

INDICE

INDICE.....	6
1. INTRODUCCIÓN	11
2. PROBLEMÁTICA.....	13
2.1 Contextualización	13
2.2 Planteamiento del problema.....	16
2.3 Justificación del problema	18
2.4 Preguntas de investigación.....	20
2.5 Alcance de la investigación	20
3. OBJETIVOS.....	22
3.1 Objetivo General.....	22
3.2 Objetivos Específicos	22
4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	23
4.1 Métodos y/o modelos.....	23
4.1.1 Inductivo.....	23
4.1.2 Deductivo	23
4.1.3 Descriptivo	24
4.1.4 Sintético.....	24
4.2 Tipo de Investigación.....	24
4.3 Recolección de información	25
4.3.1 Fuentes secundarias	25
4.3.2 Fuentes primarias.....	25
4.4 Reuniones de trabajo.....	26
4.5 Población y muestra.....	26
5. MARCO TEÓRICO.....	29
5.1 Estrategia	29
5.2 Sistema de gestión integrado	31
5.2.1 Desarrollar la estrategia	32
5.2.2 Planificación de la estrategia	43
5.2.3 Alinear la organización.....	55
5.2.4 Planificación de las operaciones.....	58

5.2.5	Controlar y aprender	63
5.2.6	Probar y adaptar	64
6.	RESULTADOS	65
6.1	Desarrollar la estrategia	65
6.1.1	Contexto de la Primera Compañía de Bomberos de Constitución	65
6.1.2	Clarificar la misión, visión y valores.....	68
6.1.3	Análisis estratégicos	75
6.2	Planificación de la estrategia	125
6.2.1	Mapa estratégico.....	125
6.2.2	Cuadro de mando integral	141
6.2.3	Calendarización	150
7.	CONCLUSIONES Y LIMITACIONES	165
8.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	168
9.	ANEXOS.....	172
	Anexo 1: Consentimientos	172
	Anexo 2: Cuestionario	175
	Anexo 3: Entrevistas.....	180
	Anexo 4: Encuesta “Atributos que valora la comunidad de Constitución”.....	182
	Anexo 5: Estándares de servicios especializados	186
	Anexo 6: Medición de utilización de materiales	191
	Anexo 7: Encuesta “Investigación sobre el financiamiento externo de la Primera Compañía de Bomberos de Constitución”.	192
	Anexo 8: Escala Likert	199
	Anexo 9: Escala Net Promoter Score (NPS)	200

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Esquema de la metodología de trabajo.	28
Figura 2: Sistema de Gestión Integrado	32
Figura 3: Mapa Estratégico.....	46
Figura 4: Balanced Scorecard.....	49
Figura 5: Balanced Scorecard para instituciones sin fines de lucro	51
Figura 6: Relación valores y atributos.....	74
Figura 7: Resumen análisis PESTEL.....	85
Figura 8: Desarrollo tecnológico de la Primera Compañía de Bomberos de Constitución.....	105
Figura 9: Organigrama administrativo de la Primera Compañía de Bomberos de Constitución.....	106
Figura 10: Organigrama operativo de la Primera Compañía de Bomberos de Constitución	106
Figura 11: Cadena de Valor e la Primera Compañía de Bomberos de Constitución.....	108
Figura 12: Atributos de la Primera Compañía de Bomberos de Constitución	120
Figura 13: Desarrollo de la estrategia de la Primera Compañía de Constitución.....	125
Figura 14: Mapa Estratégico de la Primera Compañía de Bomberos de Constitución	134
Figura 15: Planificación de la estrategia de la Primera Compañía de Bomberos de Constitución.....	164
Figura 16: Posibles colaboradores permanentes de instituciones sin fines de lucro	196
Figura 17: Escala NPS.....	200
Figura 18: Escala NPS para la Primera Compañía de Bomberos de Constitución.....	201

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Personal de la Primera Compañía de Bomberos de Constitución	27
Tabla 2 Grado de valorización	86
Tabla 3 Intensidad en la Rivalidad entre Competidores.....	88
Tabla 4 Intensidad en Amenazas de Nuevos Entrantes.....	90
Tabla 5 Intensidad en Poder de Negociación con los Compradores	92
Tabla 6 Intensidad en Poder de Negociación de Proveedores.....	93
Tabla 7 Intensidad de Amenaza de Sustitutos.....	95
Tabla 8 Conclusión análisis PORTER	95
Tabla 9 Subvención Primera Compañía de Bomberos de Constitución.....	98
Tabla 10 Adquisiciones Primera Compañía de Bomberos de Constitución.....	104
Tabla 11 Generación de valor de las actividades	109
Tabla 12 Relación de los factores FODA.....	115
Tabla 13 Escala de impacto	115
Tabla 14 Matriz FODA	116
Tabla 15 Relación Causa – Efecto, Perspectiva de Aprendizaje y Conocimiento	135
Tabla 16 Relación Causa – Efecto, Perspectiva de Procesos Internos	137
Tabla 17 Relación Causa – Efecto, Perspectiva de Resultados.....	138
Tabla 18 Relación Causa – Efecto, Perspectiva de Impacto Social	139
Tabla 19 Relación Causa – Efecto, Misión	140

