativos y operacionales, porque a pesar que se cuenta con las unidades preparadas para realizar las labores, no se tienen las herramientas y equipos necesarios para realizarlas adecuadamente.

Es por lo anterior, que en la actualidad se han venido gestionando una serie de proyectos para la consecución de un vehículo de ataque rápido, como también para adquirir equipos necesarios para la labor, como es trajes, herramientas, entre otros. Aunque lamentablemente muchas empresas han dado la espalda a la labor de la entidad, por lo que se ha tenido que gestionar a nivel departamental, estado a la espera de los mismos.

Por último el Comandante del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Abrego dice que en un futuro quiere ver la entidad con un excelente equipo material y humano, brindando un buen servicio a la comunidad, como también no tener la falta recursos actuales ya que solo se cuenta con un renault 6 de propiedad del comandante.

4.1.3 Matriz EFE. En la matriz EFE se analizan los factores externos de la entidad, como también se conoce el impacto de las oportunidades y amenazas que posee el Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Abrego, para la elaboración se debe tener en cuenta los siguientes pasos:

Escribir una lista de amenazas y oportunidades.

Asignar una ponderación que oscila entre 0.0 (sin importancia) y 1.0 (muy importante) a cada factor. La ponderación dada a cada factor indica la importancia relativa del éxito. La sumatoria de todas las ponderaciones debe ser 1.0

Multiplicar la ponderación de cada factor por su clasificación, para establecer el resultado ponderado para cada variable.

Oportunidades. Se debe decir que las oportunidades del Cuerpo de Bomberos Voluntarios son situaciones que se presentan a veces sin necesidad de buscarlas, y se deben aprovechar sin dudarlas, teniendo en cuenta que esto puede contribuir al crecimiento de la entidad.

Amenazas. Son variables externas que posee el Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Abrego y que puede atentar contra la entidad y la permanencia en el municipio, por ello, es necesario conocerlas para poder hacer frente y minimizar cualquier cosa que pueda afectar.

En el Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Abrego se evidencian las siguientes oportunidades y amenazas.

Oportunidades.

1. Las nuevas reglamentaciones que favorecen la actividad bomberil
2. Personal especialización en actividades bomberiles
3. Asesoría por parte de otros Cuerpos de Bomberos
4. Condiciones geográficas para el desplazamiento de los vehículos
5. Subsidios por parte del estado para los bomberos que deseen estudiar en universidades públicas
6. Pueden dar capacitaciones a colegios y otras entidades en cuanto a primeros auxilios y manejo de extintores.
7. Apoyo de la comunidad para su funcionamiento en el municipio.
8. Nuevas alianzas con entidades del sector privado.
9. Solicitud del servicio prestado por la entidad de socorro.
10. Los vehículos automotores destinados a la atención del riesgo contra incendio, rescates en todas sus modalidades y a la atención de incidentes con materiales peligrosos a cargo de los bomberos de Colombia y los demás órganos operativos del sistema para la prevención y atención de desastres, estarán exentos del pago de peajes a nivel nacional (Art, 31).

Amenazas

1. Falta de apoyo de las entidades públicas
2. Aumento de edificaciones sin normas de seguridad
3. Desconocimiento de la comunidad en cuanto a la existencia del Cuerpo de Bomberos
4. Llegada de empresas dedicadas a la venta y recarga de extintores
5. Poco reconocimiento de la comunidad a la labor realizada
6. Problemas de orden público
7. Aumento de los incendios forestales y estructurales.
8. Poca cultura para el pago de impuestos
9. Falta de programas de seguridad y salud en el trabajo
10. Nivel socioeconómico de los comerciantes

Tabla 9.

Matriz EFE

FACTORES EXTERNOS CLAVES	PESO PONDERADO	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
OPORTUNIDADES			
1. Las nuevas reglamentaciones que favorecen la actividad bomberil	0,07	4	0,28
2. Personal especialización en actividades bomberiles	0,06	4	0,24
3. Asesoría por parte de otros Cuerpos de Bomberos	0,03	4	0,12
4. Condiciones geográficas para el desplazamiento de los vehículos	0,02	3	0,06
5. Subsidios por parte del estado para los bomberos que deseen estudiar en universidades públicas	0,03	4	0,12
6. Pueden dar capacitaciones a colegios y otras entidades en cuanto a primeros auxilios y manejo de extintores.	0,04	4	0,16
7. Apoyo de la comunidad para su funcionamiento en el municipio.	0,01	3	0,03
8. Nuevas alianzas con entidades del sector privado.	0,08	3	0,24

Tabla 9. (Continuación)

9. Solicitud del servicio prestado por la entidad de socorro.	0,07	3	0,21
10. Los vehículos automotores destinados a la atención del riesgo contra incendio, rescates en todas sus modalidades y a la atención de incidentes con materiales peligrosos a cargo de los bomberos de Colombia y los demás órganos operativos del sistema para la prevención y atención de desastres, estarán exentos del pago de peajes a nivel nacional (Art, 31).	0,07	4	0,28
AMENAZAS			
1. Falta de apoyo de las entidades públicas	0,08	1	0,08
2. Aumento de edificaciones sin normas de seguridad	0,05	2	0,1
3. Desconocimiento de la comunidad en cuanto a la existencia del Cuerpo de Bomberos	0,05	2	0,1
4. Llegada de empresas dedicadas a la venta y recarga de extintores	0,07	2	0,14
5. Poco reconocimiento de la comunidad a la labor realizada	0,07	1	0,07
6. Problemas de orden público	0,05	2	0,1
7. Aumento de los incendios forestales y estructurales.	0,04	2	0,08
8. Poca cultura para el pago de impuestos	0,04	1	0,04
9. Falta de programas de seguridad y salud en el trabajo	0,04	2	0,08
10. Nivel socioeconómico de los comerciantes	0,03	2	0,06
TOTAL	1.0		2.59

Nota. Fuente. Autores del proyecto.

Con el análisis de la matriz (EFE), en el medio externo del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Abrego, se puede decir que posee muchas oportunidades especialmente con las nuevas reglamentaciones y beneficios que otorga la Ley 1575 de 2012, por lo tanto el resultado de la matriz es de 2,59, con lo que se deduce que la entidad está en el nivel medio lo que permite afirmar que se deben esforzar por seguir estrategias que capitalicen las oportunidades externas y eviten las amenazas, siendo esto muy importante para la imagen y reconocimiento de la institución.

4.1.4 Matriz EFI. La matriz de evaluación de los factores internos, es un paso resumido para realizar una auditoría interna de la administración de la entidad. La matriz EFI, es similar a la matriz EFE del perfil de la competencia que se describió anteriormente y se desarrolla siguiendo cinco pasos:

1. haga una lista de los factores de éxito identificados mediante el proceso de la auditoría interna. Use entre diez y veinte factores internos en total, que incluyan tanto fuerzas como debilidades. Primero anote las fuerzas y después las debilidades. Sea lo más específico posible y use porcentajes, razones y cifras comparativas.

2. Asigne un peso entre 0.0 (no importante) a 1.0 (absolutamente importante) a cada uno de los factores. El peso adjudicado a un factor dado indica la importancia relativa del mismo para alcanzar el éxito de la empresa. Independientemente de que el factor clave represente una fuerza o una debilidad interna, los factores que se consideren que repercutirán más en el desempeño de la organización deben llevar los pesos más altos. El total de todos los pesos debe de sumar 1.0.

3. Asigne una calificación entre 1 y 4 a cada uno de los factores a efecto de indicar si el factor representa una debilidad mayor (calificación = 1), una debilidad menor (calificación = 2), una fuerza menor (calificación = 3) o una fuerza mayor (calificación = 4). Así, las calificaciones se refieren a la compañía, mientras que los pesos del paso 2 se refieren a la industria.

