



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN**  
**EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**  
**ESCUELA: GESTIÓN EMPRESARIAL**  
**CARRERA: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL**  
**TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CP.**

**TEMA:**  
**GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL CUERPO DE**  
**BOMBEROS CANTÓN SAN MIGUEL, PROVINCIA BOLÍVAR,**  
**AÑO 2015.**

**AUTORA:**  
**VANESSA MARIBEL RUIZ ESTRADA**

**DIRECTORA:**  
**ING. MARÍA DEL CARMEN IBARRA**

**PARES ACADÉMICOS:**  
**ING. JENNY BAZANTES**  
**LIC. MARTHA AROCA**

**Guaranda- Ecuador, 2015**

## **II. DEDICATORIA**

El presente trabajo dedico primeramente a Dios y a mi Virgen de Guadalupe, por haberme regalado el don de la vida y mantenerme en pie día a día. A mis padres Alfredo y Victoria por el inmenso amor, comprensión y apoyo incondicional que me brindan a cada momento, por compartir conmigo mis logros, por enseñarme a levantarme cuando he caído, a caminar con la frente en alto, a corregir y aprender de mis errores y hacer de mí una persona de bien, a mis hermanos Oscar y Andrés por apoyarme y darme fuerzas a cada momento.

**Vanessa Ruiz Estrada**

### **III. AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por concederme la vida y la salud, por ser la luz que ilumina mi camino. A mi familia por su inmenso amor y por estar conmigo a todo momento. A la Universidad Estatal de Bolívar especialmente a la Facultad de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática, por prepararme para alcanzar la meta de ser una gran profesional, a mi Directora Ing. María del Carmen Ibarra, y mis Pares Académicos quien con sus conocimientos supieron guiarme y ayudarme a que este trabajo se realice de la mejor manera.

**Vanessa Ruiz Estrada**

#### **IV. CERTIFICADO DE LA DIRECTORA**

**CERTIFICA:**

Que, el trabajo de graduación previo a la obtención de título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CP, cuyo tema se denomina: **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL CUERPO DE BOMBEROS, CANTÓN SAN MIGUEL, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2015”** de la estudiante **RUIZ ESTRADA VANESSA MARIBEL**, ha sido elaborado bajo los lineamientos y disposiciones reglamentarias establecidas por la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, por tanto puede ser presentado para su defensa.

Guaranda, 06 de Enero del 2016.



**Ing. María del Carmen Ibarra**

**DIRECTORA**

## V. AUTORÍA NOTARIADA.

El presente trabajo de investigación **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL CUERPO DE BOMBEROS, CANTÓN SAN MIGUEL, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2015”**, es original elaborado con mi esfuerzo y dedicación en calidad de estudiante de la Universidad Estatal de Bolívar, Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, Escuela de Gestión Empresarial, Carrera de Contabilidad y Auditoría CP.



Ruiz Estrada Vanessa Maribel

CI: 0202289013



Factura: 001-002-000001584



20160201004D00084

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20160201004D00084**

Ante mí, NOTARIO(A) GINA LUCIA CLAVIJO CARRION de la NOTARÍA CUARTA , comparece(n) VANESSA MARIBEL RUIZ ESTRADA SOLTERO(A), mayor de edad, domiciliado(a) en CHIMBO, portador(a) de CÉDULA 0202289013, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE, quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede AUTORIA NOTARIADA, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), PREVIO A LA OBTENCION DE TITULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CP, QUE LOS CRITERIOS E IDEAS EMITIDAS EN EL PRESENTE TRABAJO TITULADO " GESTION ADMINISTRATIVA PARA EL CUERPO DE BOMBEROS CANTON SAN MIGUEL, PROVINCIA BOLIVAR, AÑO 2015" para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial - El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva copia. GUARANDA, a 13 DE FEBRERO DEL 2016, (11:05).

  
VANESSA MARIBEL RUIZ ESTRADA  
CÉDULA: 0202289013



*Comparece*  
NOTARIO(A) GINA LUCIA CLAVIJO CARRION  
NOTARÍA CUARTA DEL CANTÓN GUARANDA



## VI. TABLA DE CONTENIDOS

PORTADA.....	I
II. DEDICATORIA.....	II
III. AGRADECIMIENTO.....	III
IV. CERTIFICADO DE LA DIRECTORA .....	IV
V. AUTORÍA NOTARIADA. ....	V
VI. TABLA DE CONTENIDOS .....	VII
VII. LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS.....	X
VIII. LISTA DE ANEXOS.....	XI
IX. RESUMEN .....	XII
X. INTRODUCCIÓN .....	XIII

### CAPÍTULO I

1. TEMA.....	2
2. ANTECEDENTES.....	3
3. PROBLEMA .....	5
3.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	5
3.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
4. JUSTIFICACIÓN .....	7
5. OBJETIVOS .....	9
6. MARCO TEÓRICO.....	10
6.1. REFERENCIAL, GEO REFERENCIAL Y LEGAL .....	10
6.1.1. REFERENCIAL.....	10
6.1.2. GEO REFERENCIAL .....	13
6.1.3. MARCO LEGAL.....	14
6.2. MARCO CONCEPTUAL.....	21
6.3. TEORÍA CIENTÍFICA.....	23
6.3.1. PROCEDIMIENTOS .....	23
6.3.1.1. Conceptos de Procedimientos .....	23
6.3.1.2. Metodología para la Aplicación de Procedimientos .....	23
6.3.1.3 Sistemas Administrativos.....	24
6.3.2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA .....	24
6.3.2.1. Concepto de Gestión.....	24

6.3.2.2. Gestión Administrativa.....	25
6.3.2.2.1. Importancia de la Gestión Administrativa.....	25
7. HIPÓTESIS.....	32
8. VARIABLES.....	33
8.1. Variable independiente.....	33
8.2. Variable Dependiente.....	33
8.3. Operacionalización de las variables.....	34
9. METODOLOGÍA.....	38
9.1. Método de Investigación.....	38
9.2. Tipos de investigación.....	38
9.3. Técnicas e instrumentos.....	39
9.4. Universo y Muestra.....	40
9.4.1. Población.....	40
9.5. Procesamiento de Datos.....	40

## CAPÍTULO II

2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	42
2.1. ENCUESTA AL PERSONAL OPERATIVO Y ADMINISTRATIVO.....	42
2.2. ENTREVISTA APLICADA AL JEFE DEL CUERPO DE BOMBEROS.....	48
2.3. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	52
2.4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	53
2.4.1. CONCLUSIONES.....	53
2.4.2. RECOMENDACIONES.....	54

## CAPÍTULO III

3. PROPUESTA.....	56
3.1. TÍTULO.....	56
3.2. INTRODUCCIÓN.....	57
3.3. JUSTIFICACIÓN.....	58
3.4. OBJETIVOS.....	59
3.4.1. Objetivo General.....	59
3.4.2. Objetivos Específicos.....	59
3.5. DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	60
3.6. PLAN OPERATIVO DE LA PROPUESTA.....	129
3.7. RESULTADOS ESPERADOS.....	130



3.8.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL APORTE .....	131
3.8.1.	CONCLUSIONES. ....	131
3.8.2.	RECOMENDACIONES.....	132

## **VII. LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS**

CUADRO Y GRÁFICO N° 1:Organigrama Estructural .....	42
CUADRO Y GRÁFICO N° 2:Organico Funcional .....	43
CUADRO Y GRÁFICO N° 3:Objetivos Planteados .....	44
CUADRO Y GRÁFICO N° 4:Políticas Institucionales .....	45
CUADRO Y GRÁFICO N° 5: Misión y Visión.....	46
CUADRO Y GRÁFICO N° 6:Valores Institucionales .....	47

## **VIII. LISTA DE ANEXOS.**

ANEXO 1: FORMATO DE LA ENCUESTA. ....	136
ANEXO 2: FORMATO DE ENTREVISTA. ....	138
ANEXO 3: GUIA DE OBSERVACION. ....	140
ANEXO 3: FOTOGRAFÍAS .....	142

## **IX. RESUMEN**

En la actualidad existen Instituciones Públicas dedicadas a la prestación de diferentes servicios enmarcándose en estas el objeto de estudio referido como: la Gestión Administrativa del Cuerpo de Bomberos del Cantón San Miguel, y su labor dedicada a intervenir oportunamente al llamado de la colectividad procurando salvaguardar la vida y bienes de cada uno de los habitantes del cantón.

Para la elaboración del trabajo de investigación se procedió a estructurarlo en tres capítulos los cuales se detallan a continuación:

En el Primer Capítulo, se define el Tema, Antecedentes, problema, justificación, Objetivos, Marco Teórico dentro del mismo se refleja el Referencia donde se detalla los temas idénticos o de similares características al propuesto en este tema de investigación, el Marco Georeferencial hace referencia a la ubicación exacta del objeto de estudio; en el Marco Conceptual se definen los términos empleados en la investigación, terminando con la Teoría Científica, en la cual se especifica los fundamentos teóricos para con esto dar paso a las variables dependiente e independiente e identificar la hipótesis.

El Segundo Capítulo, contiene la Recopilación de Datos, el Análisis e Interpretación de los Resultados obtenidos mediante la realización de las encuestas y entrevista, seguido por la comprobación de la Hipótesis terminando el capítulo con las Conclusiones y Recomendaciones.

El Tercer Capítulo, se compone del desarrollo de la Propuesta, identificando el Título, Introducción, Justificación, Objetivos General y Específicos de la propuesta a desarrollarse. Se presenta la propuesta con la portada del manual enfocándose al aspecto administrativo, empezando en su nivel organizacional, para proceder a realizar el orgánico Funcional y seguidamente la realización de los procedimientos tanto en el aspecto administrativo, y concluyendo el diseño del manual con el enlistado de los Indicadores de Desempeño.

## **X. INTRODUCCIÓN**

Con el Diseño del Manual Administrativo para el Cuerpo de Bomberos del cantón San Miguel, es fundamental para ayudar a que los servicios que esta institución presta a la colectividad como lo es el de prevención, rescate y auxilio inmediato en caso de siniestros o incendios sea más eficaz y oportuno.

Por este motivo la realización del presente proyecto facilitará el desempeño de las funciones y tareas de todos y cada uno de sus directivos y empleados ya que se planteará de manera clara y precisa los pasos a seguir para la realización de cada una de las actividades Administrativas beneficiando de esta manera al personal que labora dentro de la Institución y por consiguiente a la colectividad.

Es por esto que con el Diseño del Manual Administrativo se pretende ofrecer una descripción actualizada, clara y precisa de las actividades contenidas en cada proceso.

Par el desarrollo de esta investigación se tomó como en cuenta al Personal Directivo y Operativo del Cuerpo de Bomberos, con el objetivo de saber si todos están de acuerdo con el diseño y seguidamente con la implementación de este Manual.

# CAPÍTULO I

**1. TEMA:**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DEL  
CANTÓN SAN MIGUEL, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2015.**

## **2. ANTECEDENTES.**

A nivel nacional contamos con 205 cuerpos de bomberos los mismos que se encuentran divididos en tres regiones o zonas, perteneciendo Bolívar a la tercera región; debido a las múltiples necesidades que la comunidad San Migueleña presentaba, nace esta noble institución reuniéndose un grupo de personas para formar el Cuerpo de Bomberos Voluntarios eligiendo como comandante al Sr. Augusto Zabala y secretario tesorero al Sr. Jaime de Mora mediante la gestión de las autoridades se constituyó legalmente el 6 de abril de 1962, empezando a funcionar en un local arrendado ubicado en la calle 10 de Enero.

Mediante gestiones con el Ministerio de Bienestar Social se realiza la adquisición de la primera autobomba Ford Shonvin tipo 3.50 modelo 1958, mangueras, extintores y cuerdas de deslizamiento las mismas que dieron en comodato que sirvió para sofocar los incendios e imprevistos que se presentaban en esos tiempos.

El Sr. Miguel Saltos Carvajal nuevo Comandante del Cuerpo de Bomberos mediante gestión logra conseguir un terreno de 800 m<sup>2</sup> aproximados, ubicados en las calles Bolívar y Abdón Calderón el mismo que sirvió para la construcción de una edificación a favor del Cuerpo de Bomberos del Cantón San Miguel mediante las gestiones con el Arq. Carlos Chávez de Mora Prefecto Provincial en el año de 1980.

El Jefe de Bomberos por medio de la Jefatura Provincial, realiza la legalización de la Unidad Bomberil del Cantón San Miguel de Bolívar con Acuerdo Ministerial N° 01280 del 18 de Mayo de 1999 en la Administración del Coronel Manuel Cisneros, Director Técnico del Área de Gestión de Defensa contra Incendios, y el 3 de mayo de 2007 con Acuerdo Ministerial N° 0296 es nombrado como Jefe del Cuerpo de Bomberos al Teniente Coronel Herminio Morales.



En la actualidad la institución funciona con una estructura o disciplina militar, de allí se dice que siendo una organización civil, se considera como una institución paramilitar; para efectos de distinguir las tareas y labores profesionales se encuentra dividido en dos secciones, la una corresponde al personal administrativo que está compuesto por dos servidores, el Jefe del Cuerpo de Bomberos, y una secretaria tesorera y el nivel operativo con trece servidores constituidos por un jefe de personal, dos jefe de guardia, seis inspectores, dos operadores, un conductor y un bombero raso.

EL personal que conforma la institución utiliza uniformes que les distinguen de las demás organizaciones, en el caso del personal operativo cuenta con una serie de implementos, aperos, pertrechos, herramientas, y equipos especializados que lo utilizan de acuerdo a las necesidades.

Esta institución, tiene el gran desafío de crear estructuras, procesos, medios y mecanismos para cumplir los fines inherentes a las entidades de servicio público, alcanzar reconocimientos por su excelencia en el servicio, por su profesionalismo

### **3. PROBLEMA**

#### **3.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Según la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos (SNGR) en el Ecuador existen 205 Cuerpos de bomberos, de los cuales 57 de estos están en manos de los gobiernos municipales. Son los encargados de cumplir con la noble función de cuidar y resguardar la seguridad de los ciudadanos a nivel nacional provincial y cantonal.

En la provincia de Bolívar existe un cuerpo de bomberos por cada uno de los cantones y estos a su vez pueden contar con sucursales según la población y extensión de cada uno de ellos.

