

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

SELECCIÓN DE PERSONAL, INDUCCIÓN, GESTIÓN DEL RENDIMIENTO Y CAPACITACIÓN EN LA INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERÚ

Línea de investigación:

Psicología de los procesos básicos y psicología educativa

Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología con
mención en Psicología Organizacional

Autora:

Herrera Samanez, Kelly Karen

Asesor:

Castillo Gómez, Gorqui Baldomero
(ORCID: 0000-0001-5748-6126)

Jurado:

Figuroa Gonzales, Julio Lorenzo

Avila Miñán Mildred

Tantalean Terrones, Lizley

Lima – Perú

2023

Dedicatoria

A mi padre Alejandro, quien padece de la enfermedad de Alzheimer, aunque sus recuerdos se están difuminando, queda en los que lo amamos los valores y enseñanzas que nos transmitió.

A mi madre Alicia quien amorosamente y con mucha paciencia afronta su cuidado.

A mi hermana Esther, que es mi ejemplo de integridad, perseverancia y excelencia.

Agradecimientos

Mi reconocimiento a mi querida Universidad Nacional Federico Villarreal por todas las enseñanzas no solo académicas, sino también en las competencias personales y profesionales que he recibido de mis maestros durante mi etapa de formación, lo cual ha sido tan significativo para el ejercicio de mi práctica profesional.

Al Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, por su abnegada labor de manera desinteresada al servicio del bienestar de la población y a la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú por permitirme ser parte de su equipo de trabajo durante estos ocho años, donde he podido aprender y desarrollar una línea de carrera.

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice	iv
Lista de Tablas	vi
Lista de Figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	1
1.1 Trayectoria del autor	7
1.2 Descripción de la entidad	10
1.2.1 Razón social	10
1.2.2 Tipo de institución	10
1.2.3 Breve historia	10
1.2.4 Descripción de la organización	12
1.3 Organigrama de la organización	16
1.4 Áreas y funciones desempeñadas	17
1.4.1 Unidad de recursos humanos	17
1.4.2 Área de administración de personal	23
1.4.3 Área de desarrollo humano	25

1.4.4	Área de relaciones laborales y sociales	27
II.	Descripción de una actividad específica	29
2.1	Intendencia Nacional de Bomberos del Perú	29
2.1.1	Selección de personal	30
2.1.2	Inducción	35
2.1.3	Gestión del rendimiento	37
2.1.4	Capacitación	40
2.2	Ejecución de Programas	46
2.2.1	Programa: Selección de personal	47
2.2.2	Programa: Inducción	49
2.2.3	Programa: Gestión del rendimiento	51
2.2.4	Programa: Capacitación	54
III.	Aportes a la institución	57
IV.	Conclusiones	60
V.	Recomendaciones	61
VI.	Referencias	62

Lista de Tablas

1. Población por régimen laboral de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú 20
2. Población por puesto y función de la INBP 21

Lista de Figuras

1.	Organigrama de la organización	16
2.	Organigrama de la unidad de recursos humanos	22
3.	Formato de perfil de puesto en selección de personal	31
4.	Flujograma de selección de personal de la INBP	34
5.	Formato de evaluación de la inducción en la INBP	36
6.	Formato de gestión del rendimiento en la INBP	39
7.	Diagnóstico de necesidades de capacitación	42
8.	Plan de desarrollo personal de la INBP	43
9.	Flujograma del Plan de Desarrollo de personas	45

Resumen

Se presenta el Informe de mi Experiencia Profesional en la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú, donde me vengo desempeñando en la Oficina de Recursos Humanos realizando selección de personal, inducción, gestión del rendimiento y capacitación. La organización está regulada por el Decreto Legislativo N° 1260 indicando que está enfocada en potenciar las capacidades e incrementar los conocimientos que permitan mejorar el desempeño en materia de prevención, control y extinción de incendios, atención de accidentes, rescate urbano y apoyo en incidentes con materiales peligrosos. La Intendencia está ligada a la parte ejecutiva, brinda el apoyo logístico al Cuerpo General de Bomberos proveyendo bienes y servicios de calidad necesarios para que el trabajo sea de calidad. Planifica la capacitación y el desarrollo de todos los integrantes, y se resalta el aporte de los integrantes a la institución, como también se busca gestionar beneficios que permitan el desarrollo profesional y calidad de vida de los trabajadores y los bomberos. Se recomienda a la comunidad, empresa privada y al Estado brindar apoyo que adquieran mejores implementos, equipamientos para un servicio más eficiente, así como tecnología moderna que permita mejorar el tiempo de respuesta en las emergencias.

Palabras Clave: Capacitación, gestión del rendimiento, inducción, selección de personal

Abstract

The Report of my Professional Experience in the National Fire Department of Peru is presented, where I have been working in the Human Resources Office, carrying out personnel selection, induction, performance management and training. The organization is regulated by Legislative Decree No. 1260, indicating that it is focused on strengthening capacities and increasing knowledge to improve performance in fire prevention, control and extinction, accident care, urban rescue and support in incidents with dangerous materials. The Intendancy is linked to the executive part, provides logistical support to the General Fire Department, providing quality goods and services necessary for quality work. It plans the training and development of all the members, and the contribution of the members to the institution is highlighted, as well as seeking to manage benefits that allow the professional development and quality of life of workers and firefighters. It is recommended that the community, private company and the State provide support to acquire better implements, equipment for a more efficient service, as well as modern technology that allows improving response time in emergencies.

Keywords: Induction, performance management, personnel selection, training

I. Introducción

Paulatinamente el psicólogo ha venido tomando más presencia en todos los ámbitos donde haya seres humanos, principalmente cuando se trata de trabajar en la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú, que son personas que laboran al servicio de los bomberos, quienes están dispuestos a dar su vida por los ciudadanos, por lo que deben tener formación en primeros auxilios, contra incendios, atender en casos de sismos, desastres naturales, accidentes, emergencias de todo tipo, manipular materiales peligrosos. Asimismo, se preocupan en la prevención de riesgos que puedan afectar la seguridad de las personas, capacitar a la población para que eviten todo tipo de accidentes; por su misma labor, están expuestos a todo tipo de enfermedades y así ponen en peligro sus vidas y dejar desamparadas a su familia. Son reconocidos por toda la sociedad porque siempre están prestos a atender las emergencias las 24 horas, de manera paralela estudian, se forman, se actualizan. Se resalta en ellos muchas cosas porque no solo sirven en la localidad, sino que se trasladan al campo y en cualquier lugar donde se les solicite, incluyendo no solo rescate de personas sino también de animales que se encuentren en peligro; pueden ir a lugares de alto como de pequeño riesgo. Ante todo, esto si bien los bomberos son identificados para apagar incendios están prestos para atender cualquier tipo de emergencia, ya sea para personas individuales, grupales, así como para todas las edades. Con frecuencia son calificados como super héroes.

Para ellos la gran satisfacción es ver el rostro de agradecimiento de las personas a quienes están ayudando, por este motivo es preciso reconocerlos porque para dedicarse a esta humana

actividad es indispensable estar preparado, actualizado en la manera de ayudar a los demás no solo desde lo físico sino también lo psicológico. Como vemos, son personas que deben estar preparados para atender en lo que se les necesite, inclusive cuando alguna persona desea autoagredirse o que está en peligro su vida porque desea suicidarse. Constantemente se les observa que ponen en riesgo su vida y a veces la pierden trabajando desinteresadamente, sin recibir retribución económica; en ellos prima la solidaridad con sus semejantes y el deseo vehemente de servir a los demás con su trabajo alto riesgo, sin pedir nada a cambio. Su gran satisfacción es salvar, todos los días, la vida de los que los requieren, darles paz y tranquilidad, para ellos esto es algo indescriptible.

Rotger (1994) reporta que la gran preparación que tienen los bomberos para atender a quienes los necesiten también está unida a su buena preparación psicológica porque todos los días se enfrentan al peligro y deben estar listos haciendo uso de sus habilidades y destrezas para salvaguardar la vida de las personas debiendo tomar decisiones rápidas; también deben estar listos porque con frecuencia deben permanecer durante varias horas en un lugar donde su vida está en peligro, entre las técnicas que más se les capacita están las de hacer frente al estrés y los primeros auxilios psicológicos. Recordemos que si una persona está constantemente expuesta a este tipo de momentos puede desencadenar en estrés postraumático que los puede llevar a tener alteraciones psicológicas. Con todo esto estaremos previniendo muchas reacciones, entre las más frecuentes tenemos las fisiológicas (taquicardia y sudoración), motoras, y psíquicas (miedos, fobias, alteraciones del sueño, temor a volverse a enfrentar a situaciones que los han llevado a todo tipo de respuestas desagradables) (Echeburúa et al., 1990).

En la Intendencia Nacional de Bomberos debemos seleccionar a personas que estén preparadas para capacitar a este tipo de personas que día a día se enfrentan al peligro, por lo que es preciso tener en cuenta el perfil de cada uno de ellos para que comprenda mejor al personal que van a capacitar; por eso es preciso tener en cuenta cuáles son los candidatos que puedan ser parte de la organización, cuando necesitamos personal para que labore, en primer lugar, nos fijamos en los que tenemos porque ellos son quienes conocen la realidad, saben cómo funcionamos y se adaptan más rápido al ambiente laboral; en todo caso, empezamos el proceso de selección previa convocatoria, el mismo que consiste en publicar en nuestros medios institucionales para hacer la difusión para elegir a los candidatos idóneos para que ocupen el puesto de trabajo previa revisión del currículum vitae, experiencia laboral, evaluación de conocimientos, evaluación psicotécnica y entrevista personal con personas autorizadas por la organización, quienes confirmarán que saben realizar el trabajo que esperamos de ellos. A esto es preciso añadir el tema de los valores, el de compromiso y desprendimiento porque con frecuencia se tendrá que dar mucho de sí para la solución de problemas.

Ayala (2004) recomienda que cada empresa realice su selección de acuerdo con sus particularidades dependiendo de lo que se desea; en nuestro caso, deben ser personas que deben estar preparadas porque van a ser parte de selección, más delante de aquellas personas que deseen servir a los integrantes del Cuerpo de Bomberos. Las personas que laboran en nuestra institución deben ser personas que tengan el perfil que deseamos y que cuenten con la preparación psicológica necesaria para poder orientar a los que lo requieran. Recordemos que para una buena selección se debe tener en cuenta el proceso del reclutamiento. La Intendencia

tiene mucho interés en que sus trabajadores hagan las cosas bien hechas; también se prefiere seleccionar a personas que están preparadas para hacer trabajos complementarios, a esto se le denomina el producto agregado que cada uno de nosotros tiene y que va a servir para que se pueda desempeñar en otras actividades. Otra de las características que se busca es la buena comunicación entre los compañeros para que siempre exista un buen clima laboral, que es indispensable para que lo que se ofrezca sea bien aceptado por los usuarios.

Acerca de la capacitación, la institución donde me vengo desempeñando siempre se encuentra en proceso de capacitación a sus trabajadores para que estén actualizados de acuerdo al avance del conocimiento y así se encuentren en condiciones de mejora continua y que se visibilice en el producto que entregan, además, el trabajador se va a sentir satisfecho de estar al día con los conocimientos principalmente los tecnológicos, de esa manera tendrán un mejor desempeño, la capacitación se hace extensiva a la totalidad de los trabajadores, desde los directivos hasta el personal de servicio porque cada uno debe mejorar. En ese sentido, la organización, más que capacitación desea tener personal especializado porque así lo exigen las circunstancias para que desarrollen muchas habilidades (Chiavenato, 2009); por lo tanto, la capacitación debe estar en función a lo que necesitan los trabajadores de acuerdo a los objetivos que la organización en esos momentos necesita, se han dado casos que se ofrece capacitación pero que más adelante el trabajador no la va a saber utilizar porque no tiene las herramientas necesarias para hacerlo; por otro lado, la Intendencia también se preocupa de ofrecer las condiciones a sus trabajadores para que tengan todas las condiciones que se puedan desenvolver como quisiéramos.

Luego que los postulantes han sido seleccionados para trabajar en la Intendencia es preciso que sean sometidos al proceso de inducción que consiste en encauzar el potencial de la nueva persona en la misma dirección de los objetivos de la institución proporcionando a los nuevos captados la información necesaria sobre los antecedentes de la organización y toda información importante que sea necesario que se conozca para que el trabajo sea satisfactorio (Chiavenato, 2000). El proceso de inducción se hace en tres etapas, la primera es general, la misma que consiste en brindar toda la información de la organización que los directivos consideren importante tener en cuenta y así y tener un mejor conocimiento del cargo por el cual ha sido seleccionado, también se le explica la visión, misión y objetivos que persigue la organización, así como lo que motivó su creación. La segunda etapa consiste en explicar todo lo que el trabajador va a desarrollar en su nuevo puesto de trabajo para que se vaya familiarizando, qué es lo que tiene que hacer, cómo lo debe hacer. La última etapa es la inducción práctica que consiste en la visita a una compañía de bomberos.

