



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

NOVIEMBRE 2020 – MAYO 2021

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

**GESTIÓN DE PROCESOS EN LA RECAUDACIÓN DEL CUERPO DE
BOMBEROS DE BABAHOYO**

EGRESADA:

CAYAMBE ARCINIEGAS INA AZALEA

TUTOR:

ING. FRANKLIN MORALES REYNA MAE.

AÑO 2021

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
DESARROLLO	5
CONCLUSIONES	15
BIBLIOGRAFÍA	16
ANEXOS	17
Anexo 1. Encuesta a los empleados del área de recaudación del cuerpo de Bomberos Municipal del cantón Babahoyo.....	17
Anexo 2. Carta de aceptación del cuerpo de Bomberos Municipal del cantón Babahoyo	20

INTRODUCCIÓN

La gestión de procesos en la actualidad se ha convertido en un eje primordial del desarrollo de las empresas y de que estas puedan lograr sus objetivos mediante la practica en este sentido se lo realiza modelando, analizando y optimizando los debidos procesos de una forma completa e integra, se pueden aplicar a tareas continuas o a procesos repetibles, con esto se pretende la evaluación de los procesos empresariales con la finalidad de mejorar su efectividad, disminuir costos y eliminar errores en el desempeño de las actividades.

La institución que va a ser analizada en el estudio de caso es el cuerpo de bomberos municipal del cantón Babahoyo:

La fundación de este Cuerpo de Bomberos, puede considerarse desde el 16 de Mayo de 1876, en que un grupo ciudadanos, entre ellos, Juan Verdezoto (padre), coronel don Mariano Barona, vecino del Cantón Baba y de tránsito por esta ciudad, y el señor Marcelino Navia (padre) al calor de una amena charla sostenida en la subida del histórico puente San Gabriel, que unía la nueva ciudad de Babahoyo con la antigua denominada Bodegas, tuvieron la feliz idea de organizar el servicio de Defensa Contra Incendios, mediante la creación de una Compañía de Bomberos. Se puede decir que el primer hombre que milito en las filas bómberiles, fue el señor Francisco Andrade. Agricultor, quien, participando de los propósitos enunciados, se apresuró a dar su asentamiento para constituirse en miembro activo de tan noble agrupación. (CBM Babahoyo, 2021, pág. 2)

El estudio de caso pretende determinar la manera como se lleva a cabo la gestión de los procesos de recaudación en el cuerpo de bomberos municipal del cantón Babahoyo, para lo cual se utilizará una metodología cualitativa cuantitativa que permita contestar las siguientes interrogantes: ¿De qué manera se llevan a cabo los procesos en cuerpo de bomberos municipal del cantón

Babahoyo? ¿Cuáles son los factores que influyen en la recaudación en el cuerpo de bomberos municipal del cantón Babahoyo? Se utilizó una investigación descriptiva que permite trabajar con datos específicos, así mismo se aplicó el método inductivo porque se partió de las premisas específicas para llegar a las generales en el estudio de caso.

Se utilizó la técnica de la encuesta para lo cual se elaboró un cuestionario estructurado para los empleados del área de recaudación del cuerpo de bomberos con lo cual se pueda tener mayor información para el análisis respectivo del proceso de recaudación que se lleva a cabo en el cuerpo de bomberos municipal del cantón Babahoyo. El presente caso de estudio está regido por la línea de investigación de la carrera de ingeniería comercial denominada “Empresas e Instituciones públicas y privadas”

DESARROLLO

El cuerpo de bomberos municipal del cantón Babahoyo es una institución que se encarga de la “prevención, protección, socorro y extinción de incendios; brindando, además, apoyo en desastres de origen natural o causados por el hombre” (CBM Babahoyo, 2021, pág. 3). Además de estas acciones también lleva a cabo “acciones coordinadas de intervención en caso de emergencias; y, programas de prevención, inspección y asesoría a entidades públicas y privadas, para salvaguardar la seguridad de la ciudadanía del cantón” (CBM Babahoyo, 2021, pág. 2).