4. Multiplique el peso de cada factor por su calificación correspondiente para determinar una calificación ponderada para cada variable.

5. Sume las calificaciones ponderadas de cada variable para determinar el total ponderado de la organización entera.

Sea cual fuere la cantidad de factores que se incluyen en una matriz EFI, el total ponderado puede ir de un mínimo de 1.0 a un máximo de 4.0, siendo la calificación promedio de 2.5. Los totales ponderados muy por debajo de 2.5 caracterizan a las organizaciones que son débiles en lo interno, mientras que las calificaciones muy por arriba de 2.5 indican una posición interna fuerza. La matriz EFI, al igual que la matriz EFE, debe incluir entre 10 y 20 factores clave. La cantidad de factores no influye en la escala de los totales ponderados porque los pesos siempre suman 1.0.

Las debilidades mayores son la falta de un sistema para la administración estratégica, el aumento del gasto para Iyd y los incentivos ineficaces para los distribuidores El total ponderado de 2.8 indica que la posición estratégica interna general de la empresa está arriba de la media.

Fortaleza. Las fortalezas en el Cuerpo de Bomberos se usan para determinar lo que la entidad hace mejor. Si se conoce las fortalezas se puede poner énfasis en ellas cuando se dé el momento de implementar estrategias de mejora.

Debilidades. Conocer las debilidades del Cuerpo de Bomberos Voluntario es necesario para poder realizar el análisis FODA. Cualquier cosa con la que la entidad posea en cuanto a las debilidades puede evitar su crecimiento.

Fortalezas

1. Esmerada atención al cliente que solicita el servicio
2. Cumple con la normatividad que rige las instituciones Bomberil.
3. Unidades bomberiles idóneos para la labor realizada
4. Venta de señalización y recarga de extintores
5. Capacitaciones a entidades públicas y privadas
6. Protección del medio ambiente
7. Entidad de primera respuesta ante una emergencia
8. Organización de las unidades bomberiles por brigadas para atender las emergencias que se presenten.
9. Realización de evaluaciones de cada una de las emergencias atendidas
10. Gestión en cuanto a asesoría para organizar adecuadamente la entidad de socorro en su área administrativa.

Debilidades

1. Falta de un portafolio de servicios para dar a conocer las actividades de la entidad
2. Ubicación y sede de la entidad de socorro
3. Publicidad y promoción de los servicios ofrecidos en medios de comunicación locales
4. Infraestructura inadecuada para la labor realizada
5. Falta de tecnología
6. No existen eventos motivacionales o recreativos para las unidades bomberiles
7. No se cuenta con una organización administrativa adecuada como empresa sin ánimo de lucro
8. Aun no se ha realizado el convenio para que la Alcaldía asigne los recursos de tasa bomberil

9. Falta de conocimientos administrativos de las unidades bomberiles para dirigir la entidad.

10. No cuenta con control financiero adecuado

Tabla 10.

Matriz EFI.

FACTORES INTERNOS CLAVES	PESO PONDERADO	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
FORTALEZAS			
1. Esmerada atención al cliente que solicita el servicio	0,09	4	0,36
2. Cumple con la normatividad que rige las instituciones Bomberil	0,09	4	0,36
3. Unidades bomberiles idóneos para la labor realizada	0,07	4	0,28
4. Venta de señalización y recarga de extintores	0,04	4	0,16
5. Capacitaciones a entidades públicas y privadas	0,08	4	0,32
6. Protección del medio ambiente	0,04	4	0,16
7. Entidad de primera respuesta ante una emergencia	0,06	3	0,18
8. Organización de las unidades bomberiles por brigadas para atender las emergencias que se presenten	0,04	4	0,16
9. Realización de evaluaciones de cada una de las emergencias atendidas	0,09	3	0,18
10. Gestión en cuanto a asesoría para organizar adecuadamente la entidad de socorro en su área administrativa	0,05	4	0,20
DEBILIDADES			
1. Falta de un portafolio de servicios para dar a conocer las actividades de la entidad	0,01	2	0,02
2. Ubicación y sede de la entidad de socorro	0,02	1	0,02
3. Publicidad y promoción de los servicios ofrecidos en medios de comunicación locales	0,03	1	0,03
4. Infraestructura inadecuada para la labor realizada	0,05	2	0,1
5. Falta de tecnología	0,05	1	0,05
6. No existen eventos motivacionales o recreativos para las unidades bomberiles	0,01	2	0,02
7. No se cuenta con una organización administrativa adecuada como empresa sin ánimo de lucro	0,08	1	0,08
8. Aun no se ha realizado el convenio para que la Alcaldía asigne los recursos de tasa bomberil	0,05	1	0,05

Tabla 10. (Continuación)

9. Falta de conocimientos administrativos de las unidades bomberiles para dirigir la entidad	0,02	1	0,02
10. No cuenta con control financiero adecuado	0,03	1	0,03
TOTAL	1.0		2,78

Nota. Fuente. Autores del proyecto.

Con el desarrollo de la matriz EFI, se evidencia las fortalezas más importantes del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Abrego, siendo estos factores importantes para el buen desempeño de la labor realizada en la entidad. Por lo tanto el puntaje ponderado de 2,78 lo que indica que la entidad de socorro está por encima de la media, evidenciando que no se posee fortalezas internas adecuadas para la entidad, por lo tanto se debe tener en cuenta estrategias para mejorar el área administrativa.

4.1.5 Matriz PC. La matriz de perfil competitivo, permite al Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Abrego, analizar como esta en cuento a la competencia de entidades que poseen su misma razón social, determinando aquellos factores que inciden en la prestación del servicio, mostrando un paralelo de gestión, en cuyo resultado se van a indicar las entidad con mayor o menor perfil de posicionamiento o competitividad a nivel local.

La información consignada en la matriz se obtuvo a través de la observación directa que hicieron las estudiantes investigadoras, determinando que los principales competidores son: la Cruz Roja y la Defensa Civil, las cuales son más antiguas en la prestación del servicio en la población de Abrego y por lo tanto poseen un mayor posicionando en la comunidad.

De otra parte para la construcción de la matriz se debe tener en cuenta la siguiente metodología:

Identificar factores decisivos de éxito.

Asignar ponderaciones apropiadas a cada factor determinante de éxito con el objeto de identificar la importancia relativa de ese factor para el éxito de la entidad.

Se puede determinar ponderaciones apropiadas mediante la comparación. Esta varía de 0.0 (sin importancia) a 1.0 (muy importante). Las ponderaciones asignadas se aplican a todos los competidores, la columna de ponderaciones deben sumar 1.0.

Asignar a cada competidor la debilidad o fortaleza de esa firma en cada factor clave de éxito, en donde 1 = Debilidad grave; 2= Debilidad menor; 3= fortaleza menor; 4= fortaleza importante.

La ponderación asignada a cada factor clave de éxito debe multiplicarse por la clasificación correspondiente a cada competidor para determinar el resultado ponderado para cada entidad de socorro. El resultado ponderado indica la fuerza o debilidad relativa de cada competidor en cada factor determinante de éxito.

Sumar la columna de resultados ponderados para cada competidor. Los totales ponderados pueden variar de 1.0 (el más bajo) a 4.0 (el más alto).