En referencia a la gestión del rendimiento, Díaz (2018), señala que los bomberos, desde su creación, que se remontan desde el incendio de Roma, asumen muchas responsabilidades que ponen en riesgo sus vidas y en peligro de dejar viudas o huérfanos, pues cada día se enfrentan a todo tipo de peligros siendo su máxima satisfacción salvar vidas; por esto, es preciso una buena selección de las personas que se van a encargar de su formación así como evaluar constantemente el desempeño para ir perfeccionándose y brindar mejores servicios, pues deberán estar preparados para todo, desde socorrer a una persona que está en desesperación hasta acudir a lugares muy peligrosos para rescatar a ya sea a cuerpos sin vida así como a personas, sin dejar de

lado a animales, además de prevenir todo tipo de accidentes; por tal motivo, es preciso identificar los factores de riesgo para ofrecerles una buena capacitación y también evaluar su desempeño para que no existan equivocaciones en su trabajo porque algún error puede ser motivo de pérdida de vidas de cada uno de ellos, se trata de no cometer errores porque con frecuencia el factor humano es una de las causas de los accidentes. En la medida que los riesgos sean identificados se podrá prevenir muchos accidentes; por otro lado, es preciso señalar las funciones que debe cumplir cada uno de ellos porque cuando no se está preparado para hacerlo también puede ocurrir situaciones que habrá que lamentar.

Es por ello imprescindible que el personal de la intendencia que acompaña a los bomberos durante la atención de una emergencia, como es el personal que opera en la central de emergencias y tienen el primer contacto con el ciudadano al recepcionar el llamado de emergencia, así como los choferes que conducen los vehículos de emergencias y maniobran los cuerpos de bomba, tengan un rendimiento óptimo para evitar eventos desafortunados en las emergencias.

Finalmente, se trabaja en la capacitación, permite la formación de la persona que genera cambios en su comportamiento, los mismos que se miden a través de sus conocimientos, destrezas y actitudes que va adquiriendo progresivamente para un mejor desempeño, es proceso continuo, la persona no se debe descuidar porque su rendimiento debe estar acorde a las exigencias que se le presentan y a superar dificultades que tiene frente a ella. Permite renovarnos, transformarnos y generar conocimientos nuevos a partir de la formación continua

que recibimos. La capacitación debe ser a corto plazo porque de lo que se trata es de mejorar su rendimiento presente y futuro; si la hacemos solo a largo plazo estaremos desaprovechando la gran oportunidad de ofrecer un buen trabajo y satisfacción a quienes necesiten de nosotros. Siempre debe ir en concordancia con el planeamiento estratégico para lograr los objetivos trazados, se trata de brindar habilidades necesarias para que se desempeñen con eficiencia en sus puestos de trabajo, para lo que también es importante la inducción; es decir, cómo se va incorporando el conocimiento a la persona o a un grupo de personas de acuerdo con sus necesidades, así como a las necesidades de la organización. Nunca se debe olvidar que la capacitación es un proceso educativo, pero sin perder los objetivos que se quieren alcanzar, para esto es necesario que se tenga en cuenta qué es lo que se quiere ofrecer y que este ofrecimiento, traducido en un hecho material, sea de calidad; todas las organizaciones tienen en cuenta que si su personal está bien capacitado van a ofrecer servicios de calidad, pero también tendrán trabajadores satisfechos porque la organización se interesa en ellos y así pueden ser mejor valorados; la consecuencia de todo esto es que el centro laboral es reconocido tanto a nivel nacional como internacional (Calle y Peralta, 2017).

1.1. Trayectoria de la autora

Datos personales

DNI : 40009578
Fecha de nacimiento : 20.11.78
Estado civil : Soltera
Domicilio : Avenida Mariscal Castilla 680 dpto. 301 – Santiago de Surco

Correo Electrónico : kelly.herrera.smnz@gmail.com

Estudios superiores

Universidad Nacional Federico Villarreal 2010-2015

Bachiller en Psicología

Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2021

Maestría en Psicología Clínica y de la Salud: Ciclo I

Cursos de especialización

- Universidad Nacional del Callao: Programa de Especialización de Gestión de Recursos Humanos (2019)
- Universidad Nacional Federico Villarreal: Curso de Gestión por procesos y mejora continua en la Administración Pública (2019)
- Autoridad Nacional del Servicio Civil -SERVIR: Programa de Especialización la Ruta del tránsito al Régimen del Servicio Civil (2022)
- Autoridad Nacional del Servicio Civil -SERVIR: Curso Diseño de Perfiles del Puestos (2022)
- Autoridad Nacional del Servicio Civil -SERVIR: Curso Gestión del Rendimiento y de la Capacitación (2022)
- Autoridad Nacional del Servicio Civil -SERVIR: Curso Sistema de Gestión de Recursos Humanos y la Ley del Servicio Civil (2017)
- Centro Cultural de la Pontificia Universidad Católica del Perú: Curso Entrevistas de

Selección de Personal (2013)

- Colegio de Psicólogos del Perú (2020): Encuentro Iberoamericano de Psicología de Emergencias y desastres para equipos de primera respuesta – participante.

Experiencia laboral actual

Intendencia Nacional de Bomberos del Perú. Especialista en Organización y Desarrollo de la Unidad de Recursos Humanos: junio 2019 hasta la actualidad.

Funciones

- Gestionar el proceso de elaboración y ejecución del Plan de Capacitación de la entidad.
- Elaborar herramientas de gestión referidas a la organización de los recursos humanos.
- Gestionar el proceso de gestión del rendimiento en la entidad.
- Elaborar planes, flujogramas y cuadros referentes a los procesos de la Unidad de Recursos Humanos.
- Participar en gestión de convenios y alianzas estratégicas con Universidades, Institutos y otras entidades para el beneficio mutuo, a cambio de todo ello la Intendencia ofrece sus servicios como una manera de retribuir.

Intendencia Nacional de Bomberos Analista de la Unidad de Recursos Humanos: octubre 2015–mayo 2019

Funciones

- Gestionar el proceso de inducción del personal que se incorpora a la entidad.
- Apoyar en el proceso de ejecución del Plan de Capacitación de la entidad

- Apoyar en los procesos de selección de la entidad.
- Participar como miembro de comité para los procesos de selección de personal de la entidad.
- Apoyar en la gestión de la cultura y clima de la entidad.

1.2. Descripción de la Entidad

1.2.1. Razón Social: Intendencia Nacional de Bomberos del Perú

1.2.2. Tipo de Institución: Institución pública adscrita al Ministerio del Interior.

La Intendencia Nacional de Bomberos Voluntarios del Perú tiene su sede principal en la avenida Salaverry No 2495 en el Distrito de San Isidro y sedes a nivel nacional en todos los departamentos del Perú.

1.2.3. Reseña Histórica

Mediante el Decreto Legislativo No 1260, como un organismo público ejecutor adscrito al Ministerio del Interior (desde hace tres años); anteriormente dependencia del Ministerio de Defensa, luego al Ministerio de la Presidencia, se regula la adecuación del organismo público ejecutor “Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú” a la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, modifica su denominación por Intendencia Nacional de Bomberos del Perú y regula el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú. La Intendencia Nacional de Bomberos del Perú, es un Organismo Público Ejecutor adscrito al Ministerio del Interior, cuenta con personería jurídica de derecho público interno. Constituye un Pliego Presupuestal y goza de autonomía presupuestal, técnica, económica y administrativa. La Intendencia ejerce la rectoría en materia de

prevención, control y extinción de incendios, atención de accidentes, rescate urbano y apoyo en incidentes con materiales peligrosos.

Para una mejor comprensión, es preciso hacer una breve historia del Cuerpo General de Bomberos del Perú, el mismo que fue creado el 5.12.1860, teniendo, a la fecha, 161 años de creación, es la institución más antigua, a nivel nacional, que presta servicios voluntarios en cualquier emergencia que se presenta. La primera Compañía de bomberos que se creó fue la Unión Chalaca, en el Callao, siendo en la actualidad 246 Compañías a nivel nacional, de las cuales 64 se encuentran en la ciudad de Lima. Contamos con 1300 vehículos, autobombas, escalas telescópicas, vehículos de rescate, ambulancias; no son suficientes, pero con el apoyo del Estado, de la empresa privada, y de la población, se puede compensar el servicio. A lo largo de su historia, el CGBVP ha tenido muchos héroes, siendo el primero Antonio Alarco Espinoza, fallecido en el Combate del 2 de Mayo. Fue así como el 8 de diciembre del 2016 se crea la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú, siendo su principal objetivo organizar la parte administrativa y presupuestal, se trata de trabajar con personal técnico para que administren bien los recursos con los que cuentan para ser distribuidos de manera equitativa. El Intendente puede ser civil o haber sido anteriormente bombero, aunque se prefiere que sea uno que haya pasado por la organización porque sabe cuáles son las necesidades de la compañía, así como la idiosincrasia entre ellos. En la actualidad el comandante general de bomberos es también el intendente, de esa manera todo está unificado, aunque económicamente son independientes.

Siempre la Intendencia está ligada a la parte ejecutiva para asistir a los bomberos que se encargan de la prevención, atención de accidentes, rescate y trabajo con materiales peligrosos, además de proveer bienes y servicios de calidad necesarios para que el trabajo sea de calidad. Tienen su Reglamento de Organización y Funciones, su estructura orgánica. Un hecho importante es que después de la pandemia del covid-19, los accidentes en las organizaciones disminuyeron, pero los relacionados a lo que ocurre en los hogares aumentaron, esto se debe a que las personas han estado más tiempo en sus hogares que en sus centros laborales. También han estado atendiendo a personas con la pandemia, pero de manera más restringida, lo que ha generado problemas porque los bomberos al inicio no tenían equipos de protección contra esta enfermedad. Otro problema que se ha generado es que circula una gran cantidad de motos por la ciudad y por las malas maniobras que hay también se generan accidentes. Es así como la capacitación es constante, por tal motivo los bomberos deben estar preparados para atender las demandas de la sociedad, esta capacitación es tanto virtual como presencial.

1.2.4. Descripción de la Organización

Son funciones de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú:

- Proponer, al Ministerio del Interior, la Política Nacional del servicio público de Bomberos.
- Proporcionar, conforme al presupuesto institucional, los bienes y servicios necesarios que requiera el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú para el cumplimiento de sus funciones y otros que requiera la institución.

- Coordinar con el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú la elaboración del presupuesto del pliego para cubrir los requerimientos de bienes y servicios.
- Aprobar, a propuesta del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, las normas técnicas, sobre control y extinción de incendios y rescate urbano.
- Determinar y uniformizar, a propuesta del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, los criterios técnicos de los procedimientos, equipos, indumentaria y especificaciones técnicas que se utilizan para la prestación del servicio público de Bomberos.
- Administrar los bienes y servicios otorgados al Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.
- Formular advertencias, recomendaciones, recordatorios de sus deberes legales a las entidades públicas o privadas, para la adopción de medidas preventivas o correctivas, según corresponda.
- Participar en la ejecución de la Política Nacional de Seguridad Ciudadana de acuerdo con sus competencias y colabora en su preservación.
- Aprobar el Reglamento sobre la administración de bienes y servicios otorgados al Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.

Entre los objetivos estratégico de la Intendencia tenemos:

1. Optimizar la provisión de recursos.
2. Fortalecer el marco jurídico en materia de prevención e intervención de lo que la sociedad requiera de los bomberos.

3. Fortalecer competencias y capacidades técnicas del personal que presta el servicio público de bomberos.
4. Fortalecer la gestión institucional, y desarrollar la gestión para la intervención y prevención de riesgos.

A. Misión. Conducir la rectoría en materia de prevención, control y extinción de incendios, atención de accidentes, rescate urbano y apoyo en incidentes con materiales peligrosos, además de proveer bienes y servicios de calidad necesarios para la prestación del servicio público de bomberos del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú en beneficio de la población, a través de una gestión eficiente, integra y transparente

B. Visión. Es una institución consolidada, científica y técnicamente preparada que cumple con su misión, con equipos y maquinarias modernas que permiten un accionar más rápido y efectivo, con personal voluntario capacitado mediante técnicas actualizadas.

C. Valores Institucionales. Son los que a continuación se indican:

Integridad: El personal actúa con entereza moral, rectitud y honradez en la conducta y en el comportamiento, desechando todo provecho o ventaja personal, para cumplir con los compromisos y objetivos de la Institución.

Compromiso: Obligación contraída por el personal, el cual se compromete a cumplir con sus labores diarias de manera eficiente y eficaz.

Vocación de Servicio: Acción de aplicar nuevas ideas, bienes, servicios o procedimientos para perfeccionar, dar solución a un problema o facilitar una actividad, con la intención de mejorar el servicio público de bomberos.