La gestión de procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la organización a identificar, modelar, diseñar, formalizar, controlar y mejorar sus procesos para facilitar cumplir su misión y aumentar la productividad. La estrategia de la organización aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en procesos son facilitadores. (Bravo, 2014, pág. 127)

La gestión de procesos que se realiza en las instituciones debe de partir de poder analizar ciertas etapas; la primera es la de determinar los procesos idóneos para el sistema de administración de la calidad, y su utilización en la organización. El cuerpo de bomberos municipal del cantón Babahoyo realiza múltiples labores en beneficio de la ciudadanía, así mismo debe de poder ingresar valores para poder mantenerse operativo a través del tiempo; el problema principal que se presenta en esta institución es que no se cuenta con un software adecuado para poder hacer los respectivos permisos de funcionamiento, todos los procesos se llevan de manera manual lo que hace muy dificultoso que las actividades se cumplan a cabalidad.

Bajo este propósito del uso del software para realizar actividades cotidianas en las empresas (Barrera, 2020) afirmó lo siguiente:

El software, por su parte, de acuerdo con el IEEE “es el conjunto de los programas de cómputo, procedimientos, reglas, documentación y datos asociados, que forman parte de las operaciones de un sistema de computación”. Dicho en otras palabras, no es más que todos los programas o aplicaciones que integran un ordenador y que le permiten realizar tareas específicas. El software le da instrucciones al hardware de la forma como debe realizar una tarea, por esta razón, todos los programas que usamos en un pc son un software: navegadores web (Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox), sistemas operativos, antivirus, Microsoft Word, Excel, Power Point, etc. (pág. 2)

Por lo tanto, el uso de programas informáticos para realizar las actividades en la organización es un elemento indispensable debido a que ahorra no solo tiempo y dinero, sino que ayuda a desestresar a los empleados que por medio de este software realizan tareas más rápido, pueden solicitar búsquedas de datos, información histórica, que hace que los empleados administrativos específicamente del área de recaudación puedan utilizar el tiempo restante en otras actividades que les permita alcanzar los objetivos planteados por la dirección del cuerpo de bomberos municipal del cantón Babahoyo.

La segunda etapa es la de identificar los criterios y métodos necesarios para asegurar que, tanto la operación como el control de los procesos, se realicen con efectividad en este caso uno de los problemas que se presentan por la falta de un software en el cuerpo de bomberos municipal del cantón Babahoyo es la dificultad para realizar el ingreso de las fichas de inspecciones solicitadas por los usuarios, estas se deben escribir en un cuaderno con la finalidad de poderlas ingresar más tarde en una hoja de Excel que es en la cual se trabaja, esta hoja de Excel es básica lo cual no permite por ejemplo realizar un seguimiento oportuno de los permisos solicitados, ni conocer cuáles no han sido renovados.

Para los propietarios de los nuevos negocios, es necesario conocer que los permisos de funcionamiento otorgado por el Cuerpo de Bomberos es un requisito indispensable para la autorización que otorga la municipalidad. Por otra parte, además de ser un documento necesario, es un mecanismo para garantizar la seguridad del negocio para que este se encuentre con los debidos implementos de seguridad y sea apto para ejercer la actividad económica dispuesta. Los permisos de funcionamiento se deben renovar cada año. (CBM Riobamba, 2020, pág. 2)

Como se puede observar los permisos de funcionamiento son muy importantes para los usuarios debido a les permite trabajar de una manera más segura al pasar por una revisión por parte del cuerpo de bomberos municipal del cantón Babahoyo, pero por lo tedioso de poder conseguir este permiso algunas veces las personas obvian y se exponen a ser multados o cerrados sus negocios por la falta de documentación, esto acarrea costos adicionales para los propietarios y aumento de quejas contra la institución.