Tabla 11.*Matriz del perfil competitivo.*

FACTORES CLAVES DE ÉXITO	PONDERACIÓN	Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Abrego		Cruz Roja Abrego		Defensa civil Abrego	
		Clasificación	Resultado	Clasificación	Resultado	Clasificación	Resultado
Calidad en el servicio prestado	0.08	2	0,16	1	0,08	3	0,24
Responsabilidad en la labor realizada	0.12	4	0,48	1	0,12	4	0,48
Buen servicio al cliente	0.10	2	0,2	1	0,10	3	0,3
Normatividad	0.15	4	0,6	2	0,30	2	0,3
Capacitación a los integrantes de las entidades	0.11	4	0,44	2	0,22	2	0,22
Publicidad y promoción de los servicios ofrecidos	0.11	2	0,22	3	0,33	3	0,33
Infraestructura	0.10	1	0,1	2	0,20	2	0,20
Ubicación	0.10	1	0,1	2	0,20	2	0,20
Sentido de pertenencia	0.10	4	0,4	1	0,10	1	0,10
Eventos motivacionales	0.03	3	0,09	1	0,03	1	0,03
Total	1.0		2,7		1,68		2,4

Nota. Fuente. Autores del proyecto.

Teniendo en cuenta que la Matriz del Perfil Competitivo (MPC) identifica a los principales competidores de la entidad, así como sus fortalezas y debilidades particulares, en relación con una muestra de la posición estratégica. Se debe decir que el Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Abrego, se comparó con dos entidades que desarrollan actividades de socorro en la población, como son la Cruz Roja y la Defensa Civil, lo que evidencio que el Cuerpo de Bomberos, tiene una ponderación de 2.7, le sigue y siendo la competencia más fuerte la Defensa Civil con 2.4 y por debajo de estas dos se encuentra la Cruz Roja 1,68, de acuerdo a lo anterior se puede decir que en cuanto a los factores de éxito, estos benefician más al cuerpo de bomberos ya que según la Ley poseen así como mayores responsabilidades con la comunidad, de igual

forma el municipio tiene responsabilidades con este tipo de entidad, de igual forma se debe decir que el sentido de pertenencia y la labor altruista los hace ser espaciales ante la comunidad, especialmente por las constantes capacitaciones que son factores que los hacen idóneos para desempeñar las labores propias de los bomberos.

Según los datos antes mencionados, se puede constatar que la empresa debe mejorar en muchos aspectos a la par con las empresas comparadas y superarlas, como es la infraestructura, ubicación, publicidad y promoción de sus servicios, eventos motivacionales para el personal y por último la gestión para adquirir materiales y equipos que los ayude a prestar el servicio de forma eficiente y eficaz.

4.1.6 Matriz DOFA. Esta matriz permite ver las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que tiene o puede tener la institución en su entorno. Ayuda a determinar qué tan capacitada esta organización para desempeñarse en el medio, esta matriz conduce al desarrollo de cuatro tipos de estrategias FO, DO, FA, DA.

Estrategia FO. Corresponde al uso de fortalezas internas de la empresa con el objeto de aprovechar las oportunidades externas.

Estrategias DO. Mejora las debilidades internas, valiéndose de las oportunidades externas.

Estrategias FA. Utiliza las fortalezas de la empresa para minimizar o evitar el impacto de las amenazas externas.

Estrategias DA. Derrotar debilidades internas y eludir amenazas tomando estrategias defensivas.

Los pasos para construir una matriz DOFA son:

Hacer una lista de fortalezas internas claves.

Hacer una lista de debilidades internas decisivas.

Hacer una lista de las oportunidades externas importantes.

Hacer una lista de amenazas externas claves.

Comparar las fortalezas internas con las oportunidades externas y registrar las estrategias.

Cruzar las debilidades internas con las oportunidades externas y registrar las estrategias.

Comparar las fortalezas internas con las amenazas externas y registrar estrategias.

Comparar debilidades internas con las amenazas externas y registrar estrategias.

Fortalezas

1. Esmerada atención al cliente que solicita el servicio
2. Cumple con la normatividad que rige las instituciones Bomberiles.
3. Unidades bomberiles idóneos para la labor realizada
4. Venta de señalización y recarga de extintores
5. Capacitaciones a entidades públicas y privadas
6. Protección del medio ambiente

7. Entidad de primera respuesta ante una emergencia
8. Organización de las unidades bomberiles por brigadas para atender las emergencias que se presenten.
9. Realización de evaluaciones de cada una de las emergencias atendidas
10. Gestión en cuanto a asesoría para organizar adecuadamente la entidad de socorro en su área administrativa.

Debilidades

1. Falta de un portafolio de servicios para dar a conocer las actividades de la entidad
2. Ubicación y sede de la entidad de socorro
3. Publicidad y promoción de los servicios ofrecidos en medios de comunicación locales
4. Infraestructura inadecuada para la labor realizada
5. Falta de tecnología
6. No existen eventos motivacionales o recreativos para las unidades bomberiles
7. No se cuenta con una organización administrativa adecuada como empresa sin ánimo de lucro
8. Aun no se ha realizado el convenio para que la Alcaldía asigne los recursos de tasa bomberil
9. Falta de conocimientos administrativos de las unidades bomberiles para dirigir la entidad.
10. No cuenta con control financiero adecuado

Oportunidades

1. Las nuevas reglamentaciones que favorecen la actividad bomberil
2. Personal especialización en actividades bomberiles
3. Asesoría por parte de otros Cuerpos de Bomberos

4. Condiciones geográficas para el desplazamiento de los vehículos
5. Subsidios por parte del estado para los bomberos que deseen estudiar en universidades públicas
6. Pueden dar capacitaciones a colegios y otras entidades en cuanto a primeros auxilios y manejo de extintores.
7. Apoyo de la comunidad para su funcionamiento en el municipio.
8. Nuevas alianzas con entidades del sector privado.
9. Solicitud del servicio prestado por la entidad de socorro.
10. Los vehículos automotores destinados a la atención del riesgo contra incendio, rescates en todas sus modalidades y a la atención de incidentes con materiales peligrosos a cargo de los bomberos de Colombia y los demás órganos operativos del sistema para la prevención y atención de desastres, estarán exentos del pago de peajes a nivel nacional (Art, 31).

Amenazas

1. Falta de apoyo de las entidades públicas
2. Aumento de edificaciones sin normas de seguridad
3. Desconocimiento de la comunidad en cuanto a la existencia del Cuerpo de Bomberos
4. Llegada de empresas dedicadas a la venta y recarga de extintores
5. Poco reconocimiento de la comunidad a la labor realizada
6. Problemas de orden público
7. Aumento de los incendios forestales y estructurales.
8. Poca cultura para el pago de impuestos
9. Falta de programas de seguridad y salud en el trabajo

10. Nivel socioeconómico de los comerciantes

Tabla 12.*Matriz DOFA*

		FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
		1. Esmerada atención al cliente que solicita el servicio 2. Cumple con la normatividad que rige las instituciones Bomberiles. 3. Unidades bomberiles idóneos para la labor realizada 4. Venta de señalización y recarga de extintores 5. Capacitaciones a entidades públicas y privadas 6. Protección del medio ambiente 7. Entidad de primera respuesta ante una emergencia 8. Organización de las unidades bomberiles por brigadas para atender las emergencias que se presenten. 9. Realización de evaluaciones de cada una de las emergencias atendidas 10. Gestión en cuanto a asesoría para organizar adecuadamente la entidad de socorro en su área administrativa.	1. Falta de un portafolio de servicios para dar a conocer las actividades de la entidad 2. Ubicación y sede de la entidad de socorro 3. Publicidad y promoción de los servicios ofrecidos en medios de comunicación locales 4. Infraestructura inadecuada para la labor realizada 5. Falta de tecnología 6. No existen eventos motivacionales o recreativos para las unidades bomberiles 7. No se cuenta con una organización administrativa adecuada como empresa sin ánimo de lucro 8. Aun no se ha realizado el convenio para que la Alcaldía asigne los recursos de tasa bomberil 9. Falta de conocimientos administrativos de las unidades bomberiles para dirigir la entidad. 10. No cuenta con control financiero adecuado
OPORTUNIDADES (O)	ESTRATEGIAS (FO)	ESTRATEGIAS (DO)	
1. Las nuevas reglamentaciones que favorecen la actividad bomberil 2. Personal especialización en actividades bomberiles 3. Asesoría por parte de otros Cuerpos de Bomberos 4. Condiciones geográficas para el desplazamiento de los vehículos 5. Subsidios por parte del estado para los bomberos que	Las unidades bomberiles se deben esmerar por brindar un excelente servicio a la comunidad con el objetivo de darse a conocer se conozcan los servicios y empezar a brindar las capacitaciones a colegios o entidades que los requieran para general recurso propios. F1-O6 Lograr a través de entidades asesoras como la Universidad	Se debe empezar a gestionar los recursos de la tasa bomberil en la Alcaldía Municipal, para iniciar con la construcción de una edificación propia y cómoda para brindar el servicio de mejor calidad. D4-D8-O4-O9 Aprovechar que el artículo 42 permite la consecución de recursos a través de las inspecciones en prevención de	

