
DISEÑAR UN CUADRO DE MANDO INTEGRAL PARA UNA COMPAÑÍA DE BOMBEROS DE LA REGIÓN DEL MAULE. CASO DE ESTUDIO: PRIMERA COMPAÑÍA DE BOMBEROS DE CONSTITUCIÓN

**DÉBORA FRANCHESCA NÚÑEZ CEBALLOS
INGENIERÍA EN CONTROL DE GESTIÓN**

RESUMEN

Esta investigación se plantea como objetivo el análisis y desarrollo de una herramienta de gestión que permita mejorar el actual modelo administrativo y operativo de la Primera Compañía de Bomberos de Constitución, con el fin de lograr un mejor servicio para la comunidad. Se propone una pauta que permita desarrollar un cuadro de mando integral, aplicando de una estrategia que aporte herramientas con las que se puede obtener una base para tomar decisiones, al mismo tiempo entregar de un servicio de calidad y eficiente, satisfaciendo a los usuarios y generando valor en el tiempo. Se analizarán los diversos componentes que afectan directa e indirectamente a la compañía, aquellos recursos que se podrían potenciar y administrar de manera que generen cambios internos que se reflejen en beneficios directos para la ciudad de Constitución, donde el foco sea entregar sus servicios especializados oportunos y soluciones concretas en el desarrollo de sus actividades bomberiles diarias. Bajo estos antecedentes, se formulan valores que den sustentabilidad a la propuesta de valor que entrega la Primera Compañía de Bomberos a la comunidad de Constitución. Para reorientar y diseñar esta herramienta de gestión se propone el trabajo con los oficiales de la compañía, tanto administrativo como operativo, quienes guiarán los pasos para aplicar la misión, visión, valores y objetivos estratégicos en un marco en que sea posible aplicar y bajar a las unidades dependientes. Posteriormente, se presentan los ejes estratégicos que alinearán los principales impulsores de cambio, desde los recursos hasta el logro de la misión. Lineamientos que deberán sustentar del mapa estratégico, el cual manifiesta la relación causa-efecto para cumplir la propuesta de valor y valoración hacia la comunidad. Finalmente, la propuesta del cuadro de mando integral será el mapa que resumirá la estrategia en indicadores e incentivos para toda la compañía, a modo de tener clara y rápida lectura para las autoridades relevantes de la institución.

Palabras claves: Gestión, Mapa Estratégico, Cuadro de Mando Integral.