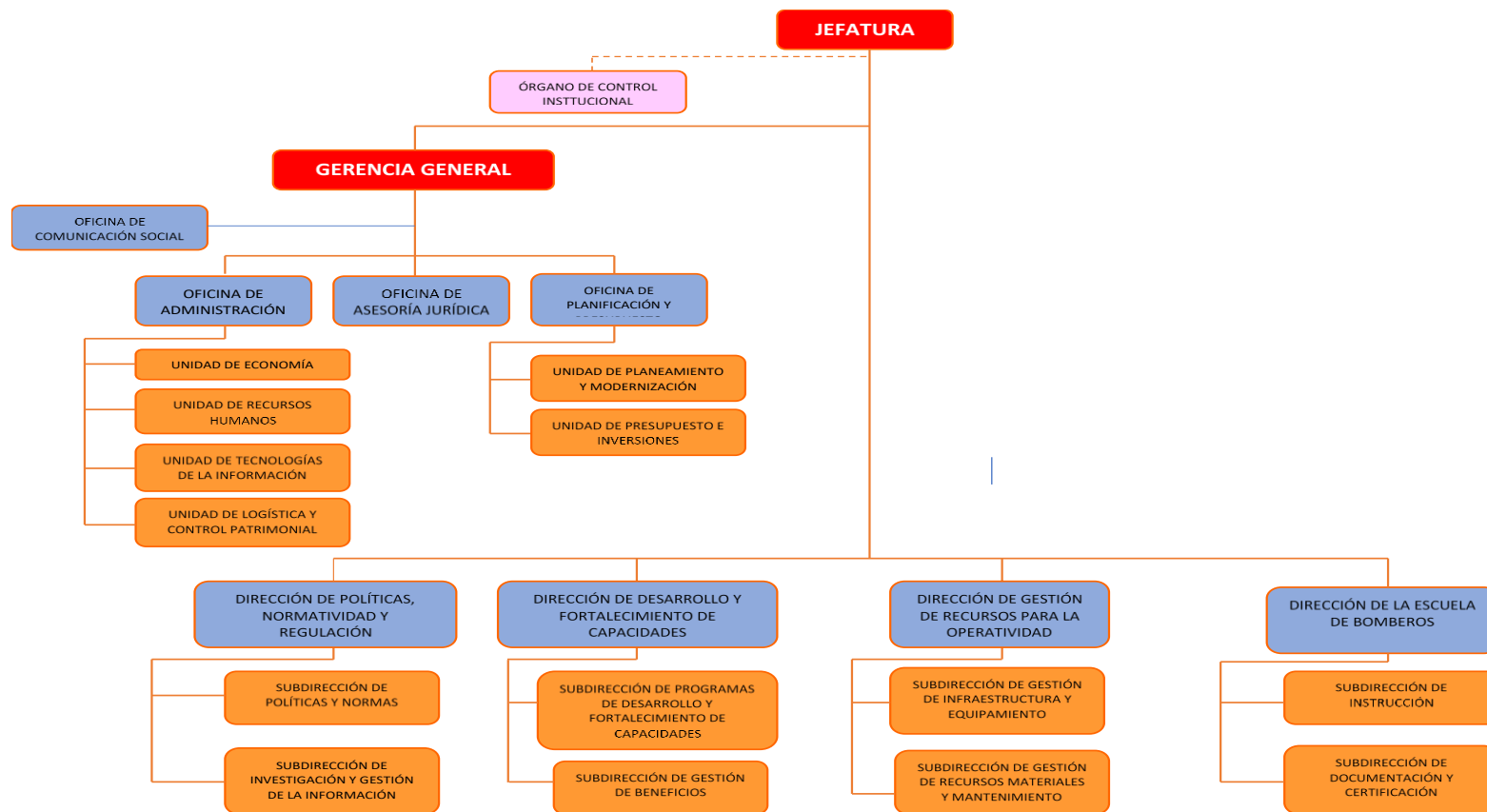
Transparencia: Forma sincera y responsable de mostrar todos los actos de los servidores de la INBP, especialmente del qué, quienes, cómo, cuándo y cuánto es el gasto público de la gestión institucional.

D. Política Institucional. Fortalecer y modernizar el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, a través de una gestión moderna y sistematizada, desarrollando competencias y capacidades de los bomberos, con adecuado marco normativo de cumplimiento a escala nacional en materia de prevención, control y extinción de incendios, atención de accidentes, rescate urbano y apoyo en incidentes con materiales peligrosos.

1.3. Organigrama de la organización

Figura 1

Organigrama de la Intendencia General de Bomberos del Perú



1.4. Áreas y funciones desempeñadas

1.4.1. Unidad de Recursos Humanos

Los recursos humanos, o potencial humano, se refiere al grupo de trabajadores, o personal, que forma parte de una organización; es así como esta unidad se dedica a la administración, el manejo, la gestión, organización y dirección del capital humano de la Intendencia. Dentro de nuestra función nos centramos en el reclutamiento y selección. Aparentemente no se ve, pero tiene impacto en los resultados porque un mal manejo de los recursos humanos disminuye la calidad del servicio, se produce mucha rotación de personal. Aquí nos dedicamos a proponer políticas y reglas de la Intendencia, las mismas que deben ser respetadas para funcionar de manera sistémica; otro aspecto es la programación de las remuneraciones con el manejo eficiente del presupuesto asignado, no se puede planificar con una cantidad de dinero si no se cuenta con lo suficiente; tener el personal suficiente para que cumplan bien sus funciones sin llegar a excederse ni que falte; se capacita para prevenir los riesgos laborales, debemos tener en cuenta que los bomberos siempre están en riesgo por lo que deben estar siempre capacitados para que no se equivoquen; se crean las condiciones para que se produzca un buen clima laboral y satisfacción de sus integrantes (Chiavenato, 2000).

La Unidad de Recursos Humanos dentro de la Intendencia, es la unidad orgánica encargada de administrar el capital humano de la entidad, promoviendo su capacitación y bienestar a fin de optimizar su rendimiento; recordemos que es importante que todo el personal trabaje de manera coordinada, sistémica para que se otorgue un buen servicio. Depende

jerárquicamente de la Oficina de Administración, entre las principales atribuciones descritas en el Reglamento de Organización y Funciones están:

- Dirigir y evaluar la política de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú relacionada al sistema administrativo de gestión de recursos humanos, bajo el marco de las disposiciones emitidas por la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR y las normas vigentes, y proponer su aprobación por la Alta Dirección.
- Formular y proponer planes, lineamientos, directivas y normativa para el mejor funcionamiento del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, evaluando su implementación institucional.
- Dirigir, proponer y evaluar los planes, programas y proyectos en materia de recursos humanos para la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú, en concordancia con los objetivos trazados en el Plan Estratégico Institucional y las disposiciones de la Autoridad Nacional del Servicio Civil.
- Dirigir, gestionar, supervisar y evaluar los procesos técnicos del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.
- Planificar, ejecutar y controlar los procesos de convocatoria, selección, contratación, inducción, legajos, desplazamiento, progresión y desvinculación de recursos humanos.
- Administrar y gestionar el Cuadro de Puestos de la Entidad y el Manual de Perfiles de Puestos de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú.
- Elaborar, actualizar e implementar los instrumentos de gestión de recursos humanos de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú, según lo establecido por las normas de la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR y evaluar su cumplimiento.

- Formular la planilla única de pagos del personal de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú.
- Conducir la gestión del rendimiento de los servidores civiles de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú, en concordancia con los objetivos y las metas institucionales.
- Formular y proponer el Plan de Desarrollo de las Personas a partir de las necesidades de capacitación de los recursos humanos y alineados a los objetivos institucionales de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú.
- Gestionar los procesos de bienestar social, seguridad y salud en el trabajo y relaciones colectivas de trabajo de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú.
- Formular y proponer el Plan de Bienestar Social de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú, orientado a contribuir al mejoramiento de la calidad de vida del personal de la institución.
- Formular, proponer y ejecutar el desarrollo por competencias del personal de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú, a través del Plan de Desarrollo de las Personas.
- Dirigir y evaluar las acciones de mejora de la cultura organizacional, el clima laboral y la comunicación interna para el mejor desempeño de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú.
- Gestionar la capacitación del personal de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú, asegurando la atención a las necesidades de la entidad en el marco de la normatividad establecida por la Autoridad Nacional de Servicio Civil.

- Proponer a la Secretaría General, la designación de la Secretaría Técnica encargada de los procedimientos administrativos disciplinarios de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú.
- Aprobar y/o suscribir los contratos del personal de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú.
- Emitir resoluciones administrativas en materia de administración de recursos humanos.
- Ejercer la representación de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú frente a inspecciones laborales y procesos administrativos ante la Autoridad de Trabajo, la Autoridad Nacional del Servicio Civil.
- Administrar y mantener actualizado en el ámbito de su competencia, el Registro Nacional de Sanciones de Destitución y Despido.
- Mantener actualizado el Registro de Declaraciones Juradas de la Contraloría General de la República de los recursos humanos de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú, de conformidad con la normatividad vigente.
- Las demás funciones que le corresponda de acuerdo con las disposiciones legales vigentes y otras encomendadas por el responsable de la Oficina de Administración.

Tabla 1

Población por régimen laboral de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú

Régimen laboral / Modalidad de contratación	Cantidad (N)	Porcentaje (%)
D.Leg. 1057 – CAS	530	62.80%
D. Leg. 728	295	34.95%
Otros	19	2.25%
Total general	844	100.00%

La Tabla 1 indica que en la entidad existen un total de 844 trabajadores los cuales se distribuyen por su régimen laboral en:

- El grupo más representativo con un 62.8% del total, son los contratados como personal CAS, con 530 personas.
- Le siguen con un 35% del total, los puestos del D. Leg. 728, los cuales suman 295 personas.
- Por último, tenemos con una representación del 2.25% a las personas contratadas bajo locación de servicios siendo en total 19 personas, las cuales realizan funciones permanentes dentro de las unidades orgánicas.

Tabla 2

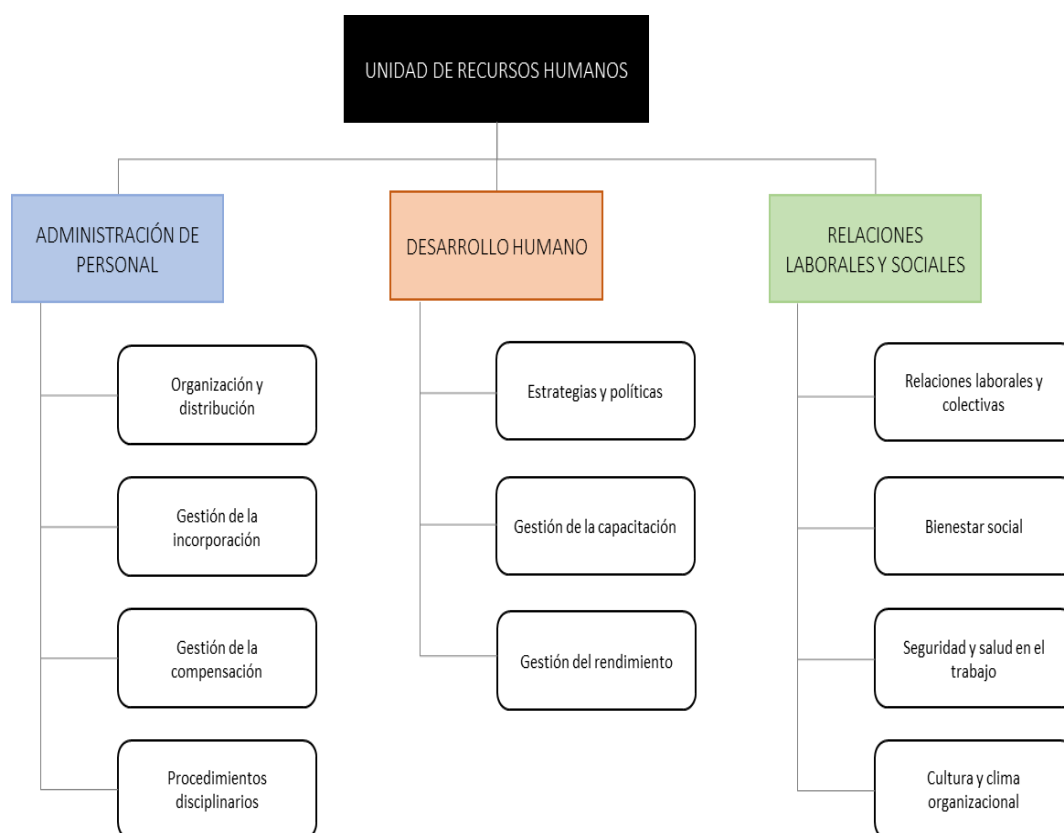
Población por puesto y función que desempeña el personal de la INBP

Función	Puesto	Cantidad	porcentaje
Operativo	Chofer	592	70.14%
	Operador	64	7.58%
Administrativo	Directivo	18	2.13%
	Asesor	2	0.24%
	Especialista	65	7.70%
	Analista	13	1.54%
	Técnico	14	1.66%
	Asistente	59	6.99%
	Auxiliar	17	2.01%
	Total	844	100.00%

La Tabla 2 nos muestra que el grupo más representativo según la función que desempeñan, con un 62.8% del total, son los operativos, con 656 personas, de los cuales 592 son choferes de vehículos de emergencias y 64 operadores telefónicos de la central de emergencia.