Ya sea porque uno siempre cometerá errores al momento de diseñar un producto, brindar un servicio o atender un cliente, o simplemente porque siempre habrá clientes exigentes a los que nada les satisface, en todo negocio siempre habrá quejas o reclamos por parte del cliente y con ello la necesidad de saber manejarlas. Una queja o reclamo mal manejada no solo podría significar un cliente menos, sino también un cliente que cuenta su mala experiencia a otros consumidores; mientras que una queja o reclamo bien manejada podría significar una oportunidad para saber en qué estamos fallando o podemos mejorar, y para reforzar nuestra relación con el cliente haciéndolo sentir útil y yendo más allá de sus expectativas. (Arturo, 2020, pág. 2)

Otro de los problemas que se presentan en el cuerpo de bomberos municipal del cantón Babahoyo es que para realizar el calculo de los que un usuario adeuda a la institución por permisos y otros la búsqueda la debe de hacer el empleado de manera manual, se debe buscar año por año y luego sumar los valores obtenidos para poder informar al usuario que solicito pagar lo adeudado, esto ocasiona que este tramite demore mas de la cuenta y que los ciudadanos se molesten por tener que esperar demasiado tiempo en una sola solicitud.

El tiempo en ser atendidos es uno de los puntos más cuestionados por los clientes y se torna más crítico en la medida que más apurado esté. Mientras más tiempo permanezca el cliente sin ser atendido, más tiempo tendrá para cuestionar el servicio que recibe y esto se agrava sino no cuenta con las comodidades necesarias para la espera. Una de las cualidades más importantes a tomar en cuenta del factor tiempo, es su carácter acumulativo. El cliente suma el tiempo invertido en movilizarse en busca del servicio, el tiempo en encontrar un parqueadero, el tiempo de espera, tiempo de la atención y el de regreso. Finalmente, su análisis consiste en cuanto tiempo se demoró desde su salida hasta su regreso y si pudo o no conseguir su objetivo, satisfacer su necesidad o solucionar un problema. (Lasso, 2020, pág. 2)

Como se puede observar el tiempo de espera para la realización de cualquier actividad que involucre al usuario debe de ser la adecuada, si se sobrepasa de un tiempo determinado las molestias de los ciudadanos serian notorias, en este caso los usuarios desean realizar su pago normal de contribución al cuerpo de bomberos municipal del cantón Babahoyo, lo mínimo que se espera es que la atención y el tiempo en que esta se da sea lo mas real a los estándares de atención con los que se pueda calcular.

No puedes mejorar tus estándares de atención y servicio al cliente a menos que sepas el nivel de calidad que actualmente estás ofreciendo. Pero casi más importante es saber seleccionar los indicadores de atención al cliente que necesitas para asegurar que lo mides correctamente. Una vez que tengas esos indicadores o kpis en tu cuadro de mando, podrás mejorar los estándares generales e incrementar la satisfacción del cliente de tu empresa. (Pozo, 2020, pág. 3)

Otro de los problemas que presenta el cuerpo de bomberos municipal del cantón Babahoyo es que la persona encargada de recaudación debe de anotar los cobros realizados en un cuaderno y en horas de la tarde pasarlo a una hoja de Excel, esto con la finalidad de poder realizar el reporte mensual de lo que la institución ha recaudado, esto se vuelve estresante para el trabajador y desmejora la imagen que una institución que brinda un gran servicio a la sociedad no pueda establecer prioridades administrativas que permita a los empleados tener efectividad en sus actividades diarias.