Tabla 20 Cuadro de Mando Integral.....	142
Tabla 21 Calendarización año 2018 de la Primera Compañía de Bomberos de Chile.....	151
Tabla 22 Calendarización año 2019 de la Primera Compañía de Bomberos de Constitución	156
Tabla 23 Calendarización año 2020 de la Primera Compañía de Bomberos de Constitución..	162
Tabla 24 Estándares exigidos de un carro para incendios en Chile.....	186
Tabla 25 Estándares exigidos de un carro de rescate vehicular en Chile	187
Tabla 26 Estandarización del equipamiento de un carro de incendios en Chile	187
Tabla 27 Estandarización del equipamiento de los carros de rescate vehicular en Chile ..	189
Tabla 28 Estandarización de equipamiento de Bomberos de Chile	191
Tabla 29 Sobreexigencia de materiales de la Primera Compañía de Bomberos de Constitución.....	191
Tabla 30 Grado de valoración	199
Tabla 31 Cuestionario de Satisfacción	199

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Fuerzas de Porter.....	96
Gráfico 2: Costos por actividades de la Primera Compañía de Bomberos de Constitución.	110
Gráfico 3: Costo por actividades de clases A, B y C de la Primera Compañía de Bomberos de Constitución.	110
Gráfico 4: Atributo que valora la comunidad frente a la Primera Compañía de Bomberos de Constitución.....	120
Gráfico 5: Atributos que aumentan la satisfacción de la comunidad de Constitución	121
Gráfico 6: Cuadro Estratégico de la Primera Compañía de Bomberos de Constitución....	123
Gráfico 7: Existencia de planificación estratégica en la Primera Compañía de Bomberos de Constitución.....	175
Gráfico 8: Consideración de la importancia de contar con planificación estratégica en la Primera Compañía de Bomberos de Constitución.....	176
Gráfico 9: Conocimiento de la misión y visión de la Primera Compañía de Bomberos de Constitución.....	176
Gráfico 10: Conocimiento de los valores de la Primera Compañía de Bomberos de Constitución.....	177
Gráfico 11: Valores que representan a la Primera Compañía de Bomberos de Constitución.	178
Gráfico 12: Consideración de cambios generados por contar con planificación estratégica la Primera Compañía de Bomberos de Constitución.....	178
Gráfico 13: Grado de confianza de la comunidad hacia la Primera Compañía de Bomberos de Constitución.....	182
Gráfico 14: Atributos que aumentan la satisfacción de la comunidad de Constitución	
Fuente: Elaboración propia, en base a encuesta realizada a la comunidad de Constitución.	183

Gráfico 15: Grado de fidelización hacia la Primera Compañía de Bomberos de Constitución	183
Gráfico 16: Valorización de los servicios entregados por la Primera Compañía de Bomberos de Constitución	184
Gráfico 17: Grado de fidelización hacia la Primera Compañía de Bomberos de Constitución.....	184
Gráfico 18: Atributo que valora la comunidad frente a la Primera Compañía de Bomberos de Constitución.....	185
Gráfico 19: Estimación de donaciones monetarias a instituciones sin fines de lucro	192
Gráfico 20: Posibles donadores de instituciones sin fines de lucro.....	193
Gráfico 21: Futuros donadores de la Primera Compañía de Bomberos de Constitución ...	193
Gráfico 22: Periodicidad de las donaciones por parte de empresas externas	194
Gráfico 23: Montos posibles a donar por parte de empresas externas	195
Gráfico 24: Donantes de instituciones sin fines de lucro.	195
Gráfico 25: Posibles colaboradores permanentes de la Primera Compañía de Bomberos de Constitución.....	196
Gráfico 26: Periodicidad de colaboración hacia la Primera Compañía de Bomberos de Constitución.....	197
Gráfico 27: Montos a donar por parte de posibles colaboradores de la Primera Compañía de Bomberos de Constitución.	198