Figura 2

Organigrama de la Unidad de Recursos Humanos



Fuente: elaboración propia

La Unidad de Recursos Humanos, se referencia del modelo de sistemas administrativos de la Gestión de los recursos humanos planteados por la Autoridad Nacional del Servicio Civil

(SERVIR), ente rector de la gestión del capital humano en la administración pública, el cual tiene como función principal modernizar la función pública para que el personal alcance mayores niveles de eficacia y eficiencia. Bajo este referente, la Unidad de Recursos Humanos define su estructura orgánica para un mejor funcionamiento y engranaje de sus procedimientos y se divide en tres áreas centrales, conforme lo describe la Figura 2.

1.4.2. Área de Administración de Personal

Esta referida directamente a la planeación estratégica, es importante porque orienta a la organización y porque define el camino que todo el personal y las diferentes áreas debe seguir para que la organización se desarrolle; recordemos que todos los trabajadores deben tener bien claro hacia dónde va la organización, cuál es el rumbo del futuro. Consiste en evitar trabajar en el día a día para planificar el futuro, lo que nos permite tener claramente los proyectos o las acciones que tenemos que hacer para asegurar la expansión y crecimiento de la organización. Tiene en cuenta que todo está en continuo cambio que ayuda al crecimiento, a tener nuevos retos que la hagan más competitiva, que no se quede estancada. Todo esto debe involucrar a todas las áreas de la organización, desde los directivos, mandos medios hasta el personal de menor rango para que todos en conjunto estén alineados. Es así que nos encargamos que se tenga bien claro la misión, visión y valores; los mismos que deben estar muy bien comprendidos por todos los integrantes de la organización, que los vivan, los hagan suyos; recién cuando se tenga bien claro que se se tenga en cuenta hacia dónde vamos, generaremos los planes, proyectos, programas que se tienen que para que la Intendencia cumpla su misión y en el futuro se llegue a la visión. Si

esto no ocurre los más afectados serán los colaboradores de la organización; para esto es preciso la capacitación continua (Certo, 2001).

En este sistema se definen las características y condiciones del ejercicio de las funciones, así como los requisitos de idoneidad de las personas llamadas a desempeñarlas, Dentro de este sistema se consideran cuatro procesos:

- a. Organización y distribución de puestos: Este proceso comprende la descripción y análisis de los puestos identificados y la elaboración de los perfiles de puestos, los cuales se integran en el Manual de Perfiles de Puestos (MPP). Comprende también la valorización de puestos y la dotación y/o asignación de acuerdo con las necesidades y funciones de cada unidad de organización.
- b. Gestión de la Incorporación: Este proceso integra las políticas y prácticas de personal desde el ingreso del personal hasta la desvinculación, pasando desde la selección, la vinculación, la inducción, el período de prueba, la administración del legajo personal, los desplazamientos o movimientos a diferentes áreas hasta la desvinculación, es decir la finalización del vínculo laboral del personal con la entidad.
- c. Gestión de las Compensaciones: Este proceso comprende el registro y control de asistencias, de acuerdo con el horario y modalidad de trabajo establecidos, así como la administración de vacaciones, licencias, permisos y horas de trabajo en sobretiempo. Por otro lado, además incluye la administración de compensaciones económicas a través de la gestión de las planillas mensual de pagos de haberes, la liquidación de beneficios sociales, retención de impuestos, entre otros.

- d. **Procedimientos Disciplinarios:** Se refiere a las acciones que realice la entidad y que conduzca a determinar la responsabilidad administrativa disciplinaria de los trabajadores, en cumplimiento a las disposiciones normativas con la consecuente inscripción de la falta, siempre y cuando corresponda en el Registro Nacional de Sanciones de Destitución y Despido.

1.4.3. Área de Desarrollo Humano

Jericó (2001) sostiene que el activo más importante de una empresa siempre será el capital humano, de la forma como estén preparados habrá un mayor o menor éxito; el plan de desarrollo permite que los trabajadores se sientan valiosos, difícilmente mirarán a otra empresa porque se sienten importantes, como que la organización no los descuida, los capacita. Los beneficios que se tienen es observar mejora de la autoestima de los trabajadores, mejora su rendimiento porque están aprendiendo diferentes temas que no conocían pero que son complementarios para un mejor rendimiento, lo que les va a permitir ascender y mejorar sus ingresos para el bienestar de toda la familia, se observa un personal más capaz y feliz. Para esto es pertinente hacer una relación de temas que interesan al trabajador para que mejore su rendimiento con el objetivo de mejorar el potencial de cada uno de ellos. El resultado final será el mejor posicionamiento de la organización y el bienestar del trabajador, incluyendo un servicio de calidad y reconocimiento por la comunidad por ser una organización con responsabilidad social; entre estos beneficios tenemos:

- Mejora continua en los procesos y en una mejorar calidad del servicio.

- Se observa una empresa renovada, bien posicionada, ubicada en un buen puesto en el ranking de las más destacadas.
- Mayor confianza y comunicación y comprensión entre los trabajadores, lo que permite que se alcancen mejores resultados.
- Mejora en el beneficio económico, no solo para la organización sino también para los trabajadores y su familia.

Dentro de esta área se consideran tres procesos:

- a. Estrategias y Políticas: este proceso incorpora la definición y adecuación de las estrategias de recursos humanos, alineándolas con los objetivos de la entidad, así como a las normas emitidas por la Autoridad Nacional de Servicio Civil, todo ello es reflejado en un plan de trabajo anual y en el registro de indicadores de gestión.
- b. Gestión de la capacitación: es el proceso que busca cerrar brechas de conocimiento de los servidores y fortalecer sus competencias y habilidades que conlleven a la mejora de la calidad de los servicios que se brindan a la ciudadanía. Las capacitaciones que se realizarán se registran en el Plan de Desarrollo de Personas (PDP), en el cual se consigna los tipos de capacitación, las modalidades, los beneficiarios, la oportunidad y el presupuesto determinado.
- c. Gestión del rendimiento: es un proceso integral y cíclico, el cual se desarrolla a través de tres etapas: planificación, seguimiento y evaluación y cuyo objetivo es reconocer y promover el aporte del trabajador al logro de objetivos y metas institucionales, por otro

lado, evidencia las necesidades requeridas para mejorar el desempeño en sus puestos y por ende el de la entidad.

1.4.4. Área de Relaciones Laborales y Sociales

Las relaciones laborales dentro de una organización deben ser cordiales, a veces se observa que ha habido una buena selección e inducción, pero ya dentro de lo que se debe trabajar a veces encontramos a jefes que no tienen las suficientes habilidades para tener buenas relaciones con sus subordinados; las buenas relaciones laborales permiten que las personas se sientan cómodas para que haya un ambiente positivo dentro de la organización. Se trata de tener un ambiente laboral positivo para que haya satisfacción e identificación con la organización. El buen trato, el respeto es uno de los primeros pasos para una buena comunicación, por lo que es preciso que una de las capacitaciones debe ser el buen trato y comunicación, para esto es preciso que los gerentes asuman una posición de líderes para conducir la empresa a un buen puerto. Es una buena práctica que se motiven y refuercen que los trabajos siempre se hagan con calidad, buscar la excelencia, en la medida que los trabajadores se sientan reforzados habrá mayor identidad con la organización. Cabe resaltar que a medida que se avance en los planes de mejora se pongan metas más grandes.

Dentro de esta área se consideran cuatro procesos:

- a. Relaciones laborales y colectivas: este proceso quiere conseguir prevenir conflictos y contribuir con la solución a ellos, respecto a los derechos laborales o derechos sindicales adquiridos, resulta de todo ello la firma de pliego de acuerdos para el otorgamiento de beneficios a favor del trabajador.

- b. Bienestar social: abarca las acciones orientadas a generar las condiciones para coadyuvar con un buen ambiente laboral que permita mejorar la calidad de vida de los trabajadores, incluye la identificación de necesidades de los trabajadores y la ejecución de programas de bienestar social en las áreas recreativas, culturales, deportivas, conmemorativas, de reconocimiento y de tipo asistencial.
- c. Seguridad y salud en el trabajo: es un proceso transversal a toda la entidad y comprende actividades dirigidas a prevenir riesgos durante el desempeño de la labor del trabajador, que pueda afectar su salud e integridad. Dentro de los enfoques abordados en estos últimos años se ha hecho énfasis en la prevención del contagio del coronavirus en los centros laborales, la salud mental, la ergonomía y los hábitos saludables, que ayuden a prevenir el estrés laboral.
- d. Cultura y clima organizacional: este proceso se relaciona con la forma particular de pensar y hacer las cosas en la entidad, en base a los valores, creencias, normas y busca mejorar la percepción colectiva respecto a la satisfacción con el ambiente de trabajo. Para desarrollar este proceso se utilizan herramientas como una encuesta anual de clima laboral, lo cual nos permite realizar un diagnóstico y plantear programas de acciones de mejora.

II. Descripción de una actividad específica

2.1. Intendencia Nacional de Bomberos del Perú

La Intendencia nació para facilitar los recursos logísticos y humanos necesarios para los bomberos, entre sus funciones principales están proponer al Ministerio del Interior la política nacional del servicio público de los bomberos del país. Administrar los bienes y servicios otorgados al Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú (CGBVP). Aprobar las normas técnicas sobre el control y extinción de incendios y rescate urbano. Coordinar la elaboración del presupuesto del pliego para cubrir los requerimientos de bienes y servicios. Equipar a todas las compañías de bomberos con todo el material suficiente para que cumplan bien sus funciones. Participar en la ejecución de la seguridad ciudadana. Tomar las medidas correctivas para evitar accidentes de todo tipo. Entre las competencias de la Intendencia se encuentran: Apoyo en incidentes con materiales peligrosos; ejercer rectoría en materia de prevención; control y extinción de incendios; atención de accidentes; rescate urbano. Todo esto lo podemos encontrar en el Decreto Legislativo No 1260 del 8.12.2016.

La Intendencia firma convenios con instituciones de educación superior, así como centros especializados tanto de salud física como psicológica, para atender a su personal que se pueda ver afectado como consecuencia de estar expuesto a los peligros; también estas instituciones capacitan a los bomberos para que sepan cómo actuar en cada uno de los momentos que les toca vivir porque las consecuencias pueden generar secuelas cuyo tratamiento puede ser duradero. Es así que una de las preparaciones que debe tener nuestro personal para que ofrezca buena atención

es la psicológica; en este sentido nuestros bomberos deben estar capacitados tanto para atender a las víctimas como para que ellos puedan superar los traumas producto de su continua exposición a los peligros extremos a los que está siendo sometido día a día Rotger (1994).


2.1.1. Selección de Personal

En la Intendencia, en la medida que es necesario, y dependiendo del requerimiento de determinadas áreas, se lleva a cabo el proceso de selección de personal. El primer paso que se lleva a cabo es cuál es el puesto que está disponible donde se detallan las funciones y el perfil de la persona que va a cubrir el cargo, los requisitos que debe cumplir y luego se coloca en el portal de la organización para que sea visto y leído por los interesados, a este proceso se le llama Reclutamiento. A continuación, se lleva a cabo la evaluación del currículum vitae, exámenes de conocimientos, psicológico, psicotécnico, médico, conocimiento del cargo y, finalmente, la entrevista personal de quienes han quedado finalistas, en esta entrevista se confirman las competencias, que son todos los conocimientos y habilidades que tiene una persona para desempeñarse con éxito en un puesto de trabajo. Terminado esto, se elige al candidato que cumple con la mayor parte de las exigencias que requiere el puesto de trabajo. Para todo este proceso se designa un comité de selección contando siempre con el apoyo de la oficina de recursos humanos. La Intendencia tiene por norma dar mucha importancia a la selección de personal haciendo una entrevista por competencias, pues es aquí donde el interesado debe demostrar que lo que dice hacer lo demuestre y lo haga bien. El comité de selección deberá siempre tener en cuenta no solamente las habilidades y conocimientos sino la predisposición,

valores, actitudes, antecedentes laborales, la forma de auto valorarse, para esto existe una guía que sirve como protocolo para más adelante presentarlo a la institución (Páez et al., 1995).