Tabla 12. (Continuación)

<p>deseen estudiar en universidades públicas</p> <p>6. Pueden dar capacitaciones a colegios y otras entidades en cuanto a primeros auxilios y manejo de extintores.</p> <p>7. Apoyo de la comunidad para su funcionamiento en el municipio.</p> <p>8. Nuevas alianzas con entidades del sector privado.</p> <p>9. Solicitud del servicio prestado por la entidad de socorro.</p> <p>10. Los vehículos automotores destinados a la atención del riesgo contra incendio, rescates en todas sus modalidades y a la atención de incidentes con materiales peligrosos a cargo de los bomberos de Colombia y los demás órganos operativos del sistema para la prevención y atención de desastres, estarán exentos del pago de peajes a nivel nacional (Art, 31).</p>	<p>Francisco de Paula Santander Ocaña, en el plan de estudio de Administración de Empresas, que les orienten en la forma de organizar administrativamente la entidad con el objetivo poseer una mejor organización y así brindar un servicio eficiente a la población abreguense.</p> <p>F10-O7</p> <p>Es necesario aprovechar la buena gestión del comandante actual para la consecución de recursos a través de las inspecciones en prevención de incendios y seguridad humana en edificaciones públicas, privadas y particularmente en los establecimientos públicos de comercio e industriales.</p> <p>F10-O8</p> <p>Se debe buscar asesoría para la formulación de proyectos en la consecución de recursos, materiales, maquinaria y vehículos para la entidad, logrando con esto prestar un servicio adecuado y esencial a la comunidad.</p> <p>F10-O10</p>	<p>incendios y seguridad humana en edificaciones públicas, privadas y particularmente en los establecimientos públicos de comercio e industriales, para lo cual se debe diseñar y dar a conocer a través de un portafolio de servicios y así, generar recursos para la entidad.</p> <p>D1-D3-O8</p>
AMENAZAS (A)	ESTRATEGIAS (FA)	ESTRATEGIAS (DA)
<p>1. Falta de apoyo de las entidades públicas</p> <p>2. Aumento de edificaciones sin normas de seguridad</p> <p>3. Desconocimiento de la comunidad en cuanto a la existencia del Cuerpo de Bomberos</p> <p>4. Llegada de empresas dedicadas a la venta y recarga de extintores</p> <p>5. Poco reconocimiento de la comunidad a la labor realizada</p> <p>6. Problemas de orden público</p> <p>7. Aumento de los incendios forestales y estructurales.</p> <p>8. Poca cultura para el pago de impuestos</p> <p>9. Falta de programas de</p>	<p>Realizar capacitaciones a entidades públicas y privadas, protegiendo el medio ambiente para evitar los incendios forestales y estructurales.</p> <p>F5-F6-A7</p>	<p>Lograr la realización de los convenio para que la Alcaldía asigne los recursos de tasa bomberil, al igual que implementar campañas para que la comunidad conozca la existencia del Cuerpo de Bomberos y se logre el reconocimiento de la comunidad a la labor realizada en la comunidad.</p> <p>D8-A3-A5</p>

Tabla 12. (Continuación)

seguridad y salud en el trabajo
10. Nivel socioeconómico de
los comerciantes

Nota. Fuente. Autores del proyecto.

De acuerdo a la interpretación de la matriz DOFA, se considera que el grupo de estrategias más viable es la FO, donde las unidades bomberiles se deben esmerar por brindar un excelente servicio a la comunidad con el objetivo de darse a conocer se conozcan los servicios y empezar a brindar las capacitaciones a colegios o entidades que los requieran para general recurso propios. Lograr a través de entidades asesoras como la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, en el plan de estudio de Administración de Empresas, que les orienten en la forma de organizar administrativamente la entidad con el objetivo poseer una mejor organización y así brindar un servicio eficiente a la población abreguense.

Es necesario aprovechar la buena gestión del comandante actual para la consecución de recursos a través de las inspecciones en prevención de incendios y seguridad humana en edificaciones públicas, privadas y particularmente en los establecimientos públicos de comercio e industriales. Se debe buscar asesoría para la formulación de proyectos en la consecución de recursos, materiales, maquinaria y vehículos para la entidad, logrando con esto prestar un servicio adecuado y esencial a la comunidad.

4.1.7 Matriz IE. Esta matriz permite reconocer la situación general de la entidad, a través de la comparación de las matrices EFI y EFE teniendo como punto de partida el impacto de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Los resultados de la matriz EFI se relacionan con el eje X y los de la matriz EFE con el eje Y.

Los pasos para elaborarla son:

Se basa esta matriz en dos dimensiones claves como son los resultados totales ponderados del factor interno (EFI) ubicando en el eje X y los resultados totales ponderados del factor externo (EFE), ubicados en el eje Y. Sobre el eje X de la matriz IE, un resultado total ponderado de 1.0 a 1.99 representa una posición interna débil; de 2.0 a 2.99 se le considera promedio y de 3.0 a 4.0 se le considera fuerte. En forma similar con el eje Y.

Parámetros estratégicos de las regiones de la matriz (IE):