¿Por qué la clave es la efectividad? Porque se traduce como el equilibrio entre los indicadores, parciales, de eficiencia y la eficacia. La efectividad que plantea Drucker, quiere encontrar un término medio con sentido, un punto de equilibrio ideal entre eficiencia y eficacia. La búsqueda de la efectividad impide que un exceso de foco en la eficiencia provoque que no se alcance el resultado deseado o que no se haga a tiempo. De la misma manera, impide que un exceso de foco en la eficacia pueda dar con el punto de equilibrio al traste con la rentabilidad del resultado, descompensando el esfuerzo. Cuando trabajamos de forma efectiva, el foco se mantiene en el punto óptimo entre lo más eficiente y lo más eficaz. (Rizo, 2019, pág. 2)

Por lo tanto, la efectividad para realizar cualquier actividad administrativa en el cuerpo de bomberos municipal del cantón Babahoyo debe de estar al tono de lo que la institución realiza casa afuera donde su labor es aplaudida por los ciudadanos ya que sus actuaciones son con un servicio de calidad a pesar de los muchos deficiencias que se pueda tener en cuanto a equipamiento y maquinarias, en este aspecto los empleados con las actividades de recaudación pueden ayudar a mejorar en algo, esto permite a la institución que personas naturales y jurídicas viendo su trabajo ayuden con donaciones.

Otro de los problemas que se presenta al usuario en el cuerpo de bomberos municipal del cantón Babahoyo es las autorizaciones o permisos para llevar a cabo eventos o presentaciones públicas, actividad que debe realizar la institución para precautelar la integridad física tanto de los organizadores como de los espectadores, muchas veces las solicitudes no son procesadas a tiempo por el manejo de la información manual y cuando existe mayor demanda se hace dificultoso revisar y atender todas las solicitudes por lo tanto algunas se hacen con el tiempo justo lo que muchas veces molesta a las personas que realizan las actividades.

En la organización de congresos, ferias, eventos corporativos o ceremonias sociales, la seguridad es un tema clave. Se trate de un mega evento, o de una simple celebración social, son siempre cuidados que deben tomarse muy en cuenta en los primeros estadios del desarrollo y planificación del evento, para estar en condiciones de prevenir cualquier tipo de incidente grave. Es preciso coordinar y proteger la integridad física de organizadores, personal, invitados, celebridades, oradores, participantes y anfitriones; y por qué no también, de las propias instalaciones donde se desarrolla el evento. (InEventos, 2020, pág. 5)

La seguridad en cualquier evento publico es muy importante y es requisito indispensable para poder llevarse a cabo, es ahí donde el cuerpo de bomberos municipal del cantón Babahoyo juega un papel muy importante debido a que sin su autorización en términos de seguridad no se puede llevar a cabo, por lo tanto la agilidad con la que se realice la inspección del lugar y con el personal que se ponga a disposición en el momento del evento dará su aval para que se lleve de manera normal y si cualquier imprevisto suceda estar atentos a socorrer.

Otro problema que se presenta en el cuerpo de bomberos municipal del cantón Babahoyo es la falta de capacitación del personal administrativo especialmente del área de recaudación los cuales no han recibido ningún tipo de inducción o entrenamiento en el temas relacionados a la labor que realizan en la respectiva área, es se vuelve un inconveniente al tener que manejar procesos que requieren conocimientos referentes al manejo de información recaudatoria de una entidad adscripta al Gobierno Autónomo descentralizado Municipal del cantón Babahoyo.

Aunque comúnmente capacitación y adiestramiento se utilizan como sinónimos, existen diferencias entre estos términos. Y lo más importante es que cada uno de ellos, aplica para casos específicos. Por un lado, tenemos a la capacitación que se trata de un proceso que busca mejorar la productividad de los empleados. Esta puede ser mediante programas de aprendizaje que busquen incrementar la habilidad del equipo con las herramientas de su día a día. De esta forma tanto el empleado como la empresa se vuelven mucho más competitivos. Otro caso de capacitación que se encuentra frecuentemente en el ámbito laboral es cuando se contrata a nuevos colaboradores y a estos se les “capacita” en las herramientas y procesos utilizados dentro de la organización. Este período de entrenamiento puede durar desde un día hasta un par de semanas, tiempo en el que los trabajadores aprenden todo lo necesario para realizar su trabajo de forma eficiente. (Runa, 2018, pág. 3)