Figura 3

Formato de perfil de puesto en selección de personal

 FORMATO DE PERFIL DEL PUESTO	
IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
Unidad Orgánica:	<u>Dirección de Gestión de Recursos para la Operatividad</u>
Nombre del puesto:	<u>Chofer</u>
Dependencia Jerárquica Lineal:	<u>Especialista Administrativo/ Jefe de Compañía</u>
Dependencia Jerárquica funcional:	<u>Especialista Administrativo/ Jefe de Compañía</u>
Puestos que supervisa:	<u>ninguno</u>
MISIÓN DEL PUESTO	
<p>Trasladar al personal del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú-CGBVP, así como al personal de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú- INBP, a fin de atender las necesidades de traslado en el marco del Reglamento de Organización y Funciones y el Reglamento Interno de Servidores de la INBP.</p>	
FUNCIONES DEL PUESTO	
1	Transportar al personal del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú-CGBVP a los diferentes lugares siniestrados para el socorro oportuno de los ciudadanos en peligro.
3	Cumplir con el horario rotativo establecido en el Reglamento Interno de servidores de la INBP, a fin de que las comandancias y/o compañías cuente con un funcionamiento permanente, en caso ocurra alguna emergencia o desastre, no debiendo realizar conducción de los vehículos asignados para labores administrativas o ajenas a la atención de emergencias.
4	Realizar la revisión de rutina y limpieza de las unidades y de ser el caso, reparación de emergencia de vehículo a su cargo a fin de mantener la operatividad del mismo.
5	Comunicar la necesidad de la dotación oportuna de combustible, carburante, lubricantes requeridos para
6	Operar los equipos y el cuerpo de bomba del vehículo contra incendio o rescate asignado a fin de apoyar al personal bomberil en su manejo para atención de emergencias.
COORDINACIONES PRINCIPALES	
Coordinaciones Internas	
<u>Comandancias Departamentales del CGBVP</u>	
Coordinaciones Externas	
<u>Sedapal, Empresas Eléctricas, Serenazgo, Policía, SAMU, hospitales</u>	

FORMACIÓN ACADÉMICA

A.) Formación Académica

	Incompleta	Completa
<input type="checkbox"/> Secundaria	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Técnica Básica (1 ó 2 años)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Técnica Superior (3 ó 4 años)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Universitario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B.) Grado(s)/situación académica y estudios requeridos para el puesto

<input type="checkbox"/> Egresado(a)	<input type="checkbox"/> Titulado	
<input type="checkbox"/> Bachiller		
<input type="checkbox"/> Título/ Licenciatura		
<input type="checkbox"/> Maestría	<input type="checkbox"/> Titulado	
<input type="checkbox"/> Egresado	<input type="checkbox"/> Titulado	
<input type="checkbox"/> Doctorado		
<input type="checkbox"/> Egresado	<input type="checkbox"/> Titulado	

C.) ¿Se requiere Colegiatura?

Sí No

¿Requiere habilitación profesional?

Sí No

CONOCIMIENTOS

A.) Conocimientos Técnicos principales requeridos para el puesto (No requieren documentación sustentaria) :

Conocimientos básicos en mecánica automotriz, reglamento nacional de tránsito, primeros auxilios y conocimiento en operación de equipo de bomba de vehículos contra incendios.

B.) Programas de especialización requeridos y sustentados con documentos.

Nota: Cada curso de especialización deben tener no menos de 24 horas de capacitación y los diplomados no menos de 90 horas.

Indique los cursos y/o programas de especialización requeridos:

Brevete A3C

C.) Conocimientos de Ofimática e Idiomas.

OFIMÁTICA	Nivel de dominio			
	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Word	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Excel	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Powerpoint	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

IDIOMAS	Nivel de dominio			
	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Inglés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

EXPERIENCIA

Experiencia general

Indique la cantidad total de años de experiencia laboral; ya sea en el sector público o privado.

Tres (03) años

Experiencia específica

A.) Marque el nivel mínimo de puesto que se requiere como experiencia; ya sea en el sector público o privado:

Practicante profesional
 Auxiliar o Asistente
 Analista / Especialista
 Supervisor / Coordinador
 Jefe de Área o Dpto
 Gerente o Director

B.) Indique el tiempo de experiencia requerida para el puesto; ya sea en el sector público o privado:

Tres (03) años

C.) En base a la experiencia requerida para el puesto (parte B), marque si es o no necesario contar con experiencia en el Sector Público:

Sí, el puesto requiere contar con experiencia en el sector público
 NO, el puesto no requiere contar con experiencia en el sector público.

* En caso que sí se requiera experiencia en el sector público, indique el tiempo de experiencia en el puesto y/o funciones equivalentes.

* Mencione otros aspectos complementarios sobre el requisito de experiencia; en caso existiera algo adicional para el puesto.

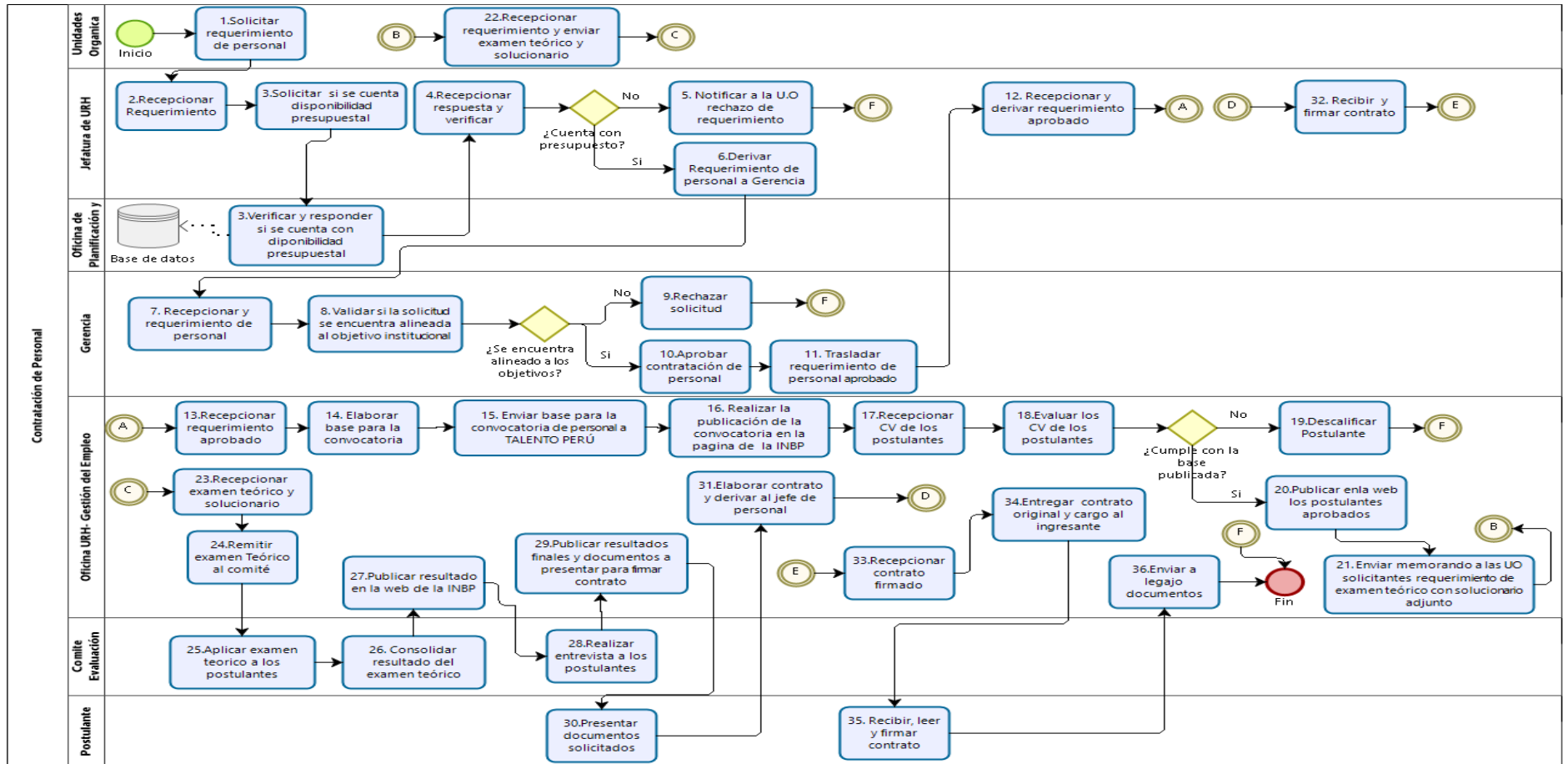
HABILIDADES O COMPETENCIAS

Comunicación, trabajo en equipo, autocontrol, compromiso y vocación de servicio

Moyado et al. (2018) refieren otro de los aspectos a tener en cuenta es la observación del entrevistado, la actitud con la que se presenta, la forma de comportarse, la puntualidad, calidad de las palabras, cultura general, redundancia para responder, evasivo al responder una pregunta, empatía; todo esto ayudará a que la persona que ingrese mantenga, o mejore, el buen clima laboral de la Intendencia. La consecuencia de todo este proceso es hacer menos costoso, y más efectivo, el proceso de selección, pues de lo que se trata es de direccionar la entrevista y selección a aquellos candidatos que cumplen con las competencias que deseamos. Si bien el currículum es importante, también las competencias que traen también lo son; es aquí cuando se recomienda que la entrevista para la selección de personal sea un diálogo ameno y que sea un interrogatorio monótono.

Figura 4

Flujograma de selección de personal en la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú



2.1.2. Inducción

Con frecuencia en las organizaciones, luego de la selección de personal, inmediatamente se le invita al recientemente contratado a que empiece a trabajar en puesto para el que ha sido seleccionado; sin embargo, en la Intendencia se lleva a cabo el proceso de inducción. El primer paso consiste en enviarle una carta de felicitación por haber sido recibido, así como agradecerle por haberse presentado para volcar sus conocimientos en la institución. Luego, es sometido a un proceso de capacitación y adecuación a su nuevo puesto de trabajo; a partir de aquí el nuevo trabajador empezará a entender bien su centro laboral, a conocer a sus compañeros, ubicarse en su ambiente laboral y se le explicaran las funciones y responsabilidades del puesto que va a desempeñar, constituyendo esto en la inducción específica. Paralelo a ello se le explica la historia, la misión, visión, valores, horarios de trabajo, beneficios, deberes, derechos, la forma cómo funciona, para qué fue creada, a quiénes sirve; se les presentan videos, a los futuros jefes, compañeros de trabajo y se termina con una visita a una compañía de bomberos, la cual es denominada “bombero por un día” y podrá realizar actividades de prevención de incendios a manera de práctica y para lograr una identificación con la razón de ser de la institución.

Grados (2013) reporta que es importante presentarles documentos, manuales, o algún material escrito no tan extenso que les sirva de complemento, también se les puede presentar videos y algunas páginas virtuales donde pueden encontrar información que necesiten. Los primeros días, semana y meses, se debe hacer un seguimiento al trabajo que se está realizando donde debe haber diálogo constante y saber qué dificultades se le pueden estar presentando, tal vez algo que no ha entendido o algún aporte o recomendación que quiera hacer. Esto es

importante porque si no hay un buen diálogo o entendimiento el trabajador se queda con sus dudas, se produce descontento y puede abandonar el centro laboral. Este procedimiento le dará mayor seguridad y confianza al momento de hacer sus labores. Finalmente, para realizar una medición del impacto de la inducción en los nuevos servidores, se aplica un formulario de evaluación, el cual servirá a la Unidad de Recursos Humanos para identificar aspectos de mejora.

Figura 5


Formato de evaluación de la inducción en la INBP



Formato de Evaluación de inducción

<p>Apellidos y Nombres: Ana María Angulo Pérez Cargo: Especialista en relaciones humanas y sociales Fecha: 21/02/2020</p> <p>Por favor lea las siguientes afirmaciones y exprese su grado de acuerdo con las mismas usando esta escala. Marque sus respuestas con una X.</p> <p>4 = Total de acuerdo 3 = De acuerdo 2 = en desacuerdo 1 = Total desacuerdo</p> <p>Resultado: De 13 a 22 = Deficiente De 23 a 31 = Regular De 32 a 41= bueno De 42 a 52 = Excelente</p>

INDUCCIÓN GENERAL		
Dimensión	Indicadores	Respuestas
Objetivos y contenidos de la inducción general	a. El contenido de la inducción general fue apropiado	1 2 3 4
	b. La información suministrada en el proceso de inducción fue completa y útil	1 2 3 4
	c. Los temas planteados de su inducción fueron de su interés.	1 2 3 4

Materiales (Responda solo en caso de haber recibido materiales)	a. Los materiales entregados contienen información relevante sobre la entidad	1 2 3 4
	b. Los materiales permitieron profundizar las temáticas de la exposición	1 2 3 4
Recursos audiovisuales	a. Los equipos audiovisuales utilizados contribuyeron a mejorar el aprendizaje.	1 2 3 4
Facilitador de la inducción general	a. Las explicaciones del facilitador fueron claras y comprensibles	1 2 3 4
	b. El facilitador generó un ambiente de participación	1 2 3 4
	c. El facilitador atendió adecuadamente las preguntas de los participantes	1 2 3 4
	d. El facilitador evidenció dominio del tema	1 2 3 4
Duración	a. La duración de la inducción fue apropiada	1 2 3 4
Ambiente de aprendizaje	a. Las condiciones ambientales (iluminación, espacio, plataforma virtual) favorecieron su aprendizaje	1 2 3 4
Percepción global	a. El proceso de inducción satisfizo sus expectativas y necesidades	1 2 3 4
¿Tiene algún comentario o sugerencia adicional con respecto a la inducción recibida?	Respuesta: las visitas a las compañías se deberían de hacer de manera mensual y deben de incorporar un resumen del reglamento interno	
Resultado obtenido		41
Firma		

2.1.3. Gestión del Rendimiento

La Escuela Nacional de Administración Pública (2022) refiere que la gestión del rendimiento evalúa el desempeño de cada uno de los trabajadores para verificar si se están cumpliendo los objetivos de la organización; consiste en garantizar la mejora continua del sector público asegurando el logro de los objetivos personales e institucionales, todo debe estar orientado a la mejora de los servicios al ciudadano, con esto se busca estimular el buen

rendimiento y el compromiso del servidor; también se puede identificar su aporte a las metas institucionales para mejorar el desempeño de los servidores, fomentar la meritocracia, incentivar la comunicación efectiva entre jefes y subordinados. A partir de aquí también se puede identificar las necesidades de capacitación del personal que labora en la organización, todo con el objetivo de mejorar la calidad del servicio que reciben los ciudadanos. El sistema de gestión del rendimiento consiste en tres etapas: Planificación, Seguimiento y Evaluación. Cada una de estas etapas deberá ser explicada a cada uno de los trabajadores para que sepan en qué consiste la manera cómo se va a evaluar el desempeño.