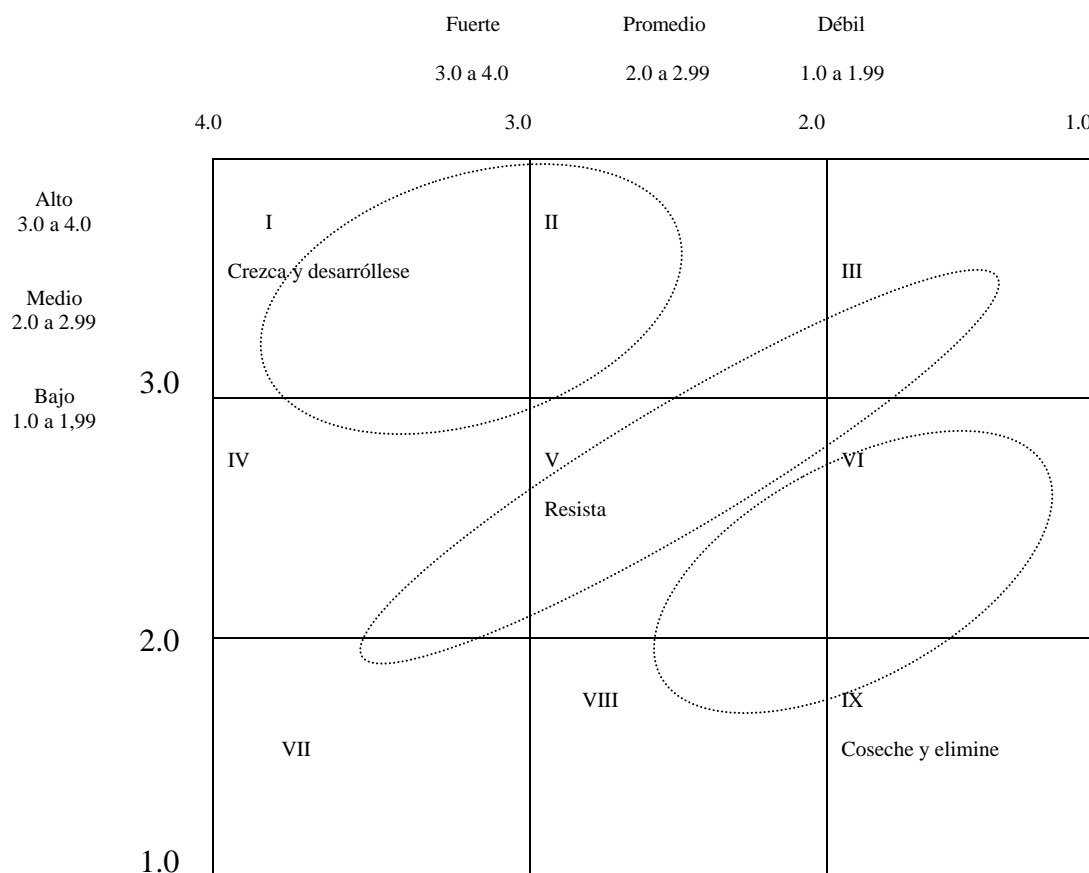


Figura 9. Categorías estratégicas de las regiones de la matriz I.E.

Fuente. : David, Fred R. (2003:198). Conceptos de Administración Estratégica. 9ª. Edición.

Editorial Prentice Hall. México.

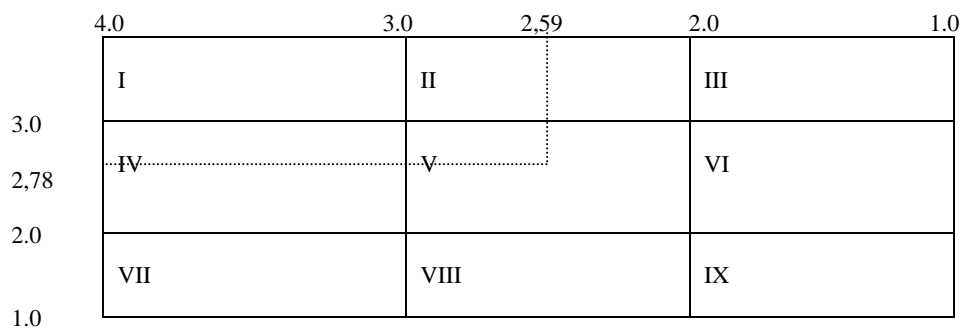


Figura 10. Aplicación de la matriz IE a la empresa.

Fuente. Autores del proyecto

EFI = 2,78

EFE = 2,59

Al realizar la intersección de los resultados ponderados de la matriz EFI y EFE, este se ubica en la región de las casillas V, en el área de puesta en marcha de estrategias “Resista” donde se puede determinar que la entidad al estar recién creada, tiene la necesidad de proteger y mantenerse en el mercado, al igual que desarrollar la penetración en el mercado para lo cual se debe dar a conocer los servicios ofrecidos por la entidad a través de los medios de comunicación locales y un portafolio de servicios donde la comunidad tenga la oportunidad de llamar a la entidad en caso de emergencia, de igual forma debe desarrollar el servicio a través de la gestión de recursos, como también la organización administrativa siguiendo las etapas del proceso administrativo al igual que la administración de Cuerpo de Bomberos expedida por la dirección general de bomberos en Colombia.

Todo lo anterior con el objetivo de servir a la comunidad de forma eficiente y eficaz, por lo que debe mejorar en muchos aspectos especialmente la organización interna y la consecución

de recursos para la adquisición de maquinaria y equipo que facilite la labor realizada por las unidades bomberiles y así no se ponga en peligro la integridad física de los mismos y comunidad en general.

4.1.8 Diagnostico estratégico. Se debe decir que este diagnóstico es la fase que forma parte de la formulación estratégica dentro del proceso de la dirección estratégica y que consiste en analizar cuál es la situación de la entidad en un momento determinado a través de un doble análisis: análisis externo e interno.

Para lo anterior el Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Abrego, con el análisis de los factores externo, se puede decir que posee muchas oportunidades especialmente con las nuevas reglamentaciones y beneficios que otorga la Ley 1575 de 2012, siendo esto muy importante para la imagen y reconocimiento de la institución.

De otra parte la entidad desde que fue creada se ha caracterizado por el buen desempeño de la labor realizada en las diferentes emergencias atendidas, lo que indica que la entidad de socorro tiene una sólida situación interna, dado el ánimo, sentido de pertenencia y servicio que posee las unidades bomberiles por la comunidad, se debe mencionar que se cuenta con buen ánimo de fortalecer y mejorar el servicio prestado a la comunidad y así ser necesarios para la comunidad.

Es importante mencionar que se tuvo en cuenta la matriz del perfil competitivo, donde se identificó a los principales competidores de la entidad, como son la Cruz Roja y la Defensa Civil,

mediante lo cual se evidencia que el Cuerpo de Bomberos Voluntarios poseen ventajas ya que la Ley los favorece y beneficia, es decir les da mayores responsabilidades y también mayores deberes al Estado con la entidad, de igual forma el municipio tiene responsabilidades con este tipo de entidad, se debe decir que el sentido de pertenencia y la labor altruista los hace ser espaciales ante la comunidad, por las constantes capacitaciones que son factores que los hacen idóneos para desempeñar las labores propias de los bomberos.

De igual forma teniendo en cuenta los factores internos y externos evidenciados en la matriz DOFA, se considera que las unidades bomberiles se deben esmerar por brindar un excelente servicio a la comunidad con el objetivo de darse a conocer se conozcan los servicios y empezar a brindar las capacitaciones a colegios o entidades que los requieran para general recurso propios. Lograr a través de entidades asesoras como la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, a través del plan de estudio de Administración de Empresas, les orienten en la forma de organizar administrativamente.

Es necesario aprovechar la buena gestión del comandante actual para la consecución de recursos a través de las inspecciones en prevención de incendios y seguridad humana en edificaciones públicas, privadas y particularmente en los establecimientos públicos de comercio e industriales.

Se debe buscar asesoría para la formulación de proyectos en la consecución de recursos, materiales, maquinaria y vehículos para la entidad, logrando con esto prestar un servicio adecuado y esencial a la comunidad.

Por último se debe mencionar que con este diagnóstico se pretende evidenciar las debilidades y amenazas que posee el Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Abrego, Norte de Santander y brindar una serie de estrategias con el objetivo que los dirigentes de la entidad las asuman como propias y sigan gestionando para lograr un crecimiento y adecuado desarrollo y así llegar a prestar un servicio eficiente y eficaz a la comunidad contando con todas las medidas de seguridad necesarias para la citada labor.

4.2 Marco axiológico, que ayude en la organización interna de la entidad

Matriz Axiológica, es la representación de los principios y valores de los grupos de referencia de la organización, tiene como fin común servir de guía para formular la escala de valores de la misma, y constituirse en un apoyo para diagnosticar a futuro. También permite evidenciar el significado de los valores y principios corporativos para los diferentes grupos de referencia (Sachse, 2007).

Según la investigación realizada en el Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Abrego, hasta el momento no cuenta con principios corporativos, los cuales ayuden a direccionar los objetivos y metas propuestas.