San Miguel de Bolívar es un cantón que cuenta con una extensión de 570.10 km<sup>2</sup> y una población de 26.758 habitantes aproximadamente, sus viviendas son de construcción mixta por esta razón se cuenta con un cuerpo de bomberos.

Enmarcándose con la problemática que el Cuerpo de Bomberos presenta se identifica que posee una estructura organizacional que no cumple con las necesidades que presenta la institución, siendo necesario la reestructuración del mismo, para dar paso a la realización del organigrama funcional, y de esta manera al identificar cada una de las funciones proceder a desarrollar cada uno de los procedimientos para que cada miembro de la institución tenga claramente definido cuales son los pasos, que deben seguir para el cumplimiento de las labores designadas, mirándolo desde otro aspecto que al seguir con estas falencias podrían acarrear en un futuro problemas de carácter administrativo para la institución

Las situaciones expuestas reflejan que es necesario poner en práctica un conjunto de conocimientos y realizar las acciones encaminadas hacia el control de determinados factores para el logro de los objetivos, siendo importante manifestar que una de las alternativas de solución que se propone, es la implementación inmediata de

“Procedimientos Administrativos para el Cuerpo de Bomberos del Cantón San Miguel, Provincia Bolívar, año 2015”.

### **3.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

¿Cómo influye el Desconocimiento de los procedimientos administrativos en el Cuerpo de Bomberos del cantón San Miguel, provincia Bolívar en el año 2015?

#### **4. JUSTIFICACIÓN**

El Cuerpo de Bomberos enfrenta varios problemas que no le permiten desempeñarse de forma ordenada presentándose como problemática la estructura orgánica administrativa logrando identificar cada una de las funciones a realizarse, con esta problemática se corre el riesgo de llevar una mala administración de sus recursos y toma decisiones que afecten a la institución.

El Cuerpo de Bomberos enfrenta varios problemas que no le permiten desempeñarse de forma ordenada presentándose como problemática la estructura orgánica administrativa, que le permita identificar cada una de las funciones a realizarse, con esta problemática se corre el riesgo de llevar una mala administración de sus recursos y toma decisiones que afecten a la institución.

El presente trabajo de investigación se torna necesario para poder ayudar a mejorar el desempeño de las funciones y tareas de todos y cada uno de sus directivos y empleados, ya que se plantea de manera clara y concisa los pasos a seguir en las gestiones administrativas

La importancia que genera esta investigación radica en que ayudará a llevar un control adecuado en las labores que tiene la institución, ya que se identificarán los agentes internos y externos, siendo la finalidad brindar una descripción renovada, clara y precisa de todas las actividades contenidas en cada uno de los procesos.

Esta investigación es factible, ya que existió la predisposición de todos los directivos y empleados de la institución, para brindar información y documentación, además se contó de manera personal con los materiales y recursos económicos necesarios para la ejecución del mismo.

Los beneficiarios de esta investigación son el personal interno y la colectividad, al seguir un programa adecuado de prestación de servicios, para obtener resultados

efectivos por medio del talento humano servicial y eficaz para el desenvolvimiento de este trabajo.

Los procedimientos Administrativos servirán de modelo para otra institución que tenga una problemática similar, logrando un impacto positivo en este tipo de entidades. Es novedoso por cuanto no se ha realizado un trabajo científico en la institución, partiendo desde una hipótesis hasta llegar a la solución del problema.

## **5. OBJETIVOS**

### **5.1. Objetivo General.**

Fomentar el uso de procedimientos Administrativos por parte del Cuerpo de Bomberos, cantón San Miguel, provincia Bolívar año, 2015.

### **5.2. Objetivos Específicos.**

- Diagnosticar la situación actual de la Gestión Administrativa que tiene el Cuerpo de Bomberos del Cantón San Miguel, Provincia Bolívar.
- Investigar las teorías de la gestión administrativa para el desarrollo de la presente investigación; estableciendo de esta manera las teorías científicas que sustentaran la buena administración Institucional
- Diseñar un manual de procedimientos Administrativos para el Cuerpo de Bomberos del Cantón San Miguel, Provincia Bolívar, año 2015.

## **6. MARCO TEÓRICO**

### **6.1. REFERENCIAL, GEO REFERENCIAL Y LEGAL**

#### **6.1.1. REFERENCIAL**

Existen temas de similares características que se han realizado en otras instituciones de educación superior y también en nuestra universidad.

##### **Universidad Central del Ecuador**

- Diseño estratégico de Gestión Administrativa Financiera para el desarrollo de las pequeñas empresas, aplicado a “Distribuidora La Unión”.

##### **Universidad Técnica del Norte.**

- Modelo de Gestión Administrativo-Financiero de los Infocentros en la Sierra Centro-Norte del Ecuador en las parroquias San Isidro de Patulú de la Provincia de Chimborazo
- Modelo de Gestión Administrativo Financiero para el Patronato de Asistencia Social del Gobierno Provincial de Imbabura.
- Modelo de Gestión Administrativo Financiero para la cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Pakari Ltda.

##### **Universidad Particular Salesiana**

- Diseño de un modelo de Gestión Administrativo Financiero para las PYMES dedicadas a las actividades comerciales en la ciudad de Quito caso práctico: CERSA CIA. LTDA.

### **Universidad Estatal de Bolívar**

- La Gestión Administrativa, Financiera y Contable de la Caja de Ahorro y crédito.

### **Universidad Tecnológica Equinoccial**

- Implementación de procedimientos Administrativos Financieros en la Unidad “Dios es Amor”.

Se ha detallado algunos temas de tesis propuestos de diferentes universidades, los mismos que tienen alguna semejanza con el tema de investigación realizada.

### **Antecedentes de la Institución.**

#### **MISION:**

Intervenir oportunamente para salvaguardar la vida y bienes de la comunidad ante riesgos de incendios y cualquier otro evento productos de los fenómenos naturales, o sociales con la preparación técnica de su personal y la participación de la comunidad.

#### **VISION:**

Ser reconocidos como un organismo líder en atención de emergencias y gestión de riesgos a nivel cantonal, provincial y nacional, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de la ciudadanía, además contribuir en acciones que permitan el desarrollo sostenible de nuestra comunidad, claro que para lograr todo esto se necesita el personal más adecuado para el cumplimiento de las medidas de seguridad y protección hacia las personas.

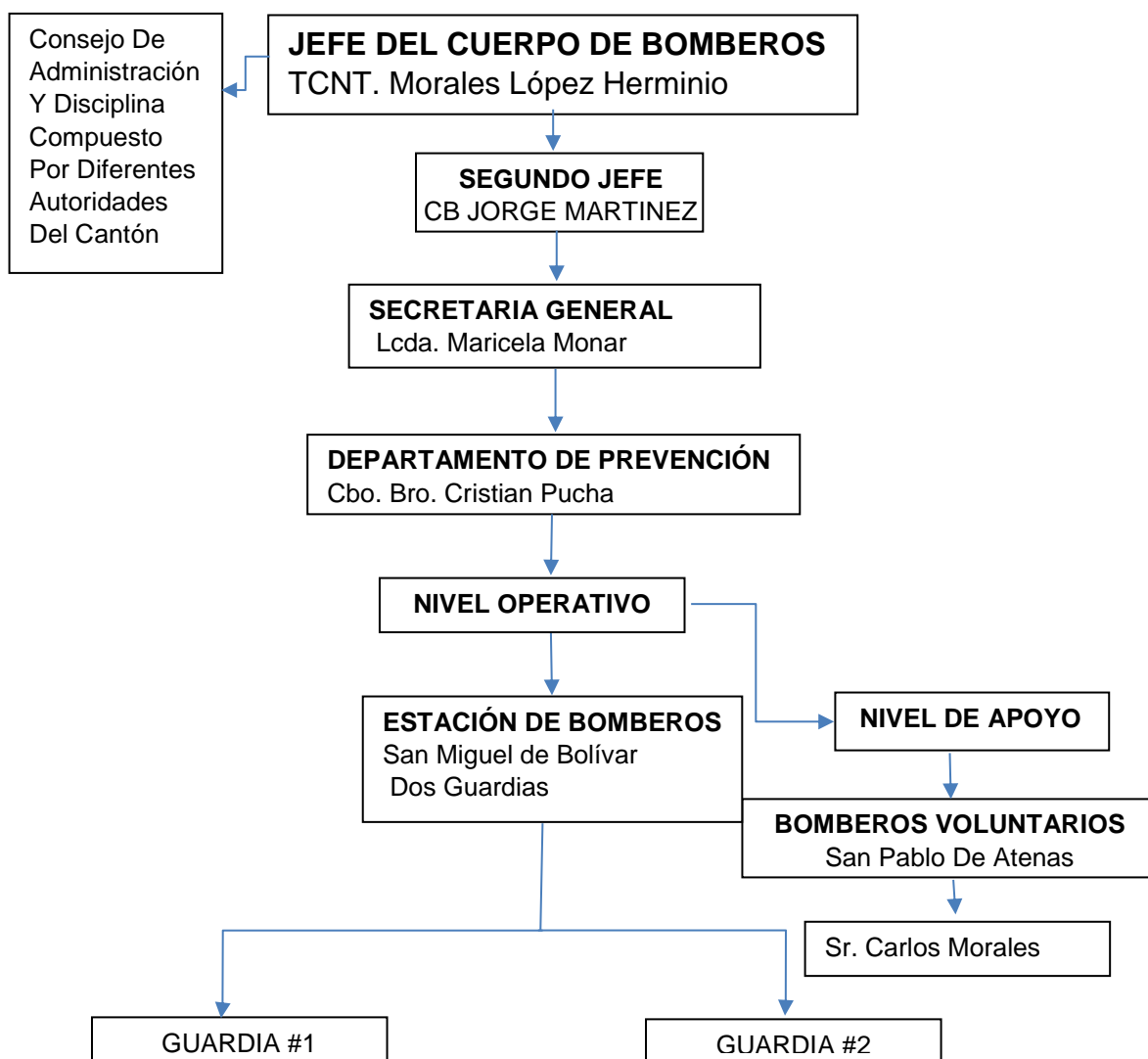


## VALORES CORPORATIVOS DE LA INSTITUCIÓN:

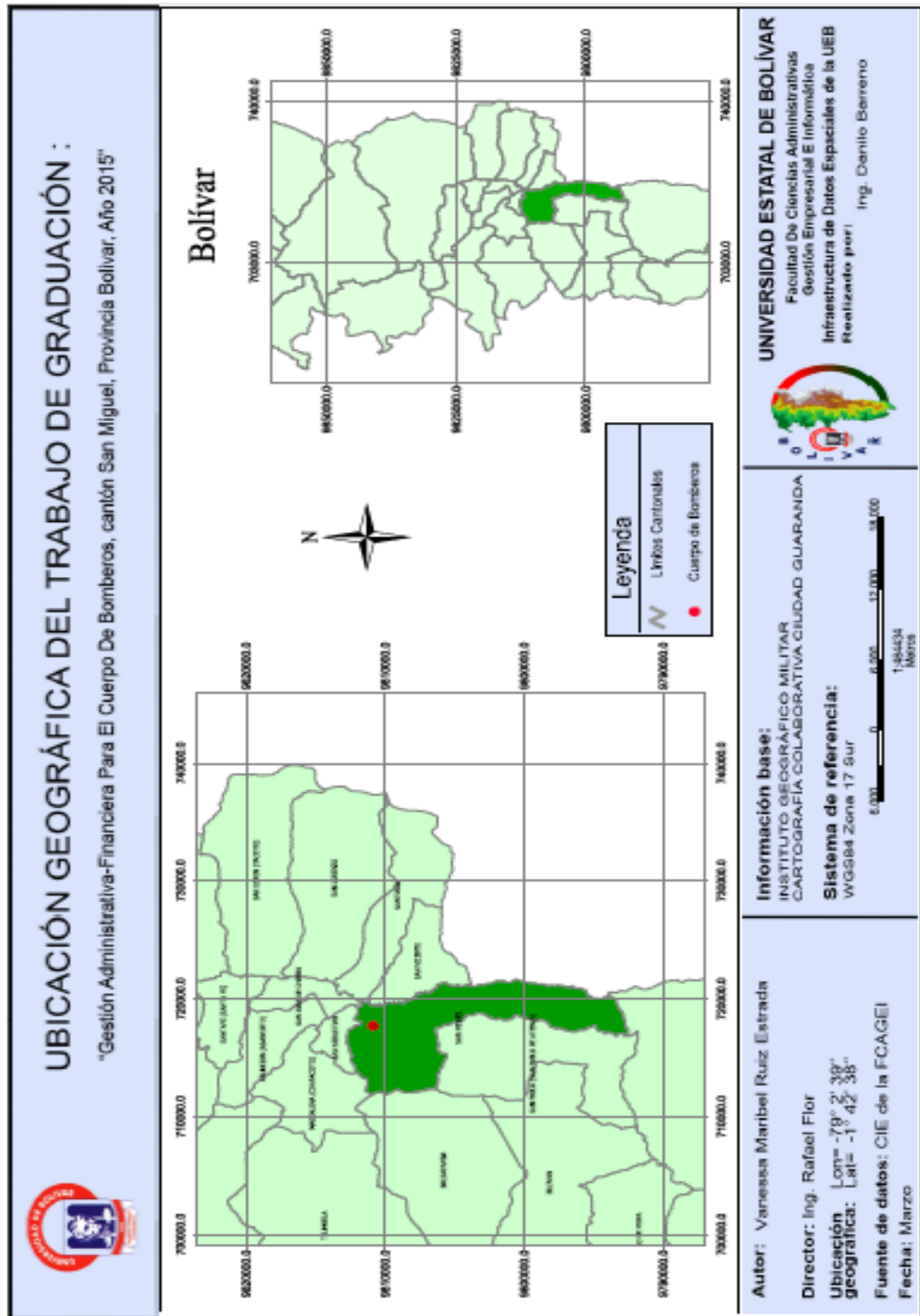
Los valores corporativos de nuestra organización son el conjunto de creencias y reglas que regularán nuestra gestión empresarial, estos valores son:

- Abnegación
- Disciplina

## ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA INSTITUCIÓN



## 6.1.2. GEO REFERENCIAL



Actualmente el edificio donde funciona el Cuerpo de Bomberos se encuentra ubicado en las calles Bolívar y Abdón Calderón. El mismo que se dedica a salvar vidas a través de la atención de emergencias y brindando seguridad y bienestar a la sociedad.