En la etapa de planificación se formulan las metas individuales y grupales, las cuales representan los aportes esperados de los trabajadores alineados a la consecución de objetivos institucionales y prioridades anuales de gestión y son registradas en el formato de gestión del rendimiento, representado en la Figura 6. En la etapa de seguimiento, los evaluados presentan sus evidencias y se realizan las reuniones de retroalimentación a fin de identificar oportunidades de mejora y aspectos a definir en el plan de capacitación, para reforzar o acortar las brechas de aprendizaje. La tercera etapa es la de evaluación, en la cual se identifica el logro final y se le asigna una calificación y categoría: rendimiento distinguido, buen rendimiento, rendimiento sujeto a observación y desaprobado.

Figura 6

Formato de gestión del rendimiento en la INBP

servir SERVIDORÍA DEL PERÚ QUE CREE		FORMATO PARA LA GESTIÓN DEL RENDIMIENTO				IR A MATRIZ		
BUSCAR		DNI EVALUADOR/A		09620200				
NOMBRE DE LA ENTIDAD		INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERÚ		FECHA DE DEFINICIÓN DE METAS		30/3/2022		
SERVIDORÍA EVALUADO/A				SERVIDORÍA EVALUADOR/A				
APELLIDOS Y NOMBRES		APOLINARIO VEGA OLGA PATRICIA		APELLIDOS Y NOMBRES		DÍAZ ESCOBAL EMMA		
PUESTO		ESPECIALISTA EN MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA		PUESTO		JEFA DE LA UNIDAD PLANEAMIENTO Y MODERNIZACIÓN		
SEGMENTO		EJECUTOR		SEGMENTO		DIRECTIVO		
ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA		UNIDAD DE PLANEAMIENTO Y MODERNIZACIÓN		ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA		UNIDAD DE PLANEAMIENTO Y MODERNIZACIÓN		
FIRMA (a la definición de la meta)				FIRMA (a la definición de la meta)				
ETAPA DE PLANIFICACIÓN				ETAPA DE SEGUIMIENTO Y RETROALIMENTACIÓN				
PRIORIDADES ANUALES DE GESTIÓN DEL ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA	M E T A				SEGUIMIENTO Y RETROALIMENTACIÓN	TIPO DE FÓRMULA*	LOGRO FINAL POR META	PUNTAJÓN POR META
	INDICADOR / PRODUCTO	VALOR META	PESO	EVIDENCIA				
1 Elaborar documentos de gestión para la promover la modernización	Cantidad de documento de gestión presentado dentro del plazo previsto	2	60%	Reporte de requerimiento y envío de información de los Organos y Unidades de la INBP	15/04/2022	Fórmula 1		0.00
				Documento Memoria Institucional presentado a la UPM en la fecha prevista según la programación	30/04/2022			
				Reporte del aplicativo CEPLAN de cumplimiento de metas de Organos y Unidades de la INBP	30/7/2022			
				Informe de Evaluación del POI 2022 del Primer Semestre, presentado a la UPM	30/8/2022			
2 Seguimiento de la ejecución de las actividades operativas del POI de la UPM	Porcentaje de reporte de cumplimiento de metas de la UPM, según programación en el POI 2022	90%	40%	Reporte de tareas ejecutadas al segundo trimestre del 2022	28/7/2022	Fórmula 1		0.00
				Reporte de tareas ejecutadas al tercer trimestre del 2022	28/10/2022			
* Fórmula 1: Cuando el valor esperado es igual o mayor al valor meta.								
* Fórmula 2: Cuando el valor esperado es menor al valor meta.								
100%								
RESULTADOS FINALES								
PUNTAJÓN FINAL	CALIFICACIÓN	RETROALIMENTACIÓN FINAL Y PLAN DE MEJORA				FECHA DE REUNIÓN DE		
0.00		Capacitaciones:						
		Iniciativas:						
		Acciones complementarias y/u oportunidades de mejora:						
FIRMAS DE LOS RESULTADOS FINALES								
FIRMA EVALUADO/A					FIRMA EVALUADOR/A			

2.1.4. Capacitación

En todas las organizaciones que desean superarse constantemente, estar entre las más destacadas, y brindar servicios de calidad, es preciso que haya una capacitación continua, que los trabajadores se desarrollen y se vayan adaptando a las nuevas necesidades que la sociedad requiere; recordemos que en esta etapa de globalización es preciso estar al día con todos los avances tanto académicos como tecnológicos, por tal motivo es preciso restar capacitando al personal que labora en las organizaciones, es así que la Escuela Nacional de Administración Pública (2022) se preocupa, a la par con la Autoridad Nacional del Servicio Civil, SERVIR, de recomendar que todas las organizaciones estén en continuo proceso de capacitación. Con esto se logrará que la empresa mejore sus resultados y tenga personal competente, lo que a un trabajador le llama la atención de una organización es que haya capacitación continua y oportunidades de desarrollo. La capacitación permite que el centro laboral avance, destaque, crezca. Es así como este proceso se debe preparar con la debida anticipación, bien planificada, con fechas y horarios establecidos. Siempre se debe tener en cuenta que las capacitaciones deben estar adecuadas a la persona y al puesto. Este proceso debe estar de acuerdo con las necesidades de los trabajadores, que va desde la cultura organizacional, valores, seguridad e higiene, etc. Con esto el trabajador siente que es importante para su centro de trabajo. Cuanta más capacitan halla tendremos trabajadores cada vez más competentes y el futuro asegurado de la empresa.

En toda organización hay personas claves, a quienes se les capacitará de acuerdo con lo que deben saber, la misma que va desde ser líder, coach, visionario, cumplir con los objetivos de la institución, mejorar en el manejo de la gerencia. Recordemos que la capacitación siempre

estará centrada en aumentar las destrezas de los trabajadores no solo en la parte técnica sino también en lo social, ético, valores, familia, desarrollo personal. Debe cubrir todas las esferas de los seres humanos, personas más felices, capaces que llevan a la organización cada vez más a mejorar. No se trata de capacitar por capacitar, no se debe saciar al trabajador, es preciso darle lo que necesita y a partir de ahí él se irá superando y creando la necesidad en qué es lo que se puede mejorar en el futuro. Para llevar a cabo una buena capacitación se elabora el diagnóstico de necesidades de la organización, el mismo que se elabora en base a los requerimientos de cada una de las unidades del centro laboral; se elaboran encuestas, el resultado del rendimiento de los trabajadores que se hace anualmente es una fuente importante. Al final se hace la propuesta para la capacitación.

En la Figura 7 podemos observar que, de los requerimientos recibidos por la Unidad de Recursos Humanos, el 68% pertenecen a temas generales, el 24% sobre sistemas administrativos, el 5% a necesidades sobre programas informáticos y el 3% restante corresponde a habilidades blandas y materias transversales. En base a este diagnóstico, la Unidad de Recursos Humanos elabora el plan anual de capacitaciones, denominado el Plan de Desarrollo de Personas; teniendo en cuenta los recursos presupuestales y a las alianzas estratégicas y convenios que puedan facilitar a la entidad sin incurrir en gasto o a costo corporativo. Para el año 2022 se ha programado doce acciones de capacitación, de las cuales siete corresponden a Materiales Transversales como integridad, ética e igualdad de género, tres a Sistemas Administrativos del Estado Peruano, una a Habilidades Blandas y una a materias generales, de acuerdo con lo presentado en la Figura 8.

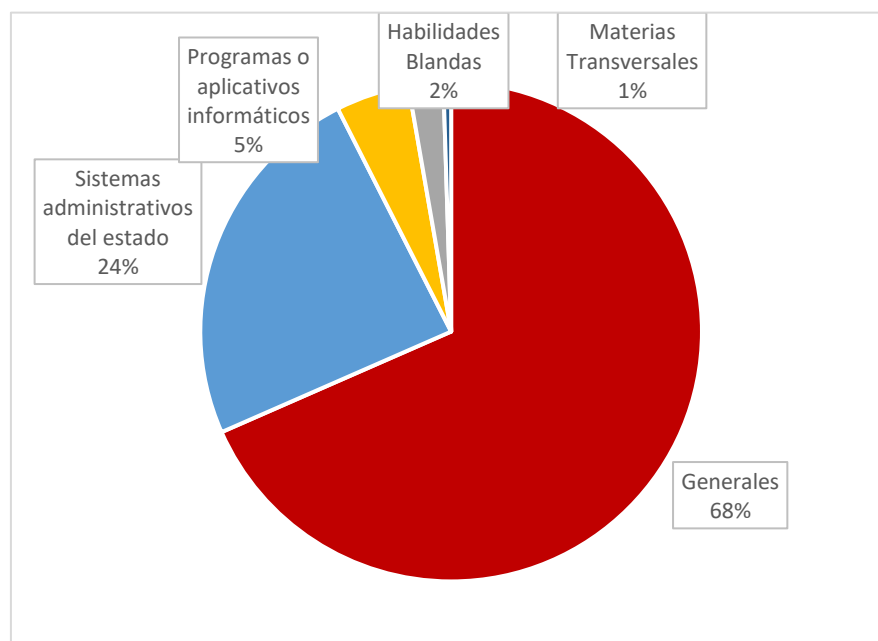
Figura 7*Diagnóstico de necesidades de capacitación*

Figura 8

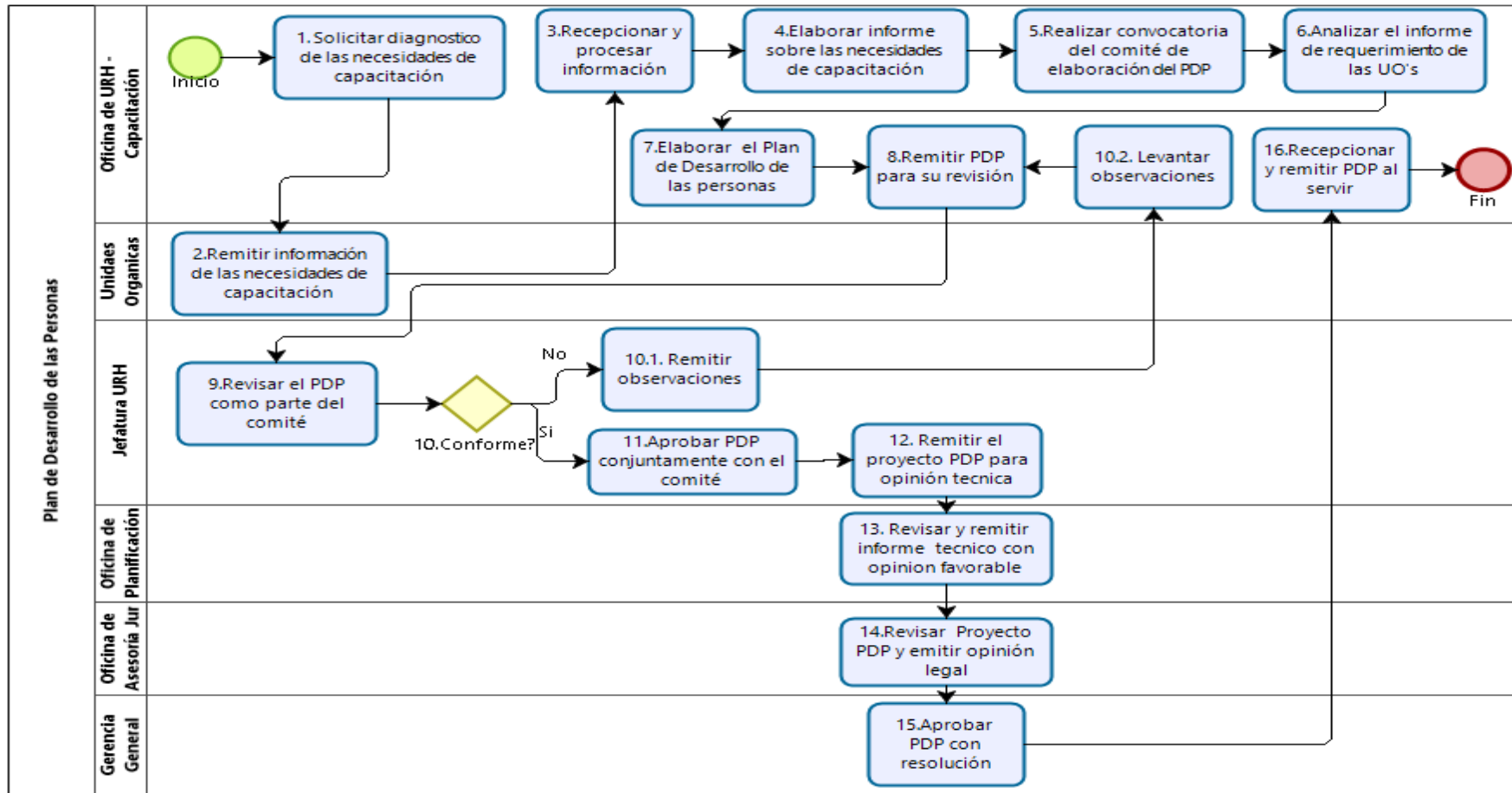
Plan de desarrollo del personal de la INBP, matriz de acciones de capacitación