4.2.1 Principios corporativos. En el Cuerpo de Bomberos se constituyen como la base sobre la que se construye la entidad y que ayudara a encaminar a la empresa y a las unidades bomberiles, siendo conscientes que cada día deben ser mejores.

Principios corporativos propuestos. Productividad: Es el principio que permite que el servicio ofrecido por el Cuerpo de Bomberos Voluntarios sea mejor día tras día en el trabajo; a través de resultados positivos afianzándonos cada día más en nuestro servicio a la comunidad.

Cumplimiento: De acuerdo con las políticas que rigen los Cuerpos de Bomberos Voluntarios, siempre deberá darse pronta respuesta a los requerimientos del cliente tanto interno como externo.

Eficacia: Todo el servicio a la comunidad tiene como finalidad la satisfacción del cliente, por tanto cualquier obstáculo que se presente para lograr este cometido será resuelto con diligencia por el comandante y las unidades activas.

Trabajo en equipo. Es la unión de esfuerzos y saberes para lograr un propósito común, en la parte de los clientes, proveedores, colaboradores y accionistas.

Creatividad. Búsqueda permanente de motivaciones y alternativas que orienten al crecimiento y desarrollo continuo, de todos los factores que intervienen en el cumplimiento de los diferentes factores que intervienen e interactúan con el grupo de referencia.

Respeto. Refleja el amor y la pasión que entregan cada uno de los integrantes del Cuerpo de Bomberos. Es lo que esperamos, recibimos y brindamos a los demás, teniendo en cuenta la sociedad, estado, familia, clientes, proveedores, colaboradores y accionistas, permitiendo a la entidad obtener mayor reconocimiento y aceptación en el mercado.

Honestidad y ética. Moderación, decencia, urbanidad, decoro, es importante reflejar este valor ya que para los clientes es indispensable saber que existe honestidad en una empresa, teniendo en la sociedad, el estado, la familia, los clientes, los proveedores, los colaboradores y accionistas, fortaleciendo en su cultura y clima organización y de esta manera prestar un servicio adecuado a la sociedad.

Tabla 13.

Matriz axiológica

GRUPO DE REFERENCIA	SOCIEDAD	EL ESTADO	LA FAMILIA	LOS CLIENTES	LOS PROVEEDORES	LOS COLABORADORES	LOS ACCIONISTAS
PRINCIPIOS							
Liderazgo	X	X	X	X	X		X
Productividad	X						
Cumplimiento	X	X	X	X	X	X	X
Eficacia	X	X	X	X	X	X	X
Trabajo en equipo	X	X	X	X	X	X	X
Creatividad	X	X	X	X	X	X	X
Respeto	X	X	X	X		X	X
Honestidad y ética	X	X	X	X	X	X	X

Nota: Fuente. Autores del proyecto.

La Matriz Axiológica es un ejercicio que debe realizar constantemente el comandante o representante legal de la estación de Bomberos Voluntarios de Abrego, Norte de Santander, teniendo en cuenta el conjunto de valores y principios que poseen sus integrantes y que tienen como fin ser guía para formular la escala de valores de la entidad, y constituirse en un apoyo para diagnosticar a futuro.

4.2.2 Misión. La misión es lo que la organización desea lograr en un periodo específico de tiempo. Si el propósito es el por qué hace las cosas, la misión se trata del qué cosas haces.

Una buena misión debe de describir que es lo que hace la empresa y lo que no. Tanto el presente como en el futuro, debe de proveer un enfoque a la dirección y sus colaboradores (Barraza, 2017).

Misión propuesta. El Cuerpo de Bomberos Voluntarios del Municipio de Abrego, Norte de Santander, como un organismo de socorro que presta un servicio público esencial, está comprometido con, la gestión integral del riesgo contra incendio, los preparativos y atención de rescates en todas sus modalidades y la atención de incidentes con materiales peligrosos, protegiendo la vida, la integridad, bienes y el medio ambiente, propiciando el bienestar social a través de un equipo técnico, operativo y administrativo capacitado y con procesos de mejoramiento continuo institucionalizados, para satisfacer las necesidades de la comunidad.

4.2.3 Visión. La Visión de una empresa es el objetivo de largo plazo que se plantea el dueño o quien dirige la organización. Y lo más importante: expresa sus valores y marca la pauta sobre cómo la compañía y sus trabajadores deben enfrentarse al día a día (Barraza, 2017).

Visión propuesta. Ser en el 2023 un Cuerpo de Bomberos Voluntarios con maquinaria y equipos necesarios para la gestión integral del riesgo contra incendio, los preparativos y atención de rescates en todas sus modalidades y la atención de incidentes con materiales peligrosos, con el compromiso del trabajo en equipo y la participación activa de las entidades privadas y públicas.

4.2.4 Valores corporativos. Las empresas, al igual que las personas, tienen una serie de elementos que las definen y las distinguen del conjunto de organizaciones. Estos elementos se engloban en una categoría denominada valores corporativos de una empresa.

Valores corporativos propuestos. Solidaridad. Nos sentimos comprometidos con el acontecer de la entidad y asumimos que nuestras acciones afectan a los demás.

Participación. Somos una organización democrática, donde cada asociado tiene incidencia en la toma de decisiones e igualdad de oportunidades.

Equidad. Facilitamos el desarrollo integral del asociado y su familia, mediante la distribución justa e imparcial de los beneficios cooperativos.

Honestidad. Realizamos todas las operaciones con transparencia y rectitud.

Lealtad. Somos fieles a la entidad y buscamos su desarrollo y permanencia en el tiempo.

Responsabilidad. Obramos con seriedad, en consecuencia con nuestros deberes y derechos como asociados, acorde con nuestro compromiso con la comunidad.

Respeto. Escuchamos, entendemos y valoramos al otro, buscando armonía en las relaciones interpersonales, laborales y comerciales.

Mística. Realizamos nuestro trabajo bien desde el principio, con la convicción de entregar lo mejor.

Confianza. Cumplimos con lo prometido al ofrecer los mejores productos y servicios a un precio justo y razonable.

Coherencia. Pensamos y actuamos en consonancia con los objetivos personales y laborales.

4.3 Plan de acción, para establecer estrategias administrativas que ayude a su adecuado funcionamiento

Los planes de acción son instrumentos gerenciales de programación y control de la ejecución anual de los proyectos y actividades que deben llevar a cabo las dependencias para dar cumplimiento a las estrategias y proyectos establecidos en el plan estratégico. De otra parte se debe decir que es una herramienta eficaz detalla proyectos y actividades, indicadores y metas a las que se comprometen las dependencias de la entidad en una vigencia determinada, fijación de tiempos y responsables (Miranda, 2017).

Tabla 14.
Plan de acción

PLAN DE CAPACITACIONES.						
OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	INDICADOR	TIEMPO	PRESUPUESTO
Contar con personal	Sensibilizar al personal sobre	Elaborar y aplicar	Comandante y Subcomandante	100%	Doce meses	\$ 1.000.000

Tabla 14. (Continuación)

altamente capacitado en diferentes líneas del servicio bomberil.	la importancia de contar con recurso humano bien capacitado para desarrollar la labor encomendada.	talleres sobre la importancia de la capacitación.				
	Motivar al personal para que se capaciten y logren conocimiento y de esta forma ir a la vanguardia	Darle al personal charlas sobre el conocimiento de las nuevas Leyes.	Comandante y Subcomandante	100%	Dos meses	\$ 200.000
		Hacer de las capacitaciones algo obligatorias para el personal Bomberil.	Comandante y Subcomandante	100%	Doce meses	\$ 200.000
ORGANIZACION ADMINISTRATIVA						
OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	INDICADOR	TIEMPO	PRESUPUESTO
Implementar herramientas administrativas para lograr una mejor organización interna de la entidad.	Gestionar recursos de la tasa bomberil para lograr la contratación de una secretaria.	Reunirse con el mandatario de turno y mostrarle los deberes que se posee con la entidad de socorro.	Comandante y Subcomandante	100%	Doce meses	\$100.000
	Buscar asesorías para la implementación de herramientas administrativas y adecuada dirección de la entidad.	Solicitar a entidades como la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, asesoría en cuanto al adecuado proceso administrativo	Comandante y Subcomandante	50%	Doce meses	\$500.000

Nota: Fuente. Autores del proyecto.