### **6.1.3. MARCO LEGAL**

Para la realización de esta investigación se despliegan leyes, reglamentos y normas legales que tienen estrecha relación al tema planteado:

- Constitución de la República del Ecuador 2008.
- Ley Orgánica de los Cuerpos de Bomberos del Ecuador.
- Ley de Defensa Contra Incendios.
- Ley Orgánica de transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (LORTI).
- Ley Orgánica de Servicio Público.

#### **6.1.3.1. Constitución de la República del Ecuador 2008**

**Art. 48.-** Establece que el 10 de Octubre del 2012 se establece el Día del Bombero Ecuatoriano (Asamblea Constituyente, 2008).

#### **Formas de trabajo y su retribución.**

**Art. 325.-** El estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconoce todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores (Asamblea Constituyente, 2008).

**Art. 264.-** Los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas, sin perjuicio de otras que determine la ley;

**N° 13.-** Gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios (Asamblea Constituyente, 2008).

#### **6.1.3.2. Ley Orgánica de los Cuerpos de Bomberos del Ecuador.**

#### **Acuerda:**

**Que,** de acuerdo a lo que establece la Constitución de la República del Ecuador, son deberes primordiales del Estado: proteger la vida y garantizar a sus habitantes el derecho a una seguridad integral, la protección a las personas, a la naturaleza frente a

los efectos negativos de los desastres de origen natural o antrópico mediante la prevención ante el riesgo, la mitigación ante el desastre, la recuperación y el mejoramiento de las condiciones sociales, económicas y ambientales, con el fin de minimizar la condición de vulnerabilidad.

**Que**, la gestión de los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios, que de acuerdo con la Constitución corresponde a los gobiernos autónomos descentralizados municipales, se ejercerá con sujeción a la que regule la materia. Para tal efecto, los cuerpos de bomberos del país serán considerados como entidades adscritas a los gobiernos autónomos descentralizados municipales, quienes funcionaran con autonomía administrativa y financiera, presupuestaria y operativa observando a la ley especial y normativas vigentes a las que estarán sujetos.

**Que**, resulta necesario regular la organización y funcionamiento de los Cuerpos de Bomberos del Ecuador, así como la transferencia de competencias de estos, a los Gobiernos Autónomos Descentralizados, acorde con lo establecido en el artículo 264, numeral 13 de la Constitución de la República y los diversos niveles. De coordinación con las instituciones públicas vinculadas a los servicios de seguridad.

Artículo 1.- Objeto de la Ley.- Estableces la estructura, competencia, organización, administración y funcionamiento de los Cuerpos de Bomberos del Ecuador, de conformidad con la norma constitucional y el ordenamiento jurídico vigente.

**Artículo 2.- Ámbito de aplicación de la Ley.-** Las disposiciones de esta ley rige para los servicios que prestan los Cuerpos de Bomberos del Ecuador con entidades adscritas a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014, pág. 6).

**Artículo 4.- Naturaleza Jurídica.-** Los cuerpos de Bomberos del Ecuador son una entidad adscrita a los Gobiernos Autónomos Descentralizados, con patrimonio y fondos propios, personería jurídica, autonomía administrativa, financiera presupuestaria y operativa (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014, pág. 6).

Los Cuerpos de Bomberos regularan sus procedimientos de conformidad con lo estipulado en la Constitución de la República, el Código Orgánico Territorial

Autonomía y descentralización, la presente Ley, así como por Las Ordenanzas Municipales y las resoluciones que sean emitidas por el Directorio de Administración (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014, pág. 7).

#### **6.1.3.3. Ley de Defensa Contra Incendios**

**Art. 33.-** Establece en favor de los cuerpos de bomberos del país un impuesto adicional al impuesto predial, equivalente al cero punto quince por mil, del avalúo de los predios urbanos y rústicos, valores que deberán ser recaudados y entregados a los cuerpos de bomberos por los respectivos Gobiernos Municipales Autónomos (M.T.B.S., Ministerio de Trabajo y Bienestar Social, 2013).

#### **6.1.3.4. Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales**

- Información respecto al monto recaudado por el impuesto adicional al impuesto predial, de al menos los últimos cuatro años (C.N.C., Consejo Nacional de Competencias, 2012, pág. 3).
- Información respecto de los valores transferidos a los cuerpos de bomberos de su circunscripción por concepto del impuesto adicional al impuesto predial por cualquier otro concepto (C.N.C., Consejo Nacional de Competencias, 2012, pág. 3).

#### **Ministerio de Finanzas.**

- Información desagregada de los ingresos por tipo de tasa por ley corresponden a los Cuerpos de Bomberos en el ejercicio fiscal (C.N.C., Consejo Nacional de Competencias, 2012).
- Información respecto de los montos efectivamente transferidos a los cuerpos de bomberos por las empresas eléctricas correspondientes, en el ejercicio fiscal (C.N.C., Consejo Nacional de Competencias, 2012).

### **6.1.3.5. Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.**

**Art. 7.-** Difusión de la Información Pública.- Por la transparencia en la gestión administrativa que están obligas a observar todas las instituciones del Estado que conforman el sector público en los términos del artículo 118 de la Constitución Política de la Republica y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, difundirán a través de un portal de información o página web, así como de los medios necesarios a disposición del público, implementados en la misma institución, la siguiente información mínima actualizada, que para efectos de esta Ley, se considera de naturaleza obligatoria (Congreso Nacional, 2014, pág. 5).

#### Ley orgánica de Régimen Tributario (LORTI)

**Art. 4.-** Sujetos pasivos.- Son sujetos pasivos del impuesto a la renta las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades, nacionales o extranjeras, domiciliadas o no en el país, que obtengan ingresos gravados de conformidad con las disposiciones de esta Ley. (Asamblea Nacional del Ecuador, Ley Orgánica de Regimen Tributario, 2014).

Los sujetos pasivos obligados a llevar contabilidad, pagarán el impuesto a la renta en base de los resultados que arroje la misma.

**Art. 8.-** Ingresos de fuente ecuatoriana.- Se considerarán de fuente ecuatoriana los siguientes ingresos:

1.- Los que perciban los ecuatorianos y extranjeros por actividades laborales, profesionales, comerciales, industriales, agropecuarias, mineras, de servicios y otras de carácter económico realizadas en territorio ecuatoriano, salvo los percibidos por personas naturales no residentes en el país por servicios ocasionales prestados en el Ecuador, cuando su remuneración u honorarios son pagados por sociedades extranjeras y forman parte de los ingresos percibidos por ésta, sujetos a retención en la fuente o exentos; o cuando han sido pagados en el exterior por dichas sociedades extranjeras sin cargo al gasto de sociedades constituidas, domiciliadas o con establecimiento permanente en el Ecuador. Se entenderá por servicios ocasionales cuando la permanencia en el país sea inferior a seis meses consecutivos o no en un

mismo año calendario;(...) (Asamblea Nacional del Ecuador, Ley Orgánica de Regimen Tributario, 2014).

Art. 9.- Exenciones.- Para fines de la determinación y liquidación del impuesto a la renta, están exonerados exclusivamente los siguientes ingresos:

2.- Los obtenidos por las instituciones del Estado y por las empresas públicas reguladas por la Ley

Orgánica de Empresas Públicas.

Nota: Interpretase el número 2 del artículo 9 de la Ley de Régimen Tributario Interno y el artículo 55 de la Ley de Régimen del Sector Eléctrico en el sentido de que los recursos por concepto del componente de expansión, recaudados por la empresa o entidad encargada de la transmisión de energía, por considerarse aportes de capital del Fondo de Solidaridad en TRANSELECTRIC S.A., no constituyen ingresos de ésta sino del Estado y, por consiguiente, se encuentran exentos del pago del Impuesto a la Renta, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones tributarias que correspondan satisfacer a tales sociedades recaudadoras, por el ejercicio de su actividad económica y operación ordinaria (Asamblea Nacional del Ecuador, Ley Orgánica de Regimen Tributario, 2014).

Art. 10.- Deducciones.- En general, con el propósito de determinar la base imponible sujeta a este impuesto se deducirán los gastos que se efectúen con el propósito de obtener, mantener y mejorar los ingresos de fuente ecuatoriana que no estén exentos.

9.- Los sueldos, salarios y remuneraciones en general; los beneficios sociales; la participación de los trabajadores en las utilidades; las indemnizaciones y bonificaciones legales y otras erogaciones impuestas por el Código de Trabajo, en otras leyes de carácter social, o por contratos colectivos o individuales, así como en actas transaccionales y sentencias, incluidos los aportes al seguro social obligatorio; también serán deducibles las contribuciones a favor de los trabajadores para finalidades de asistencia médica, sanitaria, escolar, cultural, capacitación, entrenamiento profesional y de mano de obra.

Art. 56.- Impuesto al valor agregado sobre los servicios.- El impuesto al valor agregado IVA, grava a todos los servicios, entendiéndose como tales a los prestados por el Estado, entes públicos, sociedades, o personas naturales sin relación laboral, a favor de un tercero, sin importar que en la misma predomine el factor material o intelectual, a cambio de una tasa, un precio pagadero en dinero, especie, otros servicios o cualquier otra contraprestación.

Los administrativos prestados por el Estado y las entidades del sector público por lo que se deba pagar un precio o una tasa tales como los servicios que presta el Registro Civil, otorgamiento de licencias, registros, permisos y otros; (Asamblea Nacional del Ecuador, Ley Orgánica de Regimen Tributario, 2014).

Art. 70.- Declaración, liquidación y pago del IVA para mercaderías y servicios importados.- En el caso de importaciones, la liquidación del IVA se efectuará en la declaración de importación y su pago se realizará previo al despacho de los bienes por parte de la oficina de aduanas correspondiente (Asamblea Nacional del Ecuador, Ley Orgánica de Regimen Tributario, 2014).

#### Ley Orgánica de Servicio Público

Art. 3.- Ambito.- Las disposiciones de la presente ley son de aplicación obligatoria, en materia de recursos humanos y remuneraciones, en toda la administración pública, que comprende:

1. Los organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial y Justicia

Indígena, Electoral, Transparencia y Control Social, Procuraduría General del Estado y la Corte Constitucional;

2. Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado y regímenes especiales;

3. Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para



desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado (Asamblea Nacional del Ecuador, Ley Orgánica de Servicio Público, 2010).

Art. 4.- Servidoras y servidores públicos.- Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público (Asamblea Nacional del Ecuador, Ley Orgánica de Servicio Público, 2010).

Art. 17.- Clases de Nombramiento.- Para el ejercicio de la función pública los nombramientos podrán ser:

a) Permanentes: Aquellos que se expiden para llenar vacantes mediante el sistema de selección previstos en esta Ley;

b) Provisionales, aquellos que se expiden para ocupar

(Asamblea Nacional del Ecuador, Ley Orgánica de Servicio Público, 2010)

Art. 18.- Registro de nombramientos y contratos.- Los nombramientos deberán ser registrados dentro del plazo de quince días, en la Unidad de Administración de Talento Humano de la respectiva entidad

(Asamblea Nacional del Ecuador, Ley Orgánica de Servicio Público, 2010).

## **6.2. MARCO CONCEPTUAL**

**Administración.-** *Es administrar, gestionar o dirigir una organización con el fin de alcanzar los objetivos.*

**Administrativo.-** *Es el medio mediante el cual se llegan a cumplir con los objetivos e intereses de la organización, en cuanto se refiere al aspecto administrativo.*

**Control.-** *Poder para dirigir las políticas financieras y de explotación de una sociedad, con el fin de obtener beneficios de sus actividades (Enguidanos, 2009).*

**Cuerpo de bomberos.-** *Son un conjunto de personas que se dedican a extinguir incendios mediante bombas hidráulicas*

**Dirección.-** *Es la acción de dirigir a una organización o un grupo de personas a encaminarse por un fin determinado.*

**Evaluación.-** *Es examen que se realiza para identificar si los objetivos propuestos han sido cumplidos a cabalidad.*

**Gestión.-** *Son acciones todas las acciones que la organización tiene y estas se rigen mediante reglas establecidas por la misma, que están destinadas a lograr los objetivos propuestos en un determinado tiempo.*

**Incendio.-** *Ráfaga de fuego que malogra cosas que no deben ser quemadas.*

**Información.-** *Es el conjunto de datos ordenados que encaminan a la identificación de nuevos conocimientos sobre un tema específico.*

**Manual.-** *Es una guía de instrucciones que sirve como un instrumento para la corrección de problemas mediante una serie de pasos o procedimientos.*

**Objetivos.-** *Son los fines o metas a nivel estratégico que una organización pretende alcanzar a un corto o largo plazo.*

**Organigrama.-** *Es un esquema donde se representa de forma gráfica la estructura organizacional de una organización.*

**Organización.-** *Es el instrumento o forma que la organización utiliza para disponer un sistema para lograr los resultados deseados.*

**Planeación.-** *Es el proceso que realiza la organización para planificar una tarea teniendo en cuenta factores internos y externos orientados a la obtención de varios objetivos.*

**Proceso.-** *Es el conjunto de pasos sucesivos que una organización o un grupo de personas desarrollan en un tiempo determinado las mismas que conducirán a un fin específico.*

**Rescate.-** *Es la acción de recuperar, salvar a una persona o víctima lesionada por un grupo de funcionarios de emergencias.*

**Siniestro.-** *Es la destrucción imprevista o la pérdida importante que sufren las personas o los bienes, los mismos que pueden ser indemnizados.*

**Sistematización.-** *Es un sistema de orden que tiene por objetivo permitir obtener resultados positivos en cuanto al fin fijado dentro de la organización.*

**Tesorería.-** *Es el área de la empresa que se encarga de gestionar las acciones que corresponden al aspecto monetario.*

## **6.3. TEORÍA CIENTÍFICA**

### **6.3.1. PROCEDIMIENTOS**

#### **6.3.1.1. Conceptos de Procedimientos**

Procedimientos, es el “conjunto de técnicas que buscan simplificar el trabajo y con ello incrementar la productividad en los sistemas administrativos de un organismo social” (Kramis, 2007, pág. 15).