N°	ORGANO O UNIDAD ORGANICA	PUESTO	NOMBRE DEL BENEFICIARIO DE LA CAPACITACIÓN	CANTIDAD TOTAL DE BENEFICIARIOS	MATERIA DE LA ACCION DE CAPACITACIÓN	NOMBRE DE LA ACCION DE CAPACITACIÓN	TIPO DE CAPACITACIÓN	TIPO DE ACCIÓN DE CAPACITACIÓN	PRORIDAD	NIVEL DE EVALUACION	MODALIDAD	OPORTUNIDAD	MONTO TOTAL	
													Costos Directos	Costos Indirectos
1	Unidad de Recursos Humanos	varios	Varios	6	Generales	Legislación laboral	Formación laboral	Taller	C1	Reacción y aprendizaje (conocimientos y habilidades)	Virtual	2	-	-
2	Unidades orgánicas INBP	varios	Varios	70	Materias transversales	La importancia de los valores institucionales en el desempeño de las funciones	Formación laboral	Taller	C1	Reacción	Virtual	2	-	-
3	Unidades orgánicas INBP	varios	Varios	30	Materias transversales	Modelo de integridad en la INBP	Formación laboral	Conferencia	D	Reacción	Virtual	2	-	-
4	Unidades orgánicas INBP	varios	Varios	30	Materias transversales	Mecanismos de denuncias por actos de corrupción en la INBP	Formación laboral	Conferencia	D	Reacción	Virtual	2	-	-
5	Unidades orgánicas INBP	varios	Varios	30	Habilidades blandas	Habilidades blandas	Formación laboral	Taller	C1	Reacción	Virtual	3	-	-
6	Unidad de Recursos Humanos	varios	Varios	6	Sistemas administrativos del estado peruano	sistema de recursos humanos	Formación laboral	Curso	C1	Reacción y aprendizaje (conocimientos y habilidades)	Virtual	3	-	-

N°	ORGANO O UNIDAD ORGANICA	PUESTO	NOMBRE DEL BENEFICIARIO DE LA CAPACITACIÓN	CANTIDAD TOTAL DE BENEFICIARIOS	MATERIA DE LA ACCION DE CAPACITACIÓN	NOMBRE DE LA ACCION DE CAPACITACIÓN	TIPO DE CAPACITACIÓN	TIPO DE ACCIÓN DE CAPACITACIÓN	PRORIDAD	NIVEL DE EVALUACION	MODALIDAD	OPORTUNIDAD	MONTO TOTAL	
													Costos Directos	Costos Indirectos
7	Unidades orgánicas INBP	varios	Varios	50	Materias transversales	Igualdad de género	Formación laboral	Conferencia	C1	Reacción	Virtual	3	-	-
8	Unidades orgánicas INBP	varios	Varios	30	Materias transversales	Prevención del conflicto de intereses en la INBP	Formación laboral	Conferencia	D	Reacción	Virtual	3		
9	Unidades orgánicas INBP	varios	Varios	25	Sistemas administrativos del estado peruano	Elaboración de perfiles de puestos	Formación laboral	Taller	C1	Reacción y aprendizaje (solo conocimientos)	Virtual	4	-	-
10	Unidades orgánicas INBP	varios	Varios	50	Materias transversales	Código de ética en la función pública	Formación laboral	Conferencia	C1	Reacción y aprendizaje (solo conocimientos)	Virtual	4	-	-
11	Unidades orgánicas INBP	varios	Varios	30	Materias transversales	Ética e integridad en la función pública	Formación laboral	Conferencia	D	Reacción	Virtual	4	-	-
12	Unidades orgánicas INBP	varios	Varios	30	Sistemas administrativos del estado peruano	Uso, manejo y rendición del fondo de caja chica	Formación laboral	Taller	C1	Reacción y aprendizaje (solo conocimientos)	Virtual	2	-	-
SUB TOTAL												0	0	
TOTAL												S/0.00		

Figura 9

Flujograma del Plan de Desarrollo de las personas



2.2. Ejecución de Programas

La Oficina de Recursos Humanos, donde me vengo desempeñando, se encarga de ejecutar e implementar todo lo relacionado para el buen funcionamiento de la Intendencia, para lo cual tiene en cuenta los objetivos de la organización; es así como planifica las políticas, organización y distribución del trabajo, sin dejar de lado la forma de gestionar el empleo, el rendimiento de sus trabajadores, así como su desarrollo y capacitación. De esta manera, recursos humanos contribuye a la mejora continua para brindar un buen servicio a los ciudadanos. Le presta mucha importancia al desarrollo de las personas, motivo por el cual elabora dicho plan teniendo en cuenta los objetivos estratégicos institucionales, así como las actividades programadas e identificadas por los diferentes órganos o unidades orgánicas; con esto se busca potenciar las capacidades e incrementar los conocimientos que permitan mejorar el desempeño de los trabajadores de la Intendencia, para lograr con eficiencia los objetivos institucionales y un buen servicio por parte de los bomberos.

Otro de los aspectos muy importantes es la constante mejora del clima organizacional y la importancia de la cultura organizacional, así como el fortalecimiento de los valores institucionales, a la vez que se incorporen políticas de integridad que reflejen en los servidores conductas alineadas a la ética como mecanismos para prevenir actos de corrupción; es por eso por lo que la Unidad de Recursos Humanos es la responsable de conducir la capacitación para el mejor cumplimiento de sus funciones. Siempre se tiene en cuenta que la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú ejerce rectoría en materia de prevención, control, extinción de incendios, atención de accidentes, rescate y apoyo en incidentes con materiales peligrosos.

2.2.1 Programa: Selección de Personal

A. Lineamientos. La Intendencia tiene cuidado con el funcionamiento de todas sus unidades porque un error puede costar la vida de uno de sus integrantes, así como deberá cumplir con el rol que tiene, que es el de velar por la seguridad de los bomberos y poder transportarlos y acudir a salvar vidas; motivo por el cual es clave el proceso de selección del personal operativo. Recordemos que a veces los bomberos trabajan durante muchas horas seguidas en lugares de sumo peligro. Cada uno de nuestros integrantes, al momento de una atención, por más leve que sea, está bajo la mirada de las personas y de los medios de comunicación que se interesan en dar primicias. Todo esto genera respuestas que lo pueden llevar a un estrés postraumático, sentimiento de culpa si no se logró el objetivo que se buscaba, ansiedad, depresión, baja autoestima, etc., para esto deberá haber una preparación especial.

B. Objetivos. Para que se consignan los resultados que queremos debemos tener en cuenta lo siguiente:

1. Elegir al candidato más idóneo para que ocupe el puesto de trabajo, para lo cual es necesario utilizar los instrumentos que se ajusten al perfil del puesto que se desea cubrir.
2. Identificar el perfil que debe tener cada postulante para que cubra un puesto de trabajo.
3. Identificar las habilidades de cada postulante porque con frecuencia se requiere de algunas complementarias para que ayuden a un mejor trabajo en la organización y se pueda acudir a esa persona cuando se la requiera.
4. Identificar las necesidades de la comunidad y no solamente lo que la Intendencia necesita porque deben ser personas sensibles al dolor ajeno.

5. Identificar el potencial que tiene cada persona porque en algún momento va a ser útil para la organización.

C. Procedimiento. Realizar un buen proceso para la selección de personal donde se tenga en cuenta la rigurosidad y transparencia se puede incorporar al equipo de trabajo a personas con el perfil idóneo a la organización para incrementar eficiencia, productividad, captación y fidelización; así se logrará tener a la persona adecuada en el lugar correcto; por tal motivo, se buscan personas que tengan competencias específicas y rasgos de personalidad acordes con la cultura y clima de la organización, lo que va a contribuir a evitar la rotación de personal, optimizar el crecimiento de la empresa y obtener una buena recompensa respecto a la inversión económica que se realiza por trabajador. No se debe escatimar el tiempo para evaluar a profundidad aspectos que permitan determinar cuáles serán las personas que tengan un perfil armónico con los valores corporativos de la organización, ya que en gran medida de esto depende que los colaboradores disfruten el trabajo y deseen quedarse para crecer. Recordemos que el costo de una mala contratación puede ascender al doble del salario anual de una persona, entre otras complicaciones. Motivo por el cual deberá hacer lo siguiente:

1. Para tener el mejor servicio es preciso tener el mejor personal, de esta manera tendremos una mejor productividad, buena calidad de servicio y eficiencia que permite a la organización ser reconocida.
2. Analizar las características del puesto que se desea cubrir, siempre en coordinación con la unidad de recursos humanos, el área donde existe la vacante y la administración porque ésta va a otorgar los fondos económicos para cubrir el puesto.

4. Analizar las características que se requiere para cubrir el puesto para ofrecerlas a los interesados utilizando las diversas plataformas que tiene la organización, teniendo cuidado al momento de analizar los currículos y verificar su procedencia para evitar que algunos sustituyan los documentos y así escoger los mejores y que más se adaptan a la organización.
5. Tener personas que sepan seleccionar y entrevistar porque algunas veces puede ocurrir que un postulante haya tenido éxito en otra organización que no necesariamente tiene la misma cultura que la que nosotros tenemos.
6. Poner mucha atención a aquellos postulantes que tienen algún proyecto, o aporte, que desean poner en práctica porque algunas veces no les han dado importancia en otra organización pero que puede generar un buen aporte para nosotros.

2.2.2. Programa: Inducción

A. Lineamientos. Permite a que cada colaborador que se inicie en nuestra institución se familiarice con los futuros compañeros, directivos, que pueda conocer la historia, visión, misión de la organización donde está empezando a trabajar, y que se adapte rápidamente a la cultura de su nuevo centro laboral. Es preciso generar una atmósfera de motivación a las nuevas personas porque a veces llegan con mucho entusiasmo, pero encuentran resistencia, o celos, por parte de algunos que ya tienen tiempo laborando ahí, tal vez porque piensan que van a perder su trabajo; esto no es bueno porque se producen barreras invisibles que a veces no se pueden superar. Es preciso ofrecerle las herramientas que necesitan para que realicen un trabajo que satisfaga a todos (Calle y Peralta, 2017).

B. Objetivos

1. Brindar los lineamientos básicos que permitan al trabajador prevenir accidentes de trabajo durante su labor.
2. Identificar los actos y condiciones que pueden generar accidentes de trabajo para que los nuevos integrantes estén prevenidos y sepan cuáles son los factores de riesgo.
3. Conocer las normas generales de seguridad y salud ocupacional para que todos los días estén atentos para prevenir accidentes.
4. Identificar los documentos obligatorios para el buen desempeño laboral en el lugar donde se van a desempeñar, recordemos que no todos los ambientes son iguales.
5. Conocer las acciones a tomar en caso de emergencias, así como dar a conocer las acciones por incumplimiento de las normas.
6. Conocer a las personas que trabajarán cerca de él, así como a sus superiores.

C. Procedimiento.

Está referida a introducción general a la Intendencia, tales como: cuál es la posición que nos encontramos en el mercado, la estrategia organizacional, normas políticas, salud y seguridad, presentación de compañeros, qué hace la empresa, etc., (Grados, 2013). Se deberá tener en cuenta lo siguiente:

1. Se trabaja con cada uno de los colaboradores sobre los cargos que desempeñarán, aquí garantizaremos que el servidor público comprende claramente qué se hace en el cargo, cómo se hace y cuáles son sus alcances y limitaciones.

2. Logra que el trabajador comprenda sus condiciones laborales para que desempeñen de buena manera y mucho mejor.
3. Motivarlo para tenga un mayor nivel de compromiso, de esta forma tendrá menos estrés por las nuevas responsabilidades que tendrá.
4. Lograr el bienestar de cada trabajador, lo que repercutir en el clima y compromiso organizacional.
5. Reunión con los directivos y representantes de la institución, se debe realizar cuando ingresan nuevos trabajadores o cuando haya rotación dentro de la organización.

2.2.3. Programa: Gestión del Rendimiento

A. Lineamientos. La gestión del rendimiento de los empleados de la Intendencia es algo vital porque permite comprobar el nivel de productividad de cada uno de sus integrantes, es útil para analizar si los objetivos de los trabajadores se están cumpliendo, de no ser así se deberán tomar decisiones para que esos objetivos se alcancen; si se hace esta evaluación de manera regular es posible planificar con antelación aspectos como promociones internas, beneficios sociales, acciones de reconocimiento. Es preciso informar a los trabajadores por qué es beneficioso para ellos, y para la entidad, estas evaluaciones periódicas; se les debe decir que será para que haya mejores en la productividad para establecer políticas de compensación, para ascender, ser capacitados, detectar errores, identificar factores que limitan el trabajo, etc., se trata de buscar siempre la mejora, mantenerlos capacitados en temas de su interés y para mejorar el servicio y la calidad, que no vayan a pensar que están siendo evaluados para despedirlos del centro laboral, de esta manera se plantean soluciones para que todo marche como se desearía.