Se deben implementar herramientas administrativas basadas en el proceso administrativo y las bases para la administración de Cuerpos de Bomberos, para lo cual se evidencia la

necesidad de tener en cuenta los elementos propuestos y así contribuir con un pequeño aporte a la organización interna de la entidad que está al servicio de la comunidad abreguense.

Capítulo 5. Conclusiones

Al realizar el diagnóstico estratégico, teniendo en cuenta las matrices EFE, EFI, PC, DOFA y IE, para determinar las condiciones del área administrativa en el Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Abrego, Norte de Santander, se pudo determinar que la entidad cuenta con personal capacitado para la labor que realiza a diario, pero tienen muchas falencias en cuanto a materiales, herramientas y equipos lo que ha afectado un adecuado servicios a la comunidad.

Teniendo en cuenta el marco axiológico, el cual ayuda a organizar de forma interna la entidad, se propusieron herramientas administrativas como son la misión, visión, valores corporativos, entre otros, que son necesario para el Cuerpo de Bomberos Voluntarios, esto ya que la empresa sin ánimo de lucro, se creó hace poco y no ha contado con la ayuda necesaria para organizarse adecuadamente.

Por último se elaboró un plan de acción, para establecer estrategias administrativas que ayude a su adecuado funcionamiento, en el cual se muestran los objetivos, actividades, responsables, indicador, tiempo y presupuesto necesarios para el logro de las estrategias propuestas.

Capítulo 6. Recomendaciones

Con el objetivo que el Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Abrego, resista, es necesario tener en cuenta las estrategias arrojadas de las matrices y utilizar todas las gabelas que otorga la Ley para la gestión de recursos.

De igual forma se sugiere tener en cuenta el marco axiológico diseñado, con el fin de tener una mejor y adecuada organización interna de la entidad.

Por último es conveniente analizar y aplicar los componentes del plan de acción diseñado, ya que en este se presentan estrategias que pueden ayudar administrativamente a la entidad y así logra un adecuado funcionamiento de la misma.

Se sugiere al Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Abrego, Norte de Santander, lograr la vinculación con entidades como la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, para que se hagan convenios y los estudiantes tengan la oportunidad de realizar su pasantía y así ser un apoyo para el área administrativa de la entidad.

Referencias

- Actualicese.com. (29 de Mayo de 2014). <https://actualicese.com/2014/05/29/definicion-de-entidades-sin-animo-de-lucro/>. Obtenido de Entidades sin animo de lucro.
- Alcaldía Mayor de Bogotá. (25 de Junio de 2010). Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos Bogotá. Obtenido de <http://www.bomberosbogota.gov.co/content/view/21/58/>.
- Alcaldia Municipal de Abrego. (2015). Información general.
- Alfaro, F. (2018). Matriz de Decisiones.
- Andesco.org. (7 de Abril de 2017). <http://www.andesco.org.co/component/acymailing/listid-9/mailid-602-identificacion-de-peligros-evaluacion-y-valoracion-de-los-riesgos-del-sistema-de-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-decreto-1072-de-2015.html?tmpl=component>. Obtenido de Identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo Decreto 1072 de 2015.
- Arias Arenas, Y. (2018). Información General. Abrego.
- Botía, J. M. (2018). <https://elbombronumero13.files.wordpress.com/2015/09/origen-cuerpos-de-bomberos.pdf>. Obtenido de El origen de los cuerpos de bomberos.
- Calendario de Colombia.com. (2018). Día del bombero en Colombia. Obtenido de <https://www.calendariodecolombia.com/fecha/2054/dia-del-bombero-en-colombia>.
- Castellanos, L. (2015). Matrices, Planificación Estratégica.
- Cedec. (2018). http://www.cedec.com.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=56:marco-logico-cedec&catid=38:informacion. Obtenido de Marco Lógico.
- Centro Comercial Industrial y de fomento. (2018). <http://www.ccifa.com.uy/noticias/noticias-institucionales/218-la-importancia-de-la-seguridad-en-el-trabajo.html>. Obtenido de La importancia de la seguridad en el trabajo.
- Centro territorial de información juvenil. (2006). <http://ibdigital.uib.es/greenstone/collect/cd2/index/assoc/responsa/ble1.dir/responsable1.pdf>. Obtenido de que es voluntariado.
- Chiavenato, I. (2014). Introducción a la teoría de la administración. Bogotá: 5° edición. McGraw Hill .

- Comuna 15 Guayabal. (1 de Diciembre de 2014). Historia Cuerpo Oficial de Bomberos Medellín. Obtenido de <http://micomunaguayabal.org/historia-cuerpo-oficial-de-bomberos-medellin/>.
- Conexionesan. (19 de Julio de 2017). <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/07/que-es-la-estrategia-empresarial-y-como-ella-se-relaciona-con-el-bsc/>. Obtenido de Que es la estrategia empresarial.
- Congreso de Colombia. (2011). Ley 701 de 2001 . Bogotá.
- Contreras, J. (2006). <http://www.joseacontreras.net/direstr/cap491d.htm>. Obtenido de El análisis de la industria: la matriz de evaluación de los factores externos (EFE).
- Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Calí. (7 de Abril de 2013). Historia. Obtenido de <http://www.bomberoscali.org/index.php/quienes-somos/historia-bomberos-cali>.
- Cuerpo de Bomberos Voluntarios Ocaña. (2013). <https://ocanabomberos.wixsite.com/bomberosocana/about>. Obtenido de Reseña histórica.
- David, F. (2000). Conceptos de administración estratégica. . Bogotá: 5 ed, Pearson educación.
- Díaz, C. (2017). Que es el comercio. Bogotá.
- El tiempo. (4 de Diciembre de 2015). <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-1677688>. Obtenido de Importancia de la certificación.
- Eumed.net. (2018). <http://www.eumed.net/libros-gratis/2009c/594/Formulacion%20de%20la%20matriz%20de%20la%20gran%20estrategia%20en%20logistica.htm>. Obtenido de Formulación de la matriz de la gran estrategia.
- Forero Medina, L. E. (2014). Naturaleza de los cuerpos de bomberos voluntarios. Bogotá.
- Fred, D. (2003). Conceptos de administración estratégica. México.: Parte 1; Ed. Pearson Prentice Hall.
- Gelopolis.com. (2018). <https://www.gestiopolis.com/la-estrategia-en-la-administracion/>. Obtenido de La estrategia en administración.
- Gerencie.com. (5 de Octubre de 2017). <https://www.gerencie.com/para-que-sirve-la-matriz-dofa.html>. Obtenido de La matriz DOFA.
- Gestiopolis.com. (2018). <https://www.gestiopolis.com/un-concepto-de-estrategia/>. Obtenido de estrategias.
- Giraldo Ocampo, J. D. (2018). Gerencia estratégica.