*Se podría definir a los procedimientos como técnicas que ayudará a una organización a minimizar el trabajo de cada uno de los empleados.*

**Procedimientos administrativos** “Son los que sirven de apoyo a la organización, al estar constituidos por una serie de servicios como: ventas, mercadotecnia, finanzas, contabilidad, compras, personal y otros” (Kramis, 2007, pág. 18).

*Los procedimientos administrativos son de gran ayuda en una organización pues sirven de pauta para la minimización de pasos y errores dentro del desarrollo de las actividades.*

#### **6.3.1.2. Metodología para la Aplicación de Procedimientos**

Según (Kramis, 2007, pág. 21).- manifiesta que para este proceso se lleva a cabo un estudio de procedimientos para lo cual es necesario efectuar las siguientes etapas o pasos:

1. Preparación del Estudio.
2. Registro de los datos
3. Análisis de los hechos
4. Desarrollo de la mejor solución.
5. Implantación del nuevo procedimiento.
6. Mantenimiento de los procedimientos.

**Preparación del estudio.-** Forma parte de un programa minuciosamente planeado que abarca un periodo largo y que cuenta con la aprobación de la dirección de la empresa.

**Registro de los datos.-** Para recopilar los datos y los hechos necesarios el analista procedimientos cuenta con una variedad de diagramas. Para cada estudio concreto debe determinar los que le conviene aplicar para captar mejor la situación que se debe estudiar.

**Análisis de los Hechos.-** El análisis de la información recabada debe efectuarse mediante la aplicación sistemática de la actitud interrogante, la cual consiste en cuestionar el por qué y el para que de las cosas.

**Desarrollo de la mejor solución.-** Ante todo hay que establecer otras formas alternativas para realizar el procedimiento, tratando de eliminar los problemas detectados. En seguida se debe determinar de entre ellas la mejor.

**Implantación del nuevo procedimiento.-** Concluido el estudio y logrado el desarrollo del mejor procedimiento, el analista de procedimientos deberá preparar un instructivo de procedimientos en el que se detalle la forma propuesta para efectuar la actividad.

**Mantenimiento de los procedimientos.-** Es importante mantener el nuevo procedimiento conforme a los especificados para su implantación, no deberá permitirse que los empleados vuelvan a practicar viejos procedimientos ni introducción elementos no previstos, salvo con causa justificada. Por lo tanto es necesario efectuar revisiones periódicas de los procedimientos implantados”.

### **6.3.1.3 Sistemas Administrativos.**

“Se define a los sistemas administrativos como la red de procedimientos relacionados de acuerdo a un esquema integrado tendientes al logro de los fines de una organización. Esto quiere decir que son un conjunto de procedimientos relacionados y dentro de determinadas condiciones, constituyen un sistema” (Riccardi, 2002).

## **6.3.2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

### **6.3.2.1. Concepto de Gestión.**

**Gestión** se define “como la práctica de la reutilización de procesos y soluciones que se han adquirido a través de la experiencia, información, conocimientos o habilidades

del personal de la empresa por búsqueda en fuentes externas (Riccardi, 2002, pág. 65).

*Se definiría a la gestión como el conjunto de procedimientos que se toman para dar solución de algún problema o inconveniente que se presente en la empresa.*

#### **6.3.2.2. Gestión Administrativa.**

“Determina que el propósito de la Gestión Administrativa es organizar el manejo administrativo de todas las unidades de una empresa y facilitar el trabajo de investigación, para responder al mandato de la misión de la misma, de las políticas y metas trazadas por la dirección ejecutiva” (Haro, 2009, pág. 78).

*Se definiría a la gestión administrativa como la forma de organizar todos los departamentos que la organización posea para identificar con claridad las funciones y responsabilidades que cada uno de los que integran la misma tenga bien claros.*

##### **6.3.2.2.1. Importancia de la Gestión Administrativa.**

“La tarea de constituir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna. Debido a que las organizaciones están en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos que descansan en la competencia del administrador”. (Valencia, 2008).

##### **6.3.2.2.2. Indicadores de Gestión.**

Esta definición está basada en “los medios, instrumentos o mecanismos para evaluar hasta qué punto o en qué medidas se están logrando los objetivos estratégicos, permitiendo evaluar el desempeño de la organización” (Briseño R, 2006, pág. 54).

*Analizando el concepto dado por el autor se podría definir que los Indicadores de Gestión no son más que las herramientas que ayudan a la organización a comprobar si se han cumplido o no los objetivos de la misma.*

#### **6.3.2.2.3. Concepto de Administración.**

Se indica que la Administración “es la planeación, organización, dirección y control de los recursos humanos y de otra clase, para alcanzar con eficiencia y eficacia las metas de la organización” (Fred, 2008, pág. 17).

*La administración es indispensable para que desarrollen y contribuyan al mejoramiento de la misma organización, ya que se reafirma su importancia.*

#### **6.3.2.2.4. Elementos del proceso administrativo.**

(Franklin B. E., 2007), dice que la **Planeación** “es un proceso que usan los administradores para identificar y seleccionar las metas y los cursos de acción apropiados, es una de las cuatro funciones gerenciales principales” (P 35).

*Desde el punto de vista del autor la planeación es un paso importante en el proceso administrativo ya que por medio del cual se identifica y seleccione las metas.*

Para (Valencia, 2008), la organización “es la parte de la administración que incluye e establecimiento de una estructura intencional de roles para que las personas desempeñen una organización” (p. 43).

*De acuerdo con el contexto citado menciona que la organización es la parte donde se coordina las actividades de los individuos que integran dicha organización con el propósito de seguir un mismo fin.*

Según otra definición, dirección “es el conjunto de procesos utilizado para hacer que los miembros de la organización trabajen juntos para transformar los intereses de la organización” (Franklin B. E., 2007, pág. 67).

*El autor se enfoca en que la dirección consiste en coordinar el esfuerzo común de los miembros de la organización, para alcanzar las metas u objetivos planteados.*

**Control** es la fase de monitoreo del progreso de la organización hacia sus metas (Fred, 2008).

*De acuerdo al argumento mencionado se dice que el control tiene como objeto cerciorarse que los hechos se vayan cumpliendo según los planes establecidos dentro del paso de la planificación.*

#### **6.3.2.2.5. Estructura organizacional.**

Clavijo en su obra sobre Organización Empresarial, manifiesta que “la estructura organizacional se refiere a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de la organización en cuanto a las relaciones entre los gerentes y los empleados, entre gerentes y gerentes y entre empleados y empleados” (Clavijo, 2009, pág. 33).

*Se podría definir a la estructura organizacional como una manera de distribuir adecuadamente las actividades a cada uno de las personas que formen parte de una organización según el nivel de jerarquía.*

#### **6.3.2.2.6. Estructura Administrativa.**

La estructura administrativa se define como el “sistema de relaciones formales que se establecen en el interior de una organización para que ésta alcance sus objetivos de conservación, productivos y económicos” (Catora, 2008, pág. 76).

*La estructura administrativa se podría definir como un sistema en el cual se refleja dentro de una organización, el mismo que ayuda al logro de los objetivos planteados.*

#### **6.3.2.2.7. Definición de Organigrama, importancia, clasificación.**

Kellogg (2008), afirma que un Organigrama “representa la estructura organizacional, o sea, la estructura formal de una empresa, es la forma en que los órganos y cargos están distribuidos en los distintos niveles y en los diversos departamentos de la empresa”.

*Teniendo como ejemplo el concepto mencionado por el autor, un organigrama es un esquema gráfico donde se refleja de manera simplificada la estructura formal que posee la organización.*

### **Importancia de los organigramas**

Los organigramas representan gráficamente la estructura formal de las organizaciones; sirven para diagnosticar y analizar esas mismas estructuras con miras



a replantearlas y adecuarlas a las necesidades del momento, se emplean como instrumento de información para los funcionarios de la institución y también para los usuarios o clientes, según apreciación de (Kellogg, 2008, pág. 69).

*Un organigrama es de suma importancia porque sirve para analizar y comprender los puestos que de la estructura organizacional, las líneas, la cadena de autoridad y la comunicación que les une dentro de la organización.*

### **Tipos de organigramas.**

Entre los tipos de organigramas Delgado (2008) define a los siguientes:

- **Según su finalidad: utilizando este criterio tendríamos:**
  - a) Organigramas informativos: cuyo objeto es informar al público sobre la empresa y por tanto recoge tan solo los aspectos más generales de la estructura organizativa de la empresa.
  - b) organigramas analíticos: su objeto es analizar la estructura de la empresa, bien en su totalidad o bien una parte o aspecto de esta. Por tanto se presenta con gran detalle la estructura de la empresa o la parte de esta que se quiere analizar (Delgado G Susana, 2008).
- **Según su amplitud: distinguiríamos entre:**
  - a) Organigrama general: abarca el conjunto completo de la organización, proporcionando una visión general de la empresa sin descender a partes de esta.
  - b) Organigrama parcial: refleja tan solo una parte de la empresa, centrándose en algún parte para detallas su composición interna. En la práctica suele elaborarse como complemento del organigrama general (Delgado G Susana, 2008).
- **Según su extensión: tendríamos**
  - a) Organigrama de unidad. Representa elementos subordinados u ordenados de forma jerárquica dentro de una estructura unitaria. Un ejemplo sería un organigrama de una empresa.
  - b) Organigrama de grupo: Representa un conjunto de unidades independientes que se unen en una estructura superior sin perder para ello su individualidad.

Un ejemplo sería un organigrama de un holding o grupo de empresas (Delgado G Susana, 2008).

- **Según la información que proporcionan: Basándonos en este criterio tendríamos:**

- a) Organigrama de estructura: a partir de la representación gráfica pone de manifiesto los elementos que componen la estructura de la empresa, facilitando información sobre:
  - Denominación de los elementos.
  - Colocación en la línea jerárquica
  - Relaciones funcionales y de autoridad existentes.
- b) Organigrama funcional: representa de forma detallada las funciones de los diferentes elementos que configuran el organigrama.
- c) organigrama de personal: refleja los cargos o puestos de trabajo, figurando el nombre de la persona que ocupa dicho cargo o puesto de trabajo. Ponen así de relieve las líneas jerárquicas existentes en la organización (Delgado G Susana, 2008).

- **Según su forma: distinguiéramos entre:**

- a) Organigrama de forma ramificada: es el más usual. En él una línea indica las relaciones de autoridad y jerarquía. A partir de un tronco común se van ramificando líneas y figuras geométricas que a su vez representan funciones, puestos de trabajo o departamentos. Estos organigramas pueden elaborarse de forma vertical o de forma horizontal.
  - Vertical: las unidades con mayor nivel de autoridad y jerarquía se sitúan en la parte superior mientras que las unidades con menor nivel de autoridad y jerarquía lo hacen en la parte inferior.
  - Horizontal: las unidades con mayor nivel de autoridad y jerarquía se sitúan en la parte izquierda, mientras que las unidades con menor nivel de autoridad y jerarquía lo hacen en la parte derecha.
- a) Organigrama de forma circular: se forma a partir de un conjunto de círculos concéntricos que progresivamente se van alejando a medida que las unidades, áreas o departamentos se separan del centro, de forma que cuanto más próximo

se encuentre la unidad al centro, mayor grado de autoridad y mayor poder de decisión.

- b) Organigrama de forma mixta. Consistiría en combinaciones de las formas anteriores (Delgado G Susana, 2008, pág. 9).

### **Niveles de Aplicación**

Por su nivel de aplicación, los indicadores se dividen en:

- Estratégicos
- De gestión
- De servicio

Los Indicadores de Gestión informan, según Franklin (2007), los procesos y funciones clave de una institución. Estos a su vez utilizan en el proceso administrativo para:

- Controlar la operación
- Prevenir e identificar desviaciones que impidan el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
- Verificar el logro de las metas e identificar desviaciones” (Franklin B. E., 2007, pág. 96).

## INDICADORES CUANTITATIVOS DE DESEMPEÑO

$$\text{MISIÓN} = \frac{\text{Empleados que la conocen}}{\text{Total de empleados}}$$

$$\text{VISIÓN} = \frac{\text{Empleados que la conocen}}{\text{Total de empleados}}$$

$$\text{OBJETIVOS} = \frac{\text{Objetivos alcanzados}}{\text{Objetivos definidos}}$$

$$\text{METAS} = \frac{\text{Metas alcanzadas}}{\text{Metas establecidas}}$$

$$\text{POLÍTICAS} = \frac{\text{Políticas aplicadas}}{\text{Políticas establecidas}}$$

$$\text{PROCEDIMIENTOS} = \frac{\text{Procedimientos aplicados}}{\text{Número de áreas}}$$

$$\text{ENFOQUES} = \frac{\text{Procesos realizados}}{\text{Procesos programados}}$$

$$\text{NIVELES} = \frac{\text{Acciones realizadas por el nivel directivo}}{\text{Acciones realizadas}}$$

$$\text{DIVISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONES} = \frac{\text{Tareas realizadas}}{\text{Total de empleados}}$$

$$\text{RECURSOS HUMANOS} = \frac{\text{Personal de nivel directivo}}{\text{Total de personal}}$$

$$\text{INTRUMENTOS TECNICOS DE APOYO} = \frac{\text{Manuales Elaborados}}{\text{Manuales programados}}$$

## **7. HIPÓTESIS**

¿La aplicación de procedimientos adecuados mejorará la Gestión Administrativa del Cuerpo de Bomberos del Cantón San Miguel, Provincia Bolívar, Año 2015?

## **8. VARIABLES**

### **8.1. Variable independiente.**

Procedimientos Administrativos.

### **8.2. Variable Dependiente.**

Gestión Administrativa.