Como se puede observar el cuerpo de bomberos municipal del cantón Babahoyo no ha capacitado a su personal administrativo con lo cual esta ocasionado que las actividades diarias que se realizan en la institución tengan problemas no tan solo por la falta de un sistema como se vio anteriormente sino por la atención que se de al usuario y la facilidad con la que se maneje la información que solicita la persona que acude por los servicio que ofrece la organización, lo cual repercute en la imagen que proyecta a la ciudadanía.

Un problema adicional que se presenta en el cuerpo de bomberos municipal del cantón Babahoyo es el atraso en el pago de los sueldos al personal, esto como consecuencia de las bajas recaudaciones que se realizan lo que ocasiona molestias al personal que realiza con normalidad su trabajo a pesar de esta situación, pero que sin embargo sino se cumple con ellos podría llegar un momento en el que la insatisfacción se vería reflejada en los procesos que se manejan en la institución de manera cotidiana.

La remuneración del empleado se define como: "la recompensa o compensación dada a los empleados por el rendimiento de su trabajo", de acuerdo a la Guía de Gestión de Estudio. La remuneración es un método para promover la moral, aumentar de la motivación y fomentar la cohesión del equipo. Hay dos tipos principales de remuneración, método por unidad y método por tiempo. El primero es la compensación basada en la productividad por unidad, como escribir programas de software o ensamblar de una unidad. El último es el tiempo que un empleado pasa en un trabajo, como terminar un proyecto antes de una fecha límite. (Richason, 2018, pág. 3)

Todo empleado debe de ser remunerado de una manera correcta y en los tiempos estipulados en su contrato, el no hacerlo podría acarrear no solo problemas legales, sino también problemas internos en el cuerpo de bomberos municipal del cantón Babahoyo suscitándose problemas

adicionales como falta de motivación, stress y otras situaciones que perjudiquen el buen desarrollo de las actividades del personal administrativo de la institución, las personas que laboran en la institución dependen de este sueldo para poder mantener a sus familias.

Una de las últimas etapas de la gestión de procesos es la de asegurar la correcta disposición de recursos e información suficiente para mejorar la operación y seguimiento de los procesos que se lleva a cabo en cuerpo de bomberos municipal del cantón Babahoyo por lo visto en los párrafos anteriores los recursos con los que dispone la institución no son lo suficientes para poder tener un correcto flujo de información en el área de recaudación que coordine con las demás actividades de la institución para logara los objetivos en este caso administrativos.

En muchas ocasiones, las necesidades de atención a un cliente conllevan actuaciones multidisciplinares entre departamentos. Cuando no existe una buena coordinación, los procesos que requieren actividades en las que deben intervenir varios departamentos se atascan, causando problemas, retrasos y un mal servicio a los clientes. La falta de una buena comunicación interdepartamental genera despilfarro de recursos en forma de tareas duplicadas, errores de gestión, y lo que es más preocupante, termina siendo una situación caótica en la que nadie se responsabiliza de nada, ya que la información disponible no es completa y por tanto fiable. (Datadec, 2018, pág. 2)

Por último, se puede tener presente que el cuerpo de bomberos municipal del cantón Babahoyo no ha podido implementar las debidas acciones correctivas a los planes que se trazaron con anterioridad y que en el área de recaudación no se han cumplido al 100% esto debido a la falta de recursos financieros que les permita la adquisición de equipos de oficina, software y demás materiales suficientes que agilice los trámites y demás servicios que ofrece la institución a la ciudadanía del cantón Babahoyo.