B. Objetivos

1. Identificar los componentes, etapas e instrumentos de la gestión del rendimiento para que los trabajadores sepan cuál va a ser su aporte, se les debe explicar cada una de las etapas que se va a trabajar donde se incluya la función de cada uno de los participantes.
2. Explicarles las metas tanto individuales como grupales que se desean alcanzar, identificando las prioridades que el responsable de la unidad les indique.
3. Tomar nota de cada uno de los avances y logros para que la evaluación sea más objetiva y se identifique el trabajo que se está haciendo, lo que servirá como evidencia.
4. Evaluar de manera continua la labor de cada trabajador para hacer las correcciones de manera rápida a la vez que se van identificando los problemas que se van presentando.
5. Llevar a cabo reuniones periódicas para analizar los logros e identificar las dificultades que haya, comunicando siempre a la oficina de recursos humanos.
6. Retroalimentar a cada uno de integrantes de la organización los logros que se van obteniendo y decirles cuál es el rendimiento.
7. Mantenerlos informados de los objetivos, así como de la guía de compromiso que se tiene con la organización porque van a ayudar a tener siempre su compromiso, así como el cumplimiento de sus responsabilidades porque también serán evaluadas.

C. Procedimiento

La gestión del rendimiento es el proceso mediante el cual medimos el aporte de cada uno de los trabajadores al logro de los objetivos de la Intendencia y de las unidades donde se

desempeña, en este proceso se miden, principalmente, dos aspectos, el primero es qué objetivos se evalúan y el segundo cómo se evalúan dichos objetivos, con estos resultados se harán los cambios necesarios. Es un proceso continuo en donde previamente se ha tenido en cuenta toda la misión que tiene la organización y hacia dónde va. No perder de vista la misión de la organización ni el aspecto ético porque también estará dentro de la evaluación que se les hace de manera periódica, ante esto se tiene en cuenta el siguiente procedimiento:

1. Elaboración de los objetivos que tendrán en cuenta a cumplir en el año, debe tener un calendario durante el año, en la Intendencia se hace cada seis meses, se aprovecha para evaluar y reformular el trabajo que se viene desarrollando.
2. En la etapa de evaluación de los objetivos se conversa con los trabajadores, y directores para evaluar los planes de mejora para de una vez empezar para ir buscando el ofrecimiento de un mejor servicio, junto a la alta dirección encargados de establecer dichos planes.
3. Cada fin de año se hace el balance, de haber problemas se vuelven a replantear los objetivos para volver a los planes de mejora; ocurre que a veces, cuando no se redactan bien los objetivos, se presentan los problemas; estos objetivos deben ser específicos, medibles, alcanzable, realista y temporalmente definido.

2.2.4. Programa: Capacitación

A. Lineamientos. La capacitación es un proceso que forma parte de la gestión de desarrollo de la Intendencia, que propone la mejora continua de la manera como se desenvuelven

quienes laboran en la organización, es un proceso de planificación constante para que se cumplan todos los objetivos y a partir de ahí mejorar; también incluye su ejecución de manera ordenada y con objetivos claros; finalmente, la evaluación de todo lo actuado. Cuando hay una buena planificación y ejecución de lo que se desea mejorar habrán cada vez mejores resultados, recordemos que la capacitación trae consigo actualización de los conocimientos de los trabajadores y así el servicio será cada vez mejor, cualquier inversión en esta etapa, a largo plazo traerá muchos beneficios; el presupuesto dedicado a este tipo de actividades siempre debe estar bien dirigido para que no se invierta en formar a trabajadores en actividades que más adelante no van a ser productivas para la organización. Como vemos, la capacitación permite ser más competitivos, estimula creatividad e innovación; en la actualidad, con la virtualidad, resulta más fácil capacitar a los trabajadores, el resultado final será una mejor productividad, disminuye los errores, aumenta la motivación porque se siente valorado, se identifica con su centro laboral y trabaja mejor y se aumentan las utilidades de los negocios. En la medida que sean más útiles y fáciles de comprender los resultados a favor de la empresa serán mejores.

B. Objetivos

1. Identificar las necesidades de capacitación de los trabajadores previa evaluación para conocer los temas que necesitan los trabajadores a ser capacitados.
2. Proporcionar las facilidades para que los trabajadores asistan, sin interrumpir sus descansos y en horarios que estén de acuerdo tanto los gerentes como los trabajadores.
3. Evaluar constantemente el desempeño para mejorar los temas a capacitarse.
4. Indicarle el esfuerzo que está haciendo la organización para que sea capacitado.

5. Realizar el seguimiento y monitoreo que demuestren que los trabajadores están aprovechando la oportunidad de capacitarse.

C. Procedimiento. Es el que a continuación dice:

La capacitación debe estar de acuerdo a las necesidades del servicio, cada trabajador debe ser capacitado de acuerdo a lo que necesita hacer, para lo cual es importante hacer una evaluación en la organización para a partir de ahí deducir lo que cada uno necesita, esta parte termina cuando se hace la planificación, se mencionan los temas y proyecta el presupuesto que se va a utilizar; hay organizaciones que envían a sus trabajadores fuera del país, o a una organización altamente especializada, para que se capaciten. A continuación, informamos lo siguiente:

1. Planificar los temas a capacitar y presupuestar los gastos para no excederse del presupuesto destinado para ello.
2. Llevar a cabo un calendario para la capacitación sea rotativa y todos tengan sus oportunidades.
3. Buscar una persona que reemplace al trabajador cuando éste está siendo capacitado y así la organización funcione ordenadamente.
4. Medir constantemente los avances y que el trabajador demuestre que está aprovechando la oportunidad que la organización le está dando, a la vez que se midan y comparen los resultados de los avances y logros del trabajador comparando cómo era su rendimiento antes y después de la capacitación.
6. Hacerles notar la importancia de hacer ejercicios tanto físicos como mentales, tener horario para alimentarse, dormir de manera ininterrumpida por lo menos cinco horas,

elaborar su proyecto de vida, invertir bien el tiempo libre, leer o entrevistar a profesionales que pueden ser nuestros guías.

III. Aportes a la institución

La experiencia que he adquirido en estos años en la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú me ha permitido valorar a peruanos que día a día arriesgan sus vidas para salvar a quienes los requieren, los mismos que están dedicados a la prevención, control y extinción de incendios, atención de accidentes, rescate urbano y apoyo en incidentes con materiales peligrosos. Es así como he contribuido a potenciar las capacidades e incrementar los conocimientos que permitan mejorar el desempeño para alcanzar con eficiencia los objetivos de la institución. Trabajando desde el área de Recursos Humanos hemos organizado jornadas para la mejora del clima organizacional y el desarrollo de la cultura formando valores institucionales para que la población siga confiando en nosotros. Para lograr obtener confianza de la comunidad en general es preciso que se trabaje de manera planificada, capacitando de manera ininterrumpida al personal para que brinde servicios de calidad. Consideramos que lo estamos logrando porque cuando hay peligro siempre recurren a los bomberos, quienes están prestos a acudir a la brevedad posible a brindar desde los primeros auxilios hasta permanecer durante horas, o días, en un lugar y no retirarse hasta terminar la obra que han iniciado.

Estas personas, consideradas ángeles para la población, están expuestas no solo a peligros físicos sino también a las consecuencias psicológicas porque sus acciones los llevan algunas veces a tener estrés postraumático o depresión, tal vez otras veces sentimientos de culpa, porque a veces son testigos de pérdidas de vidas; estas secuelas también son atendidas porque son seres humanos con sentimientos como todos. Por otro lado, algunos de ellos pierden la vida, motivo

por el cual dejan familia sin el soporte que ellos anteriormente les daban. Por otro lado, deberán trabajar coordinadamente porque la pérdida de una vida no solo afecta a la familia sino también a todos sus miembros porque ingresaron a atender peligros, pero al terminar tal vez uno de ellos ya no estará más a su lado salvando otras vidas. Como vemos, el trabajo de estos peruanos tiene su soporte en la Intendencia que se preocupa por su bienestar en general.

Ayudar a que la organización ofrezca servicios de calidad es una de mis satisfacciones porque observo el esfuerzo que hacen, a veces sin el apoyo que debieran tener, pero siempre dispuestos a demostrar su desprendimiento con la sociedad, a quien atienden sin esperar nada a cambio; es así que quienes trabajamos en la Intendencia también nos identificamos con ellos, que con su entrega comprometen a no dejarlos solos, ellos lo saben. Entre los aportes más importantes que dejo a la organización desde la Unidad de Recursos Humanos están:

1. Colaborar con la política de recursos humanos de la formación de valores institucionales a través de jornadas, capacitaciones y reuniones para que los trabajadores logren una plena identificación con la labor de los bomberos.
2. Contribuir con la implementación por primera vez en la entidad de los procesos de inducción, capacitación y la gestión del rendimiento, que permite el desarrollo profesional de los servidores y reflejan su aporte con los objetivos institucionales.
3. Desarrollar herramientas para la mejora y simplificación de los procesos administrativos de la Unidad de Recursos Humanos.

4. Gestionar convenios interinstitucionales con organizaciones académicas, del rubro de salud y recreativas para la obtención de beneficios en favor de los bomberos y el personal de la INBP.

IV. Conclusiones

- La Intendencia está enfocada en otorgar mejores condiciones para el servicio de los bomberos, por lo que desde la Unidad de Recursos Humanos potencia las capacidades e incrementar los conocimientos de los servidores responsables de atender a los bomberos.
- La sobrecarga de trabajo a que están sometidos los bomberos incrementa la probabilidad que adquieran enfermedades tanto físicas como psicológicas que pueden dejar secuelas de por vida, haciéndose necesaria mejor protección.
- El desarrollo de programas de capacitación, selección de personal e inducción han permitido que desde la Intendencia se brinde un mejor servicio a los bomberos, lo que se refleja en el servicio que brindan a la comunidad.
- Es imprescindible que exista una interacción y buena comunicación entre la Intendencia y el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, lo que permite que se genere un buen clima laboral.

V. Recomendaciones

- A la empresa privada y el Estado, brindar apoyo para que se adquieran mejores implementos, equipamientos, tecnología moderna que permita mejorar el tiempo de respuesta en las emergencias.
- A la comunidad, respetar el sonido de las sirenas otorgándoles el paso a las unidades que concurren a una emergencia y puedan llegar prontamente a su destino, con ello se les demostrará reconocimiento, respeto y gratitud.
- Para la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú, gestionar beneficios relacionados a seguros de salud para que no queden desamparados, en caso de una situación adversa.
- Para la Unidad de Recursos Humanos, incorporar personal calificado que ejecute de manera eficiente los recursos asignados por el estado.

VI. Referencias

- Ayala, F. (2004). *Selección de personal por competencias*. Narcea
- Calle, C. y Peralta A. (2017). Identificar el nivel de exposición a los riesgos psicosociales en el personal rentado del Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca [Tesis de posgrado, Universidad del Azuay] <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/6718>
- Certo, S. (2001). *Administración Moderna*. Prentice Hall
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (2da ed.) McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* (5ª ed.). McGraw Hill.
- Decreto Legislativo N.º 1260. Decreto legislativo que fortalece el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú como parte del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana y regula la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú (17 de junio de 2017). Año XXXIV-Nº 14112, 19.
- Díaz, I.C. (2018). *Los riesgos psicosociales y desempeño en bomberos voluntarios-El cerrito Valle del Cauca*. [Tesis para optar el título de Psicóloga, Universidad Católica Lumen Gentium].
https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/1338/RIESGO_PSICOSOCIAL_DESEMPE%C3%91O_BOMBEROS_VOLUNTARIOS_CERRITO_VALLE_CAUCA.pdf?sequence=1
- Echeburúa, E., Corral, P., Amor, P.J., Sarasua, B. y Zubizarreta, I. (1990). Escala de gravedad de síntomas del trastorno del estrés postraumático: Propiedades psicométricas. *Análisis y Modificación de Conducta*, 23, 503-526.

- Escuela Nacional de Administración Pública (2022). *Herramientas para la gestión del talento: Gestión del Rendimiento y Gestión de la Capacitación. Cuaderno de estudio*. ENAP Ediciones.
- Grados, J.A. (2013). *Reclutamiento, selección, contratación y e inducción de personal*. El Manual Moderno.
- Jericó, P. (2001). *Gestión del Talento: Del profesional con talento al talento organizativo*. Prentice Hall.
- Moyado, F.J., Maldonado, Y.P. y Vásquez, J. (2018). *Entrevista por competencias. Modelo de evaluación en selección de personal*. Ediciones COLPAMEX, A.C.
- Páez, D., Arroyo, E. y Fernández, I. (1995). Catástrofes, situaciones de riesgo y factores psicosociales, *Mapfre Seguridad*, 57, 43-55.
- Rotger, D. (1994). El estrés de los Bomberos, *Mapfre Seguridad*, 55, 11-21.