### 8.3. Operacionalización de las variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	CONCEPTOS	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	INSTRUMENTO
<b>Procedimientos Administrativos.</b>	Son métodos que se utilizan como eje fundamental tanto en el derecho administrativo como financiero teniendo como finalidad esencial la emisión correcta de las acciones u operaciones que se desarrollan en la institución.	Administración	Nivel de eficiencia	<p>¿Cómo se realiza la selección del personal?</p> <p>¿Qué nivel de instrucción académica tiene el personal que labora en la institución?</p> <p>¿En qué áreas específicamente reciben capacitaciones y cada que tiempo?</p> <p>¿Cuál es el proceso para la toma de decisiones?</p> <p>¿Quiénes intervienen en la toma de decisiones?</p> <p>¿Qué documentos se archivan y por cuánto tiempo se los almacena?</p>	Entrevista

VARIABLE DEPENDIENTE	CONCEPTOS	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	INSTRUMENTO
<b>Gestión administrativa financiera.</b>	Es el resultado de los procesos administrativos y financieros, que se cumplen en la organización en función del logro de los objetivos para el manejo óptimo de los recursos.	Administración  Eficiencia y Eficacia  Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estructura organizacional y funcional.</li> <li>Objetivos</li> <li>Políticas Institucionales</li> <li>Misión y visión</li> <li>Valores</li> </ul>	<p>¿Existe en el cuerpo de Bomberos un organigrama estructural? Si ( ) No ( )</p> <p>¿Cuenta el cuerpo de bomberos con un orgánico funcional adecuado? Si ( ) No ( )</p> <p>¿Se cumplen los objetivos planteados? Nunca( ) Rara vez( ) A veces ( ) A menudo( ) Siempre( )</p> <p>¿Se aplican políticas institucionales en el Cuerpo de Bomberos? Nunca( ) Rara vez ( ) A veces( ) A menudo( ) Siempre( )</p> <p>¿La misión y visión están acordes a las actividades que se desarrollan dentro de la institución? Si ( ) No ( )</p> <p>¿Considera indispensable la práctica de valores para el desarrollo de las actividades? Totalmente en desacuerdo ( ) En desacuerdo ( ) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ( ) De acuerdo ( ) Totalmente de acuerdo ( )</p>	Encuesta



## **9. METODOLOGÍA**

### **9.1. Método de Investigación.**

Para lograr un procedimiento lógico que conduzca a un adecuado conocimiento de la realidad que presenta la institución en cuanto al aspecto administrativo se utilizaron los siguientes métodos:

**Método Deductivo.-** Con la aplicación de este método se obtuvo conocimientos con grado de certeza absoluta, con este método se pudo conocer la situación real del proceso administrativo de la institución permitiendo dar conclusiones y recomendaciones.

**Método Inductivo.-** La aplicación del método inductivo permitió partir de situaciones particulares, para obtener conclusiones generales del objeto investigado, ayudando a llegar a conclusiones y a la formulación de nuevas teorías.

**Método Analítico.-** Este método permitió analizar en trabajo de investigación, y principalmente el marco teórico e interpretar y analizar los datos de los resultados obtenidos mediante los instrumentos de recolección de datos.

**Método Explicativo.-** Es el método que permitió dar una información detallada que sirvió para realizar la propuesta del presente proyecto de investigación.

### **9.2. Tipos de investigación.**

**Investigación de Campo.-** Con la investigación de campo se realizó encuestas a los empleados del Cuerpo de Bomberos, y entrevista a la autoridad institucional manteniendo así un contacto directo, y de igual forma se pudo observar las instalaciones donde funciona la institución.

**Investigación Descriptiva.-** Este tipo de investigación permitió tener un conocimiento amplio sobre la situación actual de la institución y saber los problemas o deficiencias que existan dentro de la misma.

**Investigación Documental.-** Este método se utilizó para la recopilación de información administrativa que tiene la organización y realizar un análisis para llegar a conclusiones.

### **9.3. Técnicas e instrumentos.**

Para el tipo de investigación realizada se utilizó:

#### **Como Fuentes Primarias.**

- **Encuesta:** Aplicada al personal operativo y administrativo del Cuerpo de Bomberos del cantón San Miguel.
- **Entrevista:** Esta técnica se aplicó al Comandante y Secretaria Tesorera del Cuerpo de Bomberos del cantón San Miguel.
- **Observación Directa:** Permitted observar características generales y particulares de todas las instalaciones de la organización.

#### **Fuentes Secundarias.**

Para obtener información con una mayor fundamentación se utilizó información bibliográfica como:

- Textos especializados.
- Libros sobre administración e
- Información tomada a través de la web.

## 9.4. Universo y Muestra

### 9.4.1. Población

El presente trabajo de investigación se enfocó en el aspecto administrativo que tiene el Cuerpo de Bomberos del Cantón San Miguel de la Provincia Bolívar, como el universo es pequeño se realizó un censo, con los resultados obtenidos se pudo realizar un correcto análisis los mismos, tomando el total de datos como población a investigar, así entonces:

<b>NÚMERO DE PERSONAS</b>	<b>CARGOS</b>
1	Jefe del Cuerpo de Bomberos (Comandante)
1	Secretaria Tesorera
2	Jefes de Guardia
1	Jefe de personal
6	Inspectores(bomberos)
1	Conductor
2	Operadores(bomberos)
1	Bombero Raso
15	<b>TOTAL</b>

### 9.5. Procesamiento de Datos.

Para el procesamiento de los datos se analizó, y sintetizó la información, precisando claramente lo que se quiere demostrar a través de los datos recogidos de tal manera que se pueda proceder a tabular e interpretar mediante gráficos estadísticos, los mismos que fueron una base fundamental para determinar el logro de los objetivos planteados así como se procedió a elaborar conclusiones sobre los resultados logrados.

# CAPÍTULO II

## 2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

### 2.1. ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL OPERATIVO Y ADMINISTRATIVO

1. ¿Existe en el cuerpo de bomberos un organigrama estructural?

**CUADRO N° 1**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	13	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al Personal del Objeto de estudio.

**Elaborado por:** Vanessa Maribel Ruiz Estrada

**Fecha:** 25/05/2015

**GRÁFICO N° 1**



**Fuente:** Encuesta al Personal del Objeto de estudio.

**Elaborado por:** Vanessa Maribel Ruiz Estrada

**Fecha:** 25/05/2015.

#### **Análisis e interpretación**

El personal encuestado en su totalidad expresó que si cuenta con un organigrama estructural, en donde se encuentra representado gráficamente la estructura interna jerárquica del cuerpo de bomberos.

La institución cuenta con un organigrama estructural, el cual está mal diseñado por cuanto no identifica claramente los niveles de la organización lo que hace que las líneas de mando no sean claras.

2. ¿Cuenta el cuerpo de bomberos con un orgánico Funcional Adecuado?

**CUADRO N° 2**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	8	62%
No	5	38%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al Personal del Objeto de estudio.  
**Elaborado por:** Vanessa Maribel Ruiz Estrada  
**Fecha:** 25/05/2015.

**GRÁFICO N° 2**



**Fuente:** Encuesta al Personal del Objeto de estudio.  
**Elaborado por:** Vanessa Maribel Ruiz Estrada  
**Fecha:** 25/05/2015.

### **Análisis e interpretación**

Por cada uno de los encuestados que manifiestan que no existe un organigrama funcional, dos aproximadamente expresan que si existe.

Mediante la observación se pudo determinar que existe un desconocimiento de la mayoría de los encuestados al responder que si existe un orgánico funcional, pese a que la organización no cuenta con el mismo.

Siendo en el orgánico funcional donde se determinan las funciones de cada uno de los niveles de la organización, se debe señalar que el no contar con un orgánico funcional conlleva a que no se especifiquen cada una de las funciones que debe desempeñar cada uno de los colaboradores de que trabajan en el Cuerpo de Bomberos.

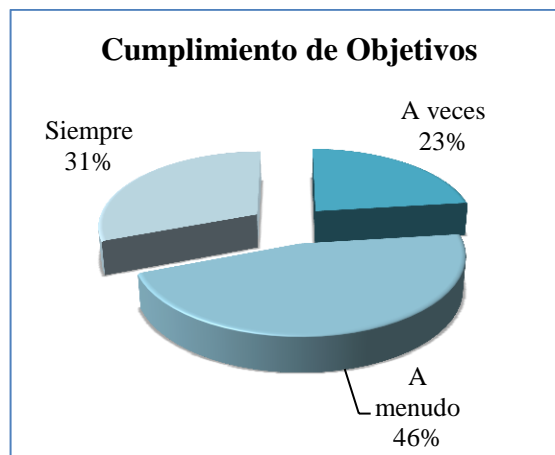
3. ¿Se cumplen los objetivos planteados?

**CUADRO N° 3**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0%
Rara vez	0	0%
A veces	3	23%
A menudo	6	46%
Siempre	4	31%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al Personal del Objeto de estudio.  
**Elaborado por:** Vanessa Maribel Ruiz Estrada  
**Fecha:** 25/05/2015.

**GRÁFICO N° 3**



**Fuente:** Encuesta al Personal del Objeto de estudio.  
**Elaborado por:** Vanessa Maribel Ruiz Estrada  
**Fecha:** 25/05/2015.

**Análisis e interpretación**

Al sumar las alternativas, a menudo y siempre el 77% de los encuestados; indican que se cumple los objetivos. Lo que quiere decir que la mayoría de la población investigada si está de acuerdo con el cumplimiento de los mismos

De la observación realizada puedo concluir que falta socialización de los objetivos entre los miembros del cuerpo de Bomberos y además no se cumplen a cabalidad.

4. ¿Se aplican políticas institucionales en el Cuerpo de Bomberos?

**CUADRO N° 4**

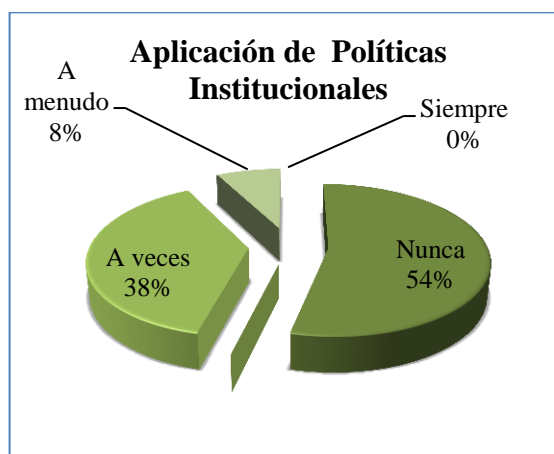
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	0%
Rara vez	0	0%
A veces	5	38%
A menudo	1	8%
Siempre	0	54%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta al Personal del Objeto de estudio.

Elaborado por: Vanessa Maribel Ruiz Estrada

Fecha: 25/05/2015

**GRÁFICO N° 4**



Fuente: Encuesta al Personal del Objeto de estudio.

Elaborado por: Vanessa Maribel Ruiz Estrada

Fecha: 25/05/2015.

### Análisis e interpretación

A la pregunta que se realizó sobre el cumplimiento de las políticas establecidas en la institución objeto de estudio en su mayoría responden que no se cumplen nunca.

Se observó que la institución no tienen políticas establecidas mediante un documento escrito por lo tanto no son aplicadas.

Al no contar con un manual de políticas la institución no orienta su accionar y lineamientos de forma correcta, lo que entorpecen la toma de decisiones, sobre algún problema que se dé dentro de la institución.



5. ¿La misión y visión están acordes a las actividades que desarrollan dentro de la institución?

**CUADRO N° 5**

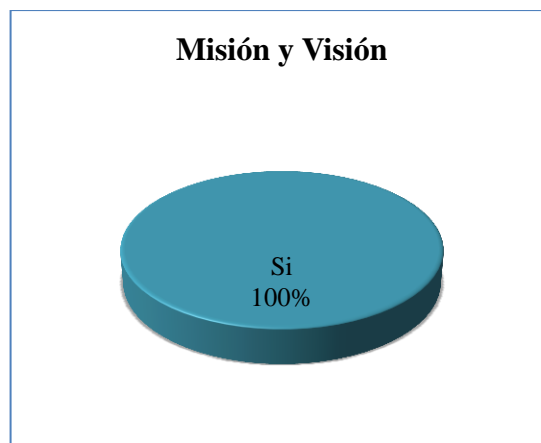
<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	13	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al Personal del Objeto de estudio.

**Elaborado por:** Vanessa Maribel Ruiz Estrada

**Fecha:** 25/05/2015.

**GRÁFICO N° 5**



**Fuente:** Encuesta al Personal del Objeto de estudio.

**Elaborado por:** Vanessa Maribel Ruiz Estrada

**Fecha:** 25/05/2015.

### **Análisis e interpretación**

Los encuestados en su totalidad manifiestan que tanto la misión como la visión si están acordes con cada actividad desarrollada, las mismas que benefician a la institución.

Cabe destacar que la misión como la visión si se encuentran afines con las actividades que se desarrollan en la institución; por que la misión es la razón de ser de una organización mientras que la visión es el camino hacia donde se dirige la organización a largo plazo con miras al crecimiento continuo.

6. ¿Considera indispensable la práctica de valores para el desarrollo de las actividades?

**CUADRO N° 6**

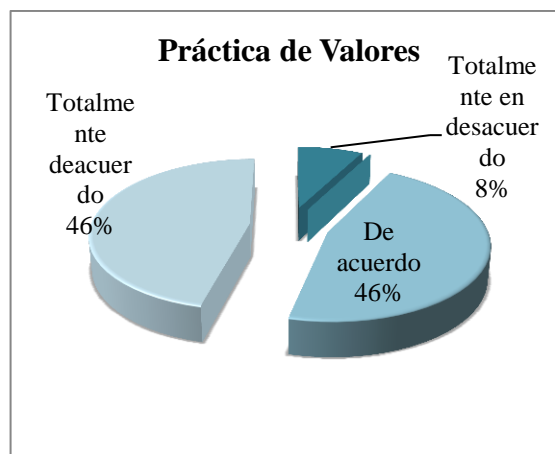
<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	1	8%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	6	46%
Totalmente de acuerdo	6	46%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al Personal del Objeto de estudio.

**Elaborado por:** Vanessa Maribel Ruiz Estrada

**Fecha:** 25/05/2015.

**GRÁFICO N° 6**



**Fuente:** Encuesta al Personal del Objeto de estudio.

**Elaborado por:** Vanessa Maribel Ruiz Estrada

**Fecha:** 25/05/2015.

### **Análisis e interpretación**

Con el 92% de la suma de las alternativas de totalmente de acuerdo y de acuerdo los encuestados manifiestan que sería indispensable la práctica de valores en el desarrollo de sus actividades de la institución.