Los recursos financieros de una empresa, se refieren al dinero que se encuentra disponible para ser gastado en efectivo, vías de crédito y valores líquidos en un momento determinado. Estos recursos suelen ser uno de los más importantes dentro de una empresa, esto se debe a que son uno de los medios fundamentales que conllevan a realizar diversas inversiones para el cumplimiento de los objetivos de la organización. Del mismo modo permiten el financiamiento de la empresa, esto significa que sin los recursos financieros es imposible que la organización sobreviva para el sustento de la misma, por lo tanto, gracias a esto se puede lograr el buen desarrollo y el crecimiento de las empresas. (Pacheco, 2020, pág. 2)

Este problema de la falta de recursos en el cuerpo de bomberos municipal del cantón Babahoyo viene sumado a que los recursos que provienen de tasas que son recaudadas por otras entidades estatales no son depositadas a tiempo en las cuentas de la institución, además que este problema de la pandemia del Covid-19 ha hecho que la parte operativa de la institución este sobrecargada de trabajo y se destine mayor cantidad de recursos a las operaciones que realizan para ayudar a la población en relación a la afectación del virus.

CONCLUSIONES

Luego del análisis a la gestión de procesos del cuerpo de bomberos municipal del cantón Babahoyo se puede llegar a las siguientes conclusiones:

El cuerpo de bomberos municipal del cantón Babahoyo no posee un sistema informático en el cual se pueda gestionar las solicitudes y tramites de los usuarios de una manera ágil y rápida y que ofrezca una experiencia satisfactoria el acudir a esta institución por cualquiera de los servicios que ofrece a la ciudadanía.

El cuerpo de bomberos municipal del cantón Babahoyo tiene como una de sus falencias la falta de capacitación a sus empleados específicamente del área de recaudación, por lo que esto se ve reflejado en la atención que se le ofrece al usuario que el cual descarga su molestia en las quejas y reclamos posteriores por el servicio.

El cuerpo de bomberos municipal del cantón Babahoyo carece de recursos suficientes que le permitan hacer frente a todos sus pendientes como sueldos, equipamiento del personal operativo, etc. Esto debido a una baja recaudación de dinero por parte de la institución que por diferentes situaciones no se lo consigue.

BIBLIOGRAFÍA

- Arturo, K. (17 de 08 de 2020). *CreceNegocios*. Obtenido de <https://www.crecenegocios.com>
- Baca Urbina, G. (2014). *Administración integral; Hacia un enfoque de procesos* (Primera edición ed.). México: Grupo editorial patria S.A.de C.V.
- Barrera, A. (23 de 09 de 2020). *Nextu*. Obtenido de <https://www.nextu.com>
- Bravo, j. (2014). *Productividad basada en la gestión de procesos* (Primera Edición ed.). Santiago: Evolución S.A.
- CBM Babahoyo. (15 de 02 de 2021). *Cuerpo de Bomberos Municipal del canton Babahoyo*. Obtenido de <https://www.bomberosbabahoyo.gob.ec>
- CBM Riobamba. (23 de 08 de 2020). *Cuerpo de bomberos de Riobamba*. Obtenido de <https://www.bomberosriobamba.gob.ec>
- Cruelles, J. A. (2012). *Stock, procesos y dirección de operaciones: conoce gestiona tu fabrica* (Primera edición ed.). Barcelona: Alfaomega.
- Cuesta, A., & Valencia, M. (2014). *Indicadores de gestion humana y del conocimiento en la empresa* (Primera Edición ed.). Bogota: Ecoe Ediciones.
- Datadec. (19 de 06 de 2018). *Datadec*. Obtenido de <https://www.datadec.es>
- InEventos. (21 de 02 de 2020). *InEventos*. Obtenido de <https://www.ineventos.com>
- Lasso, C. (13 de 10 de 2020). *Perfil Comercial*. Obtenido de <http://www.perfilcomercial.com>
- Pacheco, J. (14 de 06 de 2020). *Web y Empresas*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com>
- Pozo, J. (25 de 05 de 2020). *El viaje del cliente*. Obtenido de <https://elviajedelcliente.com>
- Richason, O. (23 de 02 de 2018). *Pyme La voz Tx*. Obtenido de <https://pyme.lavoztx.com>
- Rizo, M. (05 de 11 de 2019). *Forbes*. Obtenido de <https://www.forbes.com.mx>
- Runa. (10 de 11 de 2018). *Runa*. Obtenido de <https://runahr.com>
- Tuñez, M. (2012). *La gestion de la comunicacion en las organizaciones* (Primera edicion ed.). Salamanca: Comunicacion social, Ediciones y publicaciones.