- Guía de la calidad. (2018). <http://www.guiadelacalidad.com/modelo-efqm/plan-estrategico>.
Obtenido de Plan estratégico.
- Kerguelén Botero, C. A. (2008). Calidad en salud en Colombia. Bogotá: Scripto Ltda.
- Lumpkin, G. T., & Dess, G. (2003). Dirección estratégica. Primera edición Mc Graw Hill.
- Martínez Pedrós, D., & Milla Gutiérrez, A. (2005). La elaboración del plan estratégico y su implantación a través del cuadro de mando integral. Ediciones Díaz de Santos.
- Mello, F. (2004). Desarrollo Organizacional, enfoque integral. Mexico: Ed. Limusa.
- National Fire Protection Association. (2008). Extintores Portátiles Contra Incendios.
- Organización Internacional del Trabajo. (2018).
http://training.itcilo.it/actrav_cdrom2/es/osh/intro/inmain.htm. Obtenido de La Salud y la Seguridad en el Trabajo.
- Paritarios.cl. (2018). http://www.paritarios.cl/especial_accidentes.htm. Obtenido de Accidentes de trabajo, causas, clasificación y control.
- Practical team. (2018). <http://www.practicalteam.com/blog/para-que-sirve-tener-un-plan-estrategico/>. Obtenido de ¿Para qué sirve tener un plan estratégico?
- Prado, J. (14 de Junio de 2013). Procedimiento de planificación de objetivos y metas. Obtenido de <https://www.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/procedimiento-de-planificacion-de-objetivos-y-metas/>.
- República de Colombia. (2000). Decreto 953 de 1997. Bogotá. .
- República de Colombia. (2010). Ley 1095 de 2006, Reforma Política Constitucional, . Bogotá: editorial Cupido.
- República de Colombia. (2010). Resolución 3580 de 2007. Bogotá.
- Republica de Colombia. (2013.). Ley 1575 de 2012. Bogotá: Edición norma. .
- Republica de Colombia. (2015). Ley 322 de 1996. Bogotá.
- Reviso. (2018). <https://www.reviso.com/es/que-es-una-empresa>. Obtenido de Que es una empresa.
- Sabino, C. (1990). Introducción a la Metodología de la Investigación. . Caracas.
- Sacristán camacho, K. K. (2014). Estrategias administrativas para mejorar el comportamiento organizacional. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.

- Sainz de Vicuña Ancín, J. M. (2012). El plan estratégico en la práctica. ESIC Editorial.
- Sanz, j. (13 de Enero de 2009). <http://historiasdelahistoria.com/2009/01/13/los-primeros-bomberos-de-la-historia>. Obtenido de Los primeros bomberos de la historia.
- Shum, Y. M. (6 de Febrero de 2018). <https://yiminshum.com/matriz-evaluacion-factores-internos-mefi/>. Obtenido de Matriz de evaluación de factores internos.
- Terry, G. (1971). Principios de administración . Bogotá: 5°. McGraw Hill .
- Valenzuela Argoti, C. E. (2016). Importancia de la planeacion estratégica en als empresas. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
- Vasquez Mesa, J. H. (2009). Curso Básico para Bomberos Voluntarios Nivel I y II. Ocaña.
- Wolterskluwer.es. (2018).
http://diccionarioempresarial.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASMTMwNjtbLUouLM_DxbIwMDS0NDQ3OQQGZapUt-ckhIQaptWmJOcSoA9XjhpDUAAAA=WKE. Obtenido de Matriz de posicionamiento estratégico.

Apéndices

Apéndice A. Encuesta aplicada a los Bomberos Voluntarios de Abrego, Norte de Santander.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Objetivo: Proponer un plan estratégico administrativo para mejorar los procesos en el cuerpo de bomberos voluntarios de Abrego, Norte de Santander.

CONTESTE SEGÚN CORRESPONDA

1. ¿Cuál es el cargo que ocupa en el Cuerpo de Bomberos? _____

2. ¿El Cuerpo de Bomberos le brinda programas de capacitación y motivación para el desarrollo de su trabajo?

Si ___ No ___ ¿Cuáles? _____

3. ¿La motivación que usted recibe en el Cuerpo de Bomberos está relacionada con:

a. Remuneración _____

b. Reconocimiento _____

c. Recreación _____

d. Otra _____

¿Cuál? _____

4. ¿La entidad adopta anualmente un plan de formación y capacitación?

Si ___ No ___

5. ¿El cuerpo de bomberos hace evaluaciones de su trabajo?

Si _____ No _____

6. ¿Si el cuerpo de bomberos hace evaluaciones de su trabajo, este ha sido?

Excelente _____ Buena _____ Regular _____

7. ¿En el proceso de toma de decisiones se tienen en cuenta las opiniones o sugerencias de los bomberos?

Si ___ No ___

8. El cuerpo de bomberos cuenta con:

Misión	SI__ NO__
Visión	SI__ NO__
Objetivos	SI__ NO__
Valores	SI__ NO__
Políticas	SI__ NO__
Estrategias	SI__ NO__

9. ¿De los siguientes enunciados escriba F si es fortaleza o D si es debilidad, para el cuerpo de bomberos?

Esmerada Atención al Cliente_____

Suficiente Publicidad y promoción_____

Adecuada dotación tecnológica_____

Prestación de un servicio básico_____

Deficiencia en los servicios prestados_____

Falta de compromiso de los bomberos_____

Escasa capacitación a los bomberos_____

Ubicación del cuerpo de bomberos _____

Falta de equipos para realizar las actividades_____

Otras, ¿Cuál?_____

10. ¿De los siguientes enunciados escriba O si es oportunidad o A si es amenaza, para el cuerpo de bomberos?

Las nuevas reglamentaciones_____

Falta de apoyo de las entidades nacionales_____

Falta de maquinaria y materiales_____

Capacitación en nuevas técnicas para combatir incendios_____

Desconocimiento por parte de la comunidad de la existencia de la entidad_____

Consecución de recursos por venta de servicios y extintores_____

Falta de motivación para los bomberos por parte de la comunidad_____

Los problemas de orden público_____

Apoyo por parte del Sistema Nacional de Bomberos a los nuevos cuerpos_____

Otras, ¿Cuál?_____

Gracias por contestar a las preguntas

Apéndice B. Entrevista aplicada al representante legal del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Abrego, Norte de Santander.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Objetivo: Proponer un plan estratégico administrativo para mejorar los procesos en el cuerpo de bomberos voluntarios de Abrego, Norte de Santander.

CONTESTE SEGÚN CORRESPONDA

1. Según su criterio ¿Cómo considera usted los servicios que presta el Cuerpo de Bomberos Voluntarios en Abrego? ¿Por qué?_____

2. ¿Qué falencias considera que tienen el Cuerpo de Bomberos, para prestar un adecuado servicio a la comunidad?_____

3. ¿Cree usted que las instalaciones son adecuadas para ofrecer el servicio?_____
¿Por qué?_____

4. ¿Qué medios publicitarios prefiere para dar a conocer los servicios que brinda el Cuerpo de Bomberos Voluntarios a la comunidad y por qué?_____

5. ¿En qué aspecto debe mejorar el Cuerpo de Bomberos Voluntarios para prestar un adecuado servicio a la comunidad?_____

6. ¿Qué gestiones ha realizado para mejorar la situación actual de la entidad?_____

7. ¿El Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Abrego, ha recibido apoyo por parte de entidades públicas, privadas y comunidad en general?_____

8. ¿Usted como comandante cómo ve el Cuerpo de bomberos en un futuro?_____

9. ¿En la actualidad con qué recursos cuenta para atender las emergencias que se presentan?____

Gracias por su colaboración.

Apéndice C. Evidencias fotográficas



Fuente. Autores del proyecto



Fuente. Autores del proyecto



Fuente. Autores del proyecto



Fuente. Autores del proyecto



Fuente. Autores del proyecto



Fuente. Autores del proyecto