Los valores al ser cualidades innatas positivas que predisponen al hombre a actuar de manera justa, hacen que cada funcionario dentro de la institución que pone en práctica valores cree un excelente ambiente laboral.

## **2.2. ENTREVISTA APLICADA AL JEFE DEL CUERPO DE BOMBEROS**

1. ¿Cómo se realiza la selección del personal?

El jefe del cuerpo de bomberos manifiesta que la selección del personal se lo realiza mediante la función o el cargo que en ese momento estén necesitando, es ahí cuando proceden a la recepción de los documentos personales para dar paso a hacer la selección de las carpetas para proceder a aplicar una evaluación para con esto medir la capacidad que la persona seleccionada posee.

2. ¿Qué nivel de instrucción académica tiene el personal que labora en la institución?

Afirma que todo el personal que labora en la Institución son terminados el bachillerato y de ahí que cada uno tiene su título en diferentes carreras.

3. ¿En qué áreas específicamente reciben capacitaciones y cada que tiempo?

Manifiesta que dentro de la institución se realizan cursos de capacitación tales como:

- Técnicas de manejo contra incendios forestales
- Manejo de eventos adversos
- Comandos de incidentes para saber cómo proceder en una emergencia
- Primeros auxilios
- Entre otros

Se realizan las capacitaciones según las convocatorias que existan y dependiendo de la capacidad económica que la institución tenga.

4. ¿Cuál es el proceso para la toma de decisiones?

Manifiesta que el proceso para la toma de decisiones se realiza mediante una reunión integrada por el consejo de administración y que es ahí donde se toman las mejores decisiones en beneficio de la institución.

5. ¿Quiénes intervienen en la toma de decisiones?

Señala que para la toma de decisiones intervienen netamente el consejo de administración y el jefe del cuerpo de bomberos..

6. ¿Qué documentos se archivan y por cuánto tiempo se guardan?

Señala que los documentos que son archivados son todos los que ingresan a la institución tales como: oficios recibidos, enviados, informes, facturas, recibos entre otros y que se los guarda durante 5 años como la ley lo indica.



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN**  
**EMPRESARIAL E INFORMÁTICA.**  
**CARRERA: CONTABILIDAD Y AUDITORIA CP.**

**OBJETIVO.-** Identificar si la infraestructura y las instalaciones donde funciona el Cuerpo de Bomberos, cantón San Miguel, están acordes para el adecuado desarrollo de las actividades.

<b>INFRAESTRUCTURA Y ESPACIO FÍSICO</b>			
<b>ÁREAS A OBSERVAR</b>	<b>ADECUADA</b>	<b>PARCIALMENTE ADECUADA</b>	<b>INADECUADA</b>
Distribución de Áreas	<b>X</b>		
Pasillos	<b>X</b>		
Servicios Sanitarios para personal y usuarios		<b>X</b>	
Parqueadero	<b>X</b>		

<b>CONDICIONES AMBIENTALES</b>			
<b>ÁREAS A OBSERVAR</b>	<b>ADECUADA</b>	<b>PARCIALMENTE ADECUADA</b>	<b>INADECUADA</b>
Ventilación	<b>X</b>		
Iluminación	<b>X</b>		
Sonidos y Temperatura Ambiental		<b>X</b>	

<b>MOBILIARIO</b>			
<b>ÁREAS A OBSERVAR</b>	<b>ADECUADA</b>	<b>PARCIALMENTE ADECUADA</b>	<b>INADECUADA</b>
Sillas para Usuarios		<b>X</b>	
Muebles de oficina para el personal	<b>X</b>		

<b>HIGIENE Y SEGURIDAD</b>			
<b>ÁREAS A OBSERVAR</b>	<b>ADECUADO</b>	<b>PARCIALMENTE ADECUADO</b>	<b>INADECUADO</b>
Orden	<b>X</b>		
Aseo	<b>X</b>		
Ubicación de basureros		<b>X</b>	
Señalización de salidas de emergencia	<b>X</b>		
Alarmas contra Incendios	<b>X</b>		
Extintores	<b>X</b>		
Red de iluminación para emergencias	<b>X</b>		

### **2.3. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

En este trabajo de graduación se presentó la siguiente hipótesis: ¿Con la aplicación de procedimientos adecuados mejorará la Gestión Administrativa del Cuerpo de Bomberos del cantón San Miguel, provincia Bolívar, Año 2015?

Ha sido comprobada la Hipótesis de manera descriptiva, como se puede identificar en la interpretación de los datos, ya que los procedimientos adecuados dentro del Cuerpo de Bomberos del cantón San Miguel, mejora la Gestión Administrativa.

Estos procedimientos, conllevan a que no se cometan errores que podrían acarrear consecuencias graves para la institución, por lo que se puede comprobar el trabajo de investigación llegando a concluir que estos mejoran la gestión Administrativa del Cuerpo de Bomberos del cantón San Miguel de la provincia Bolívar.

## **2.4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **2.4.1. CONCLUSIONES**

1. El organigrama que existe en la institución no está elaborado correctamente.
2. La institución no cuenta con un organigrama funcional donde se especifiquen las actividades que debe desarrollar cada uno de los empleados.
3. Los objetivos institucionales no están elaborados acorde a las actividades de la institución.
4. La institución posee un documento donde se detallen las políticas institucionales pero las mismas no son puestas en práctica.
5. No se cuenta con políticas establecidas para llevar correctamente el archivo de la institución.



#### **2.4.2. RECOMENDACIONES**

1. El organigrama de la institución se debe reestructurar para que presente los niveles jerárquicos de mejor manera.
2. Se debe desarrollar un organigrama funcional donde se defina las actividades de cada uno de los niveles jerárquicos.
3. Es indispensable reestructurar los objetivos institucionales para dar mayor claridad al fin que quiere llegar la institución.
4. Recalcar las políticas institucionales y motivarlas a que sean aplicadas.
5. Detallar las políticas para llevar un adecuado archivo, con lo que se facilita el mejor control de los documentos que ingresan a la institución.

# CAPÍTULO III

### **3. PROPUESTA**

#### **3.1. TÍTULO**

Manual de Procedimientos Administrativos para el Cuerpo de Bomberos del Cantón San Miguel, provincia Bolívar, año 2015.

## **3.2. INTRODUCCIÓN**

Con esta propuesta se pretende contribuir en el mejoramiento de los procesos Administrativos, ya que la misma dejará desarrollado un manual en el cual se especifiquen los procesos que se llevan a cabo en la institución dentro del ámbito administrativo.

Esta propuesta tiene el fin de fortalecer a la institución, para que de esta manera los objetivos sean cumplidos eficazmente, ya que realizar una tarea sin las indicaciones necesarias para llevarla a cabo, es una labor complicada, ello no significa que no se vaya a llegar al objetivo, pero resulta más difícil.

Con este manual de procedimientos se tendrá la ventaja de conocer cuáles son los pasos que se debe seguir en la institución para realizar una actividad, ya que nos ayudará a tener claro quién es el responsable de cada tarea, y como las acciones de todos en la organización, se articulan para llevar a cabo las tareas cotidianas.

Con el Manual Administrativo se realiza la estandarización de todos los procesos que el Cuerpo de Bomberos del cantón San Miguel ejecuta en sus actividades diarias y además define una adecuada segregación de funciones en los diferentes departamentos de la organización con un adecuado y organizado desarrollo de sus funciones.

Con esto se ayuda a que siempre las tareas y actividades se las realice siempre de la misma manera, independientemente de quien las realice, con esto se trata de compartir el conocimiento con las personas que llegan a formar parte de la institución y no saben cómo se realiza un proceso o una tarea, o para aquellos que se les encomienda una nueva responsabilidad.

Es importante mencionar que el manual va dirigido al personal que labora en la institución, al ser una herramienta que permite ejecutar de forma ordenada y sistemática las actividades y establecerse como un instrumento de inducción sobre las funciones esenciales de cada puesto de trabajo.

### 3.3. JUSTIFICACIÓN

Con los resultados de la investigación de campo, se pudo determinar que una gran parte del personal está de acuerdo con la importancia de mejorar los procesos Administrativos, dentro de la institución por tal motivo se ha realizado un estudio detallado, recopilando información específica a través de una mirada retrospectiva en la parte administrativa que permita llevar a la institución a desarrollar funciones del proceso administrativo como planear, organizar, dirigir, y controlar de una manera eficaz las actividades que se designa a cada uno de los miembros de la organización.

Este conjunto de actividades responde a la esencia del procedimiento administrativo lo que va a permitir realizar a cabalidad las labores o actividades para estandarizar la operatividad de la misma, lo interesante del desarrollo del siguiente **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**. Este busca contribuir a la mejora de la eficacia y eficiencia en la realización de las actividades que se desarrollan en la institución con el fin de salvaguardar la integridad de la institución permitiendo de la misma forma contar con una herramienta para obtener información rápida y oportuna conociendo cada uno de los paso ejecutados al momento de realizar dichas actividades.

Al constituirse este como un documento guía y herramienta necesaria en el que se sistematicen los procedimientos, se espera que para los nuevos empleados, con la implantación de este manual de procedimientos no tengan inconvenientes ni deficiencias internas en el cumplimiento de sus actividades.

Justificándose de esta manera la elaboración de esta propuesta alternativa, ya que además aborda aspectos vinculados con los diferentes niveles jerárquicos y responsabilidades de cada uno de los miembros según el rango de autoridad y los procedimientos que cada uno de ellos tienen que dirigir, los mismos que contribuyen llevar un adecuado sistema de control.

### **3.4. OBJETIVOS**

#### **3.4.1. Objetivo General**

Elaborar un Manual de Procedimientos Administrativos para el Cuerpo de Bomberos del Cantón San Miguel, provincia Bolívar, año 2015.

#### **3.4.2. Objetivos Específicos**

- Definir las funciones asignadas a cada unidad.
- Establecer claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos.
- Diseñar el manual Administrativo el mismo que servirá como medio de coordinación para el desarrollo de las actividades.

### 3.5. DESARROLLO DE LA PROPUESTA



## ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	62
II. ANTECEDENTES.....	63
III. OBJETIVO GENERAL.....	64
II. ALCANCE.....	65
III. POLÍTICAS DEL MANUAL.....	65
ÁREA ADMINISTRATIVA.....	66
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL ACTUAL.....	67
CONTENIDO DEL ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.....	68
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL (PROPUESTA).....	69
ORGÁNICO FUNCIONAL.....	70
Proceso Gobernante.....	70
Nivel Directivo.....	70
Consejo de Administración y Disciplina.....	71
Comandancia General.....	71
Nivel Operativo.....	72
Área Administrativa-Financiera.....	72
Área de prevención de incendios.....	73
Proceso de Valor Agregado.....	73
Compañía de Bomberos.....	73
PROCESOS_NIVEL DIRECTIVO.....	75
PROCESOS_ÁREA ADMINISTRATIVA.....	86
PROCESOS_ÁREA DPTO. PREVENCIÓN DE INCENDIOS.....	100
PROCESOS_COMPAÑÍA DE BOMBEROS.....	112
INDICADORES DE GESTIÓN.....	122



## CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS



#### I. INTRODUCCIÓN.

Uno de los propósitos primordiales de la elaboración del manual de procedimientos es la de implementar estrategias básicas para ayudar al mejoramiento de las actividades; al ser este un instrumentos que apoya el que hacer institucional y ser considerado como un documento fundamental para el correcto funcionamiento del Cuerpo de Bomberos del cantón San Miguel de Bolívar.

Se considera necesaria la elaboración del presente manual para brindar la orientación necesaria al personal de cómo realizar sus actividades de una forma adecuada, y lograr la estandarización de las mismas con la intención de conseguir una eficiente y eficaz aplicación de los procedimientos.

En consecuencia el manual va dirigido al personal que labora en el Cuerpo de Bomberos, para que este cuente con una herramienta que permita ejecutar de forma ordenada y sistemática las actividades y constituirse además como una guía de inducción sobre las funciones esenciales de cada puesto.

## CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS



#### II. ANTECEDENTES.

Con la ayuda de la investigación realizada mediante técnicas e instrumentos de investigación, y la observación de la parte Administrativa del Cuerpo de Bomberos del cantón San Miguel, se pudo determinar el principal problema de la institución es la falta de un Manual de procedimientos Administrativos que contribuya a realizar de forma correcta las actividades tanto Administrativas, para apoyar a la buena gestión de la administración en el cumplimiento de la misión, visión, metas y objetivos establecidos por la institución y mantener así la buena imagen el servicio y la atención para los usuarios de esta entidad.

Además se identificó que existen falencias administrativas porque a pesar de poseer tener un organigrama estructural, con algunas falencias, no cuenta con un organigrama funcional y un manual de procedimientos donde se defina la correcta realización de las actividades de cada una de las Áreas que posee el Cuerpo de Bomberos.

Un Manual de procedimientos Administrativos, se logrará mejorar la gestión administrativa que no es otra cosa que la correcta planificación y obtención de objetivos a corto y mediano plazo.

Por todo lo expuesto anteriormente se hace necesario que se considere dentro de las decisiones a realizar un **MANUAL ADMINISTRATIVO-FINANCIERO PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTON SAN MIGUEL, PROVINCIA BOLIVAR AÑO 2015.**

## CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS



### III. OBJETIVO GENERAL

Describir de manera ordenada y sistemática, los principales procedimientos que el personal de las áreas administrativas que integran el Cuerpo de Bomberos, tienen que realizar para que se cumplan las actividades y responsabilidades asignadas para dar respuesta a las demandas y requerimientos presentados por la ciudadanía.

#### Objetivos Específicos

- Determinar las actividades que se deben realizar dentro del Cuerpo de Bomberos del Cantón San Miguel para la consecución de los objetivos de la institución.
- Definir la estructura organizacional de la institución de acuerdo a los departamentos existentes en la institución, con el fin de mejorar la productividad del personal.
- Otorgar las actividades adecuadas al personal de acuerdo al área en la cual se desempeñan para justificar la existencia del puesto dentro de la estructura organizacional.
- Mejorar la productividad de la organización mediante el análisis de la forma en que se realizan las operaciones, buscando la eficiencia de las actividades.
- Contar con una guía para la inducción del nuevo personal al puesto en cuanto a las obligaciones y actividades a realizar.

## CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS



#### II. ALCANCE

El presente Manual de Procedimientos tiene como fin orientar a los Funcionarios, Departamentos y Personal del Cuerpo de Bomberos sobre los correctos procedimientos tanto administrativos como financieros para la consecución de los objetivos de la Institución, cabe resaltar que el mismo sirve para su ejecución y aplicación en todas las dependencias y oficinas del Cuerpo de Bomberos del cantón San Miguel.

#### III. POLÍTICAS DEL MANUAL

- El Jefe del Cuerpo de Bomberos, deberá poseer un ejemplar completo del Manual comprometiéndose a observar y supervisar el cumplimiento de las normas y funciones contenidas en el mismo y deberá estar atento para analizar cualquier cambio que se presente, con la finalidad de establecer, modificar o actualizar los procedimientos de trabajo.
- Cada empleado deberá tener una copia de las funciones que le correspondan en su departamento, haciéndose responsables de su observancia, aplicación y custodia.
- Los cambios o modificaciones en las funciones de trabajo, serán autorizados por el Jefe General del Cuerpo de Bomberos siempre y cuando se justifiquen en la práctica de dichos procedimientos.

## **CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.**

### **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**



### **ÁREA ADMINISTRATIVA**

El Manual Administrativo para el Cuerpo de Bomberos, contiene la estructura orgánica, y funcional, de la Institución sus relaciones de dependencia, supervisión y coordinación y el detalle de las principales funciones de las unidades.

Esta forma de organización se basa en una gestión de procedimientos, siendo fundamental el fortalecimiento de la coordinación interna y un ambiente de fluidez de comunicaciones, encaminándose a otorgar una atención completa y de calidad a la población.

El manual constituye un instrumento administrativo que determina la forma como se encuentra organizada la Institución para el cumplimiento de su misión, visión y objetivos estratégicos.

## CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.

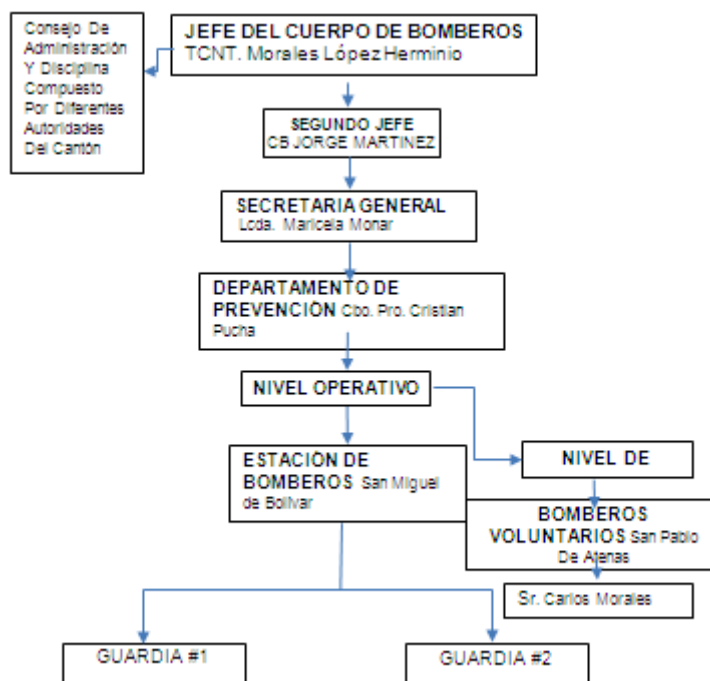
### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS



### Estructura Organizacional del Cuerpo de Bomberos

Actualmente la institución si cuenta con una estructura organizacional, pero como se manifiesta anteriormente se observa que no está correctamente elaborada, de igual forma no cuenta con un manual Administrativo- Financiero es por ello que la forma de organización se diría que se da bajo disposiciones verbales y actividades por costumbre.

### ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL ACTUAL DEL CUERPO DE BOMBEROS



Observando el organigrama actual del cuerpo de bomberos se propone la reestructuración del organigrama estructural de la organizacional donde estén identificados cada uno de los departamentos y niveles jerárquicos que la institución

## CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS



### CONTENIDO DEL ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

#### Proceso Gobernante

- **Nivel Directivo:** Consejo de Administración y Disciplina
- **Nivel Ejecutivo:** Comandancia General

#### Proceso Habilitante o de Apoyo

#### Nivel Operativo

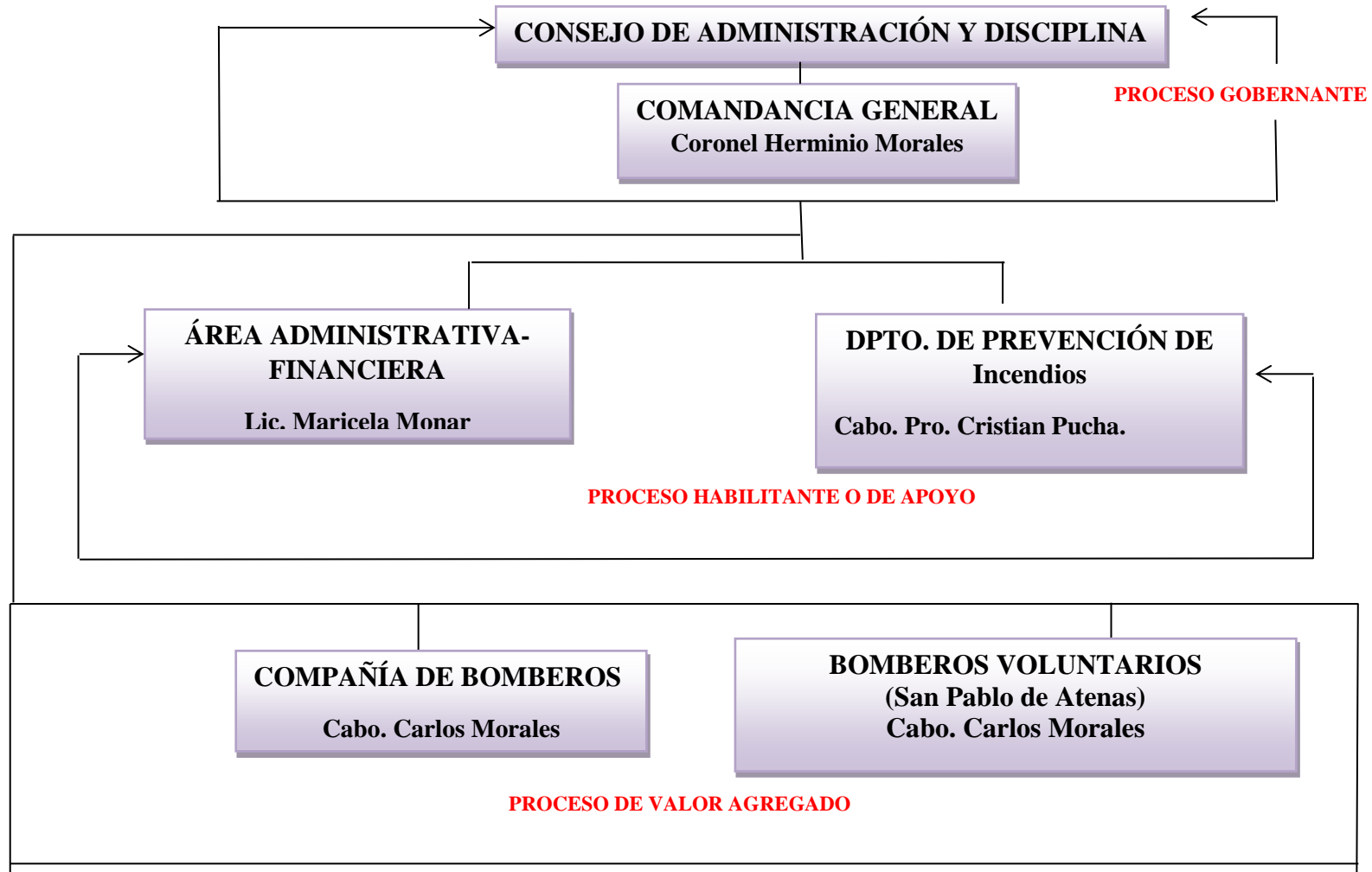
- Área Administrativa- Financiera
- Dpto. de Prevención de Incendios

#### Proceso de Valor Agregado

#### Nivel Auxiliar o de Apoyo

- Compañía de Bomberos.
- Bomberos Voluntarios (Parroquia San Pablo de Atenas).

**ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL (PROPUESTA)**





## **ORGÁNICO FUNCIONAL**

Para la construcción y estructuración del Orgánico Funcional del Cuerpo de Bomberos del Cantón San Miguel, se tomó en cuenta el “Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de los Cuerpos de Bomberos de la Provincia Bolívar” en el cual constan aquellos deberes y atribuciones que cada departamento cumple, tomando en consideración todas aquellas que se apegan más a la realidad que vive el cuerpo de Bomberos del Cantón San Miguel.

### **DESARROLLO DEL ORGÁNICO FUNCIONAL**

#### **Proceso Gobernante**

La estructura del Cuerpo de Bomberos del cantón San Miguel, tendrá una forma coherente y gran relación con los objetivos y funciones, según lo que se encuentra plasmado en la Ley de Defensa contra Incendios y su respectivo Reglamento.

Este proceso comprende las actividades correspondientes al direccionamiento estratégico que orienta la gestión de la organización mediante constitución de políticas, directrices y normas. Está formado por:

#### **Nivel Directivo**

El directorio es la autoridad máxima el mismo que tendrá bajo su cargo la determinación de políticas y directrices; será el encargado de tramitar ante el Consejo Municipal las Ordenanzas que permitan plasmar los objetivos y entregar los Reglamentos Internos, cumplir disposiciones en los respectivos cuerpos legales que lo rigen. Este nivel estará conformado por el Directorio y el Consejo de Administración y Disciplina.

## **Consejo de Administración y Disciplina**

Es el ente que vigila y ejecuta las políticas y directrices emanadas por el Directorio su gestión se centrara a las disposiciones de la Ley de Defensa contra Incendios y sus reglamentos.

La institución contará con un Consejo de Administración y Disciplina, integrado por el primer Jefe del Cuerpo de Bomberos del cantón San Miguel, quien lo presidirá, un concejal del Gobierno Autónomo Municipal, designado por el Consejo Cantonal, un representante de los propietarios de predios urbanos proveniente de la sociedad civil, designado por el Consejo de Participación, un representante de los propietarios de los predios rurales proveniente de la sociedad civil, designado por el Consejo de Participación, un representante del Ministerio del Ambiente, el Segundo Jefe del Cuerpo de Bomberos, los Jefes de Brigada.

### **FUNCIONES:**

Son deberes y atribuciones del Consejo de Administración y Disciplina:

- Velar por la correcta aplicación de esta Ley de Defensa Contra Incendios y sus reglamentos;
- Vigilar la gestión administrativa de la institución;
- Supervisar la gestión administrativa de la institución y otros;
- Resolver los casos disciplinarios que se sometan a su consideración;

### **Comandancia General**

El nivel ejecutivo lo conforma el Comandante General del Cuerpo de Bomberos, el mismo que será el responsable de cumplir y hacer cumplir con las leyes, políticas, directrices y resoluciones emitidas por el Directorio y el Consejo de administración y Disciplina.

Corresponde al Primer Jefe del Cuerpo de Bomberos, ejercer el mando directo sobre todos los miembros integrantes de la institución. Son obligación de los jefes de los cuerpos de Bomberos:

- Administrar el Cuerpo de Bomberos;
- Supervisar el ingreso del personal en cada cambio de guardia;
- Gestionar ante entidades públicas y privadas, recursos económicos, bienes muebles e inmuebles que beneficien a la institución;
- Dirigir las operaciones en un siniestro.
- Presidir las sesiones del consejo de administración y disciplina.

### **Proceso habilitante o de Apoyo**

#### **Nivel Operativo**

Este nivel se encarga de dirigir las actividades conforme al plan operativo que la institución posea, de igual manera controlar y ejecutar las actividades de la Dirección Administrativa, Financiera, Talento Humano y capacitación del cuerpo de Bomberos del cantón San Miguel.

#### **Área Administrativa-Financiera.**

##### **Funciones Administrativas.**

- Redactar oficios, informes, memorandos, circulares, cartas de compromiso entre empresas y la institución, contratos, certificaciones, autorizaciones, resoluciones de jefatura, actas de entrega recepción, ordenes generales, actas de sesiones ordinarias y extraordinarias del consejo de administración y disciplina y jefatura provincial;
- Recibir, remitir, archivar y custodiar todo tipo de documentación física y electrónica tanto interna y externa;
- Notificar las disposiciones de la primera autoridad al personal de la institución.

- Recopilar información para la programación de las actividades semanales que debe ejecutar el personal de la institución;
- Mantener el seguimiento de oficios, invitaciones y solicitudes emitidos por la comunidad, instituciones y organizaciones sumilladas por la jefatura.

## **Área de prevención de incendios**

### **Funciones**

- Verificar el cumplimiento de normas de seguridad en prevención de incendios
- Coordinar actividades de inspecciones de prevención de incendios
- Efectuar informes de inspecciones y novedades del Departamento de Prevención de incendios a la jefatura.
- Ejecutar asesoramiento técnico a los inspectores bajo su mando
- Asistir a reuniones de entidades públicas y privadas en materia de prevención de incendios.
- Ejecutar campaña de prevención de incendios para la comunidad

### **Proceso de Valor Agregado**

#### **Compañía de Bomberos**

Comprende las áreas que aseguran la entrega de los servicios conforme a todos los requerimientos y emergencias que la población Sanmigueleña tenga cumpliendo con los objetivos enmarcados dentro de la institución.

### **Funciones**

- Asistir a las diferentes emergencias inherentes a la misión de la Institución.
- Reportar novedades para el mantenimiento correctivo de los equipos, herramientas y accesorios.

- Recepar llamadas y documentación para las diferentes áreas de la institución.
- Abastecer de implementos y herramientas en las diferentes emergencias
- Preparar a la comunidad en temas técnico Bomberiles.
- Actualizar en temas técnico Bomberiles.
- Preparar informes de emergencia atendidas
- Solicitar materiales, implementos, insumos accesorios para atender a las diferentes emergencias
- Mantener normas de conducta y armonía.