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta a los empleados del área de recaudación del cuerpo de Bomberos Municipal del cantón Babahoyo



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL Y COMERCIO



1. ¿Cuántos años lleva laborando en el cuerpo de bomberos municipal del cantón Babahoyo?

Menos de 1 año

Entre 1 y 3 años

Entre 3 y 5 Años

Mas de 5 años

2. ¿Existe un sistema informático para que usted realice sus actividades diarias en el cuerpo de bomberos municipal del cantón Babahoyo?

Si

No

3. ¿En que usted registra las solicitudes diarias realizadas por la ciudadanía en el área de recaudación del cuerpo de bomberos municipal del cantón Babahoyo?

Computador

Cuaderno

Libro de registro

Otro

4. ¿Cuáles son los servicios mas solicitados por los usuarios en el cuerpo de bomberos municipal del cantón Babahoyo?

Permisos de construcción

Permisos de funcionamiento de locales

Permisos de funcionamiento de eventos

5. ¿En los años que usted ha trabajado ha recibido algún tipo de capacitación por parte del cuerpo de bomberos municipal del cantón Babahoyo?

Si

No

6. ¿Ha realizado usted algún tipo de capacitación de manera personal en los últimos tres años?

Si

No

7. ¿La comunicación entre las diferentes sus áreas y las demás del cuerpo de bomberos municipal del cantón Babahoyo es?

Excelente

Muy Buena

Buena

Mala

Muy Mala

8. ¿Qué tipo de relación tiene usted con el cuerpo de bomberos municipal del cantón Babahoyo?

Contrato Ocasional

Contrato indefinido

Nombramiento Provisional

Nombramiento Permanente

9. ¿Cree usted que su sueldo esta de acuerdo a las actividades que realiza en el cuerpo de bomberos municipal del cantón Babahoyo?

Si

No

10. ¿Cuántos meses de sueldo le adeuda el cuerpo de bomberos municipal del cantón Babahoyo?

Ninguno

1

2

3

4

11. ¿Qué tanto usted conoce los procesos que se deben de llevar en el área de recaudación del cuerpo de bomberos municipal del cantón Babahoyo?

Muy Bien

Bien

Ni bien Ni mal

Mal

Muy Mal

Anexo 2. Carta de aceptación del cuerpo de Bomberos Municipal del cantón Babahoyo

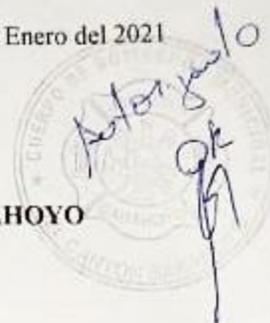
Babahoyo, 11 de Enero del 2021

Cml.(B)

LEON PABLO MANCHENO ICAZA

PRIMER JEFE DEL CUERPO DE BOMBEROS MUNICIPAL DE BABAHOYO

En su despacho.

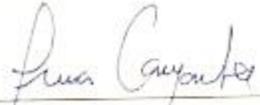


De mis consideraciones:

Yo: Cayambe Arciniegas Ina Azalea, con cédula de identidad 1204351537-8, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo Noviembre 2020 – abril 2021, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado Gestiones de los procesos de recaudación de Bomberos del Cantón Babahoyo el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido(a).

Muy atentamente


Ina Azalea Cayambe Arciniega
120435153-8

