Maestría en

Gestión Pública

Trabajo de investigación previo a la obtención del título de Magíster en Gestión Pública

AUTORES:

Fernanda Carrera

Evelyn Idrovo

David Remache

Edison Reyes

TUTORES:

Pablo Hidalgo Romero

David Genaro Benavides

Javier Acuña Pazmiño

Diseño de un modelo de optimización del proceso de emisión de permisos de funcionamiento que extiende el Cuerpo de Bomberos de Ambato

Quito, junio 2026

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Acuerdo de confidencialidad

La Biblioteca de la Universidad Internacional del Ecuador se compromete a:

1. No divulgar, utilizar ni revelar a otros la **información confidencial** obtenida en el presente trabajo, ya sea intencionalmente o por falta de cuidado en su manejo, en forma personal o bien a través de sus empleados.
2. Manejar la **información confidencial** de la misma manera en que se maneja la información propia de carácter confidencial, la cual bajo ninguna circunstancia podrá estar por debajo de los estándares aceptables de debida diligencia y prudencia.

Nathalie Chauvin

Coordinador Maestría en

Gestión de pública

Gabriela Fernández

Gestora Cultural

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

RESUMEN

El presente proyecto tiene como objetivo diseñar un modelo de optimización para mejorar el proceso de emisión de permisos de funcionamiento que extiende el Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato con el fin de incrementar la eficiencia administrativa, fortalecer el control de seguridad y riesgos, así como mejorar la atención a la ciudadanía en general.

Esta investigación se basa en la importancia económica y social que tienen los establecimientos comerciales en el cantón Ambato, donde actualmente existe aproximadamente 18.965 negocios registrados legalmente. Sin embargo, durante el año 2025 el Cuerpo de Bomberos emitió únicamente 6.610 permisos de funcionamiento, lo que evidencia una brecha entre el número de establecimientos comerciales existentes y aquellos que si cumplen con los requisitos obligatorio para su funcionamiento.

Las principales causas de esta problemática identificadas son: la ejecución de trámites manuales, la limitada digitalización de procesos, las dificultades para programar inspecciones técnicas, la falta de cobertura, la insuficiencia de recursos humanos y el desconocimiento de los requisitos por parte de los usuarios. Estas condiciones generan retrasos en la atención de solicitudes y reducen la capacidad institucional para supervisar el cumplimiento de las normas de seguridad.

El hecho de que existan establecimientos que operan sin la debida autorización o sin los permisos legales requeridos es un problema social que incrementa el riesgo de incendios y de situaciones inseguras para los trabajadores, los clientes y la ciudadanía en su conjunto; por su

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

parte, una condición sobre la que se hace evidente la limitada capacidad de control institucional y que despoja al Cuerpo de Bomberos de Ambato de los ingresos por la emisión de permisos de funcionamiento.

La propuesta plantea la optimización y digitalización del proceso mediante herramientas tecnológicas que permitan automatizar trámites, mejorar la programación y seguimiento de inspecciones, facilitar el acceso de los usuarios al servicio y fortalecer la gestión institucional. Con ello se espera aumentar la cobertura de permisos emitidos, reducir tiempos de atención, promover la formalización de actividades económicas y contribuir a una mayor seguridad ciudadana.

Palabras Claves: optimización de procesos, automatización de trámites, eficiencia administrativa

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

ABSTRACT

The goal of this endeavor is to formulate an optimization algorithm for the Ambato Fire Department's process of issuing operating licenses in order to enhance its efficiency, create mechanisms for safety and risk control, and provide better services for the society.

The onset of the research is centered on the importance of businesses economically and socially for the area of Ambato, where there are about 18965 registered businesses. The fact that only 6610 permits to operate had been issued by the Fire Department in 2025 indicates that not every commercial entity complies with the necessary workings of law.

There are several reasons behind this issue, namely the use of manual processes, the lack of automation in some operations, the difficulty in arranging the technical checking, the shortage of the personnel, and the ignorance of people as to what is needed. This creates slowdowns in processing the applications and leads to the decreased capacity for supervision.

According to the available data, the operations of the enterprises that have not gone through the obligatory technical inspection are threatening to public safety, since it contributes to the higher likelihood of fire cases and poses a threat to the employees and clients. The problem also comes down to the limited oversight that is undertaken by the Fire Department and the lack of revenue due to the small amount of issued licenses.

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

The suggested solution is to optimize and automate the process of issuing licenses with the help of various technologies that facilitate the procedures, making them quicker and simpler, and increasing the public's awareness of the service.

Keywords: process optimization, automation of procedures, administrative efficiency

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.