**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.**



# **PROCESOS**

# **NIVEL DIRECTIVO**

**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.**

**PROCESO:** Selección del personal.



**UNIDAD RESPONSABLE:** Consejo de Administración y Disciplina, Secretaria Tesorera.

- **SUBPROCESO:** Reclutamiento.
- **OBJETIVO:** Identificar claramente las actividades a desarrollarse en la fase de reclutamiento del personal que formará parte del Cuerpo de Bomberos del Cantón San Miguel.

Nº	Responsables	ACTIVIDADES	Tiempo
1		Inicio	
2	Consejo de Administración y Disciplina.	Establecer los requisitos para el personal que va a formar parte del Cuerpo de Bomberos.	1 día
3	Secretaria Tesorera	Realizar el llamamiento por los distintos medios de información (Prensa escrita, Radio y Internet).	7 días
4	Secretaria Tesorera	Recepción de Carpetas.	2 días
5		Fin	

**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.**

**PROCESO:** Selección de personal

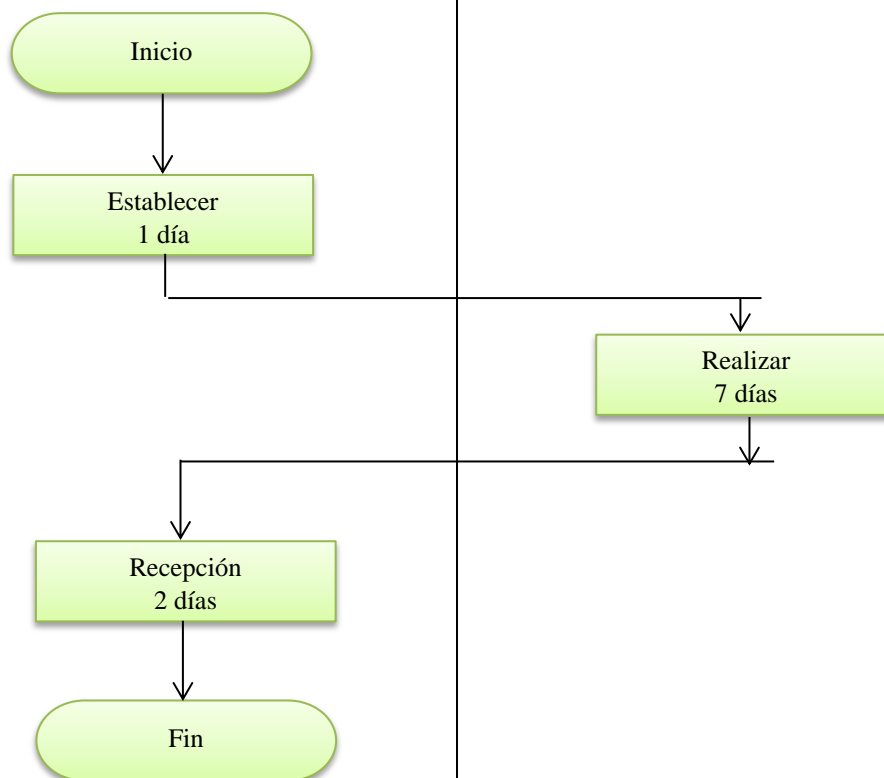
**SUBPROCESO:** Reclutamiento.



**RESPONSABLES**

**Consejo de Administración y Disciplina**

**Secretaria Tesorera**



**INICIO:** Inicia el proceso de llamamiento

**FIN :** Culmina el procedimiento para cumplir con la etapa de llamamiento.

**Realizado por:** Vanessa Ruiz



**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.**

**PROCESO:** Selección del Personal.

**UNIDAD RESPONSABLE:** Comandante General, Secretaria Tesorera, Profesionales contratados, Jefe del Dpto. de prevención de incendios.



- **SUBPROCESO:** Selección de Personal
- **OBJETIVO:** Seleccionar a personas con el perfil adecuado para ocupar la vacante solicitada en el Cuerpo de Bomberos del Cantón San Miguel.

Nº	Responsables	ACTIVIDADES	Tiempo
1		Inicio	
2	Comandante General	Calificación de Carpetas	2 días
3	Secretaria Tesorera	Convocatoria a rendir las pruebas psicológicas a los aspirantes que reúnen todos los requisitos.	1 días
4	Profesional contratado	Evaluación psicológica.	2 días
5	Secretaria Tesorera	Convocatoria rendir pruebas académicas a los aspirantes que aprobaron las pruebas psicológicas (calificación de apto).	1 días
6	Dpto. Prevención Incendios.	Evaluación académica del aspirante.	2 días
7	Secretaria Tesorera	Convocatoria rendir pruebas médicas a los aspirantes que aprobaron las pruebas académicas (calificación de apto).	1 días
8	Médico Contratado	Evaluación médica del aspirante.	3 días
9	Secretaria Tesorera	Convocatoria rendir pruebas físicas a los aspirantes que aprobaron las pruebas académicas (calificación de apto).	1 día
10	Jefe del Dpto. de Prevención de Incendios	Evaluación física del aspirante.	2 días
11	Secretaria Tesorera	Seleccionar a los aspirantes que obtuvieron los más altos puntajes en las cuatro evaluaciones (Promedio General) para proceder a la contratación.	2 días
13		Fin	

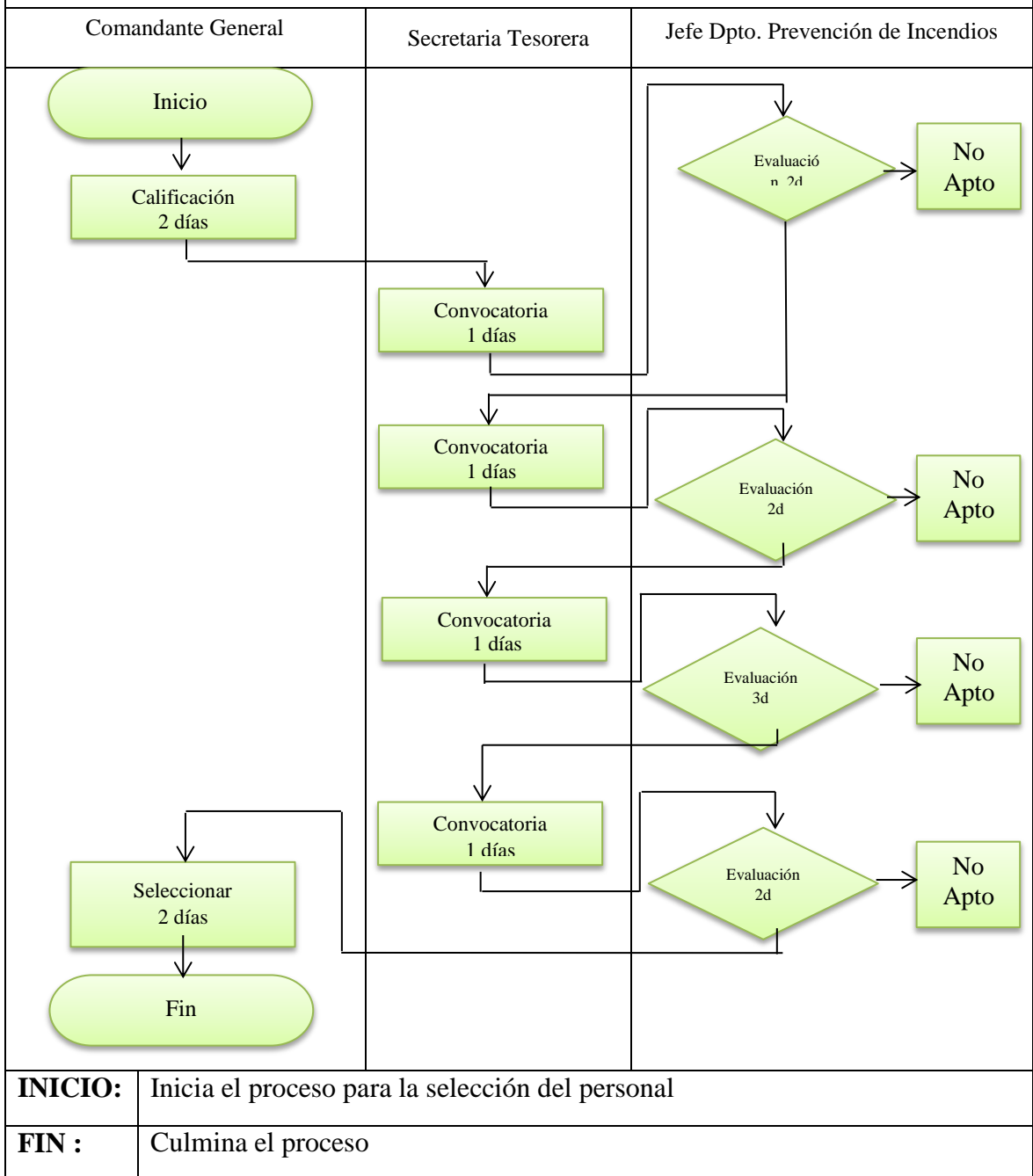
**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.**

**PROCESO:** Selección de personal



**SUBPROCESO:** Selección de personal

**RESPONSABLES**



**Realizado por:** Vanessa Ruiz

**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.**

**PROCESO:** Selección del Personal.

**UNIDAD RESPONSABLE:** Comandante General, Compañía de Bomberos.



- **SUBPROCESO:** Adiestramiento y Capacitación.
- **OBJETIVO:** Seleccionar a personal con el perfil adecuado para ocupar la vacante solicitada en el Cuerpo de Bomberos del Cantón San Miguel.

<b>N°</b>	<b>Responsables</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Tiempo</b>
1		Inicio	
2	Comandante General	Convocatoria a Capacitación y Adiestramiento a los aspirantes aptos.	1 días
3	Compañía de Bomberos	Instrucción formal.	3 días
4	Compañía de Bomberos	Adiestramiento físico.	5 días
5	Compañía de Bomberos	Entrenamiento en combate de Incendios.	3 días
6	Compañía de Bomberos	Preparación en atención pre hospitalaria.	3 días
7	Compañía de Bomberos	Formación en rescate y salvamento.	4 días
8	Compañía de Bomberos	Instrucción en manejo de materiales peligrosos.	5 días
9	Compañía de Bomberos	Preparación en Leyes y Reglamentos.	2 días
10	Compañía de Bomberos	Capacitación en gestión de riesgos.	2 días
11	Compañía de Bomberos	Aprendizaje en manejo del plano de la ciudad.	2 días
12		Fin	

**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.**

**PROCESO:** Selección de personal

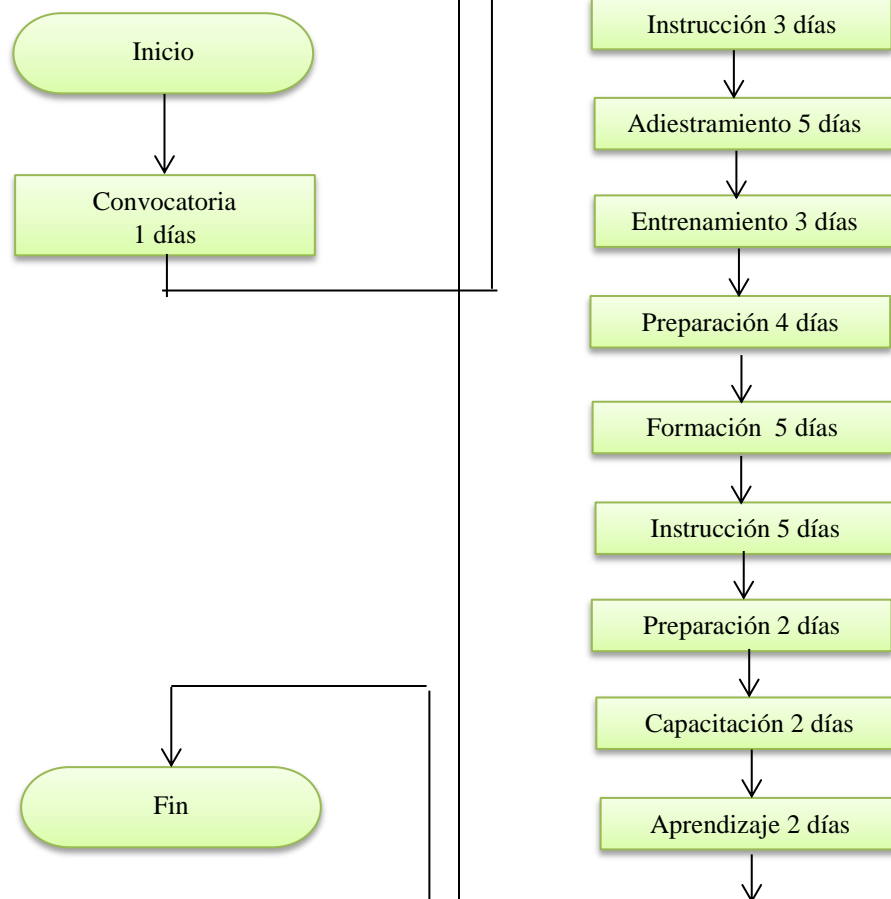
**SUBPROCESO:** Adiestrado y Capacitación



**RESPONSABLES**

**Comandante General**

**Compañía de Bomberos**



**INICIO:** Inicia el proceso para la fase de adiestramiento y capacitación

**FIN :** Concluye el proceso

Realizado por: Vanessa Ruiz

**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.**

**PROCESO: Selección del Personal.**

**UNIDAD RESPONSABLE:** Comandante General, Secretaria  
Tesorera.



- **SUBPROCESO:** Contratación.
- **OBJETIVO:** Realizar la contratación al nuevo personal que formará parte del Cuerpo de Bomberos del Cantón San Miguel.

Nº	Responsables	ACTIVIDADES	Tiempo
1		Inicio	
2	Secretaria Tesorera	Elaborar el listado de los aspirantes que culminaron el proceso de capacitación y adiestramiento.	30 minutos
3	Secretaria Tesorera	Preparación del contrato indefinido de trabajo con periodo de prueba.	2 horas
4	Secretaria Tesorera	Inducción al puesto de trabajo.	2 horas
5	Comándante	Periodo de prueba	90 días
6	Secretaria Tesorera	Elaboración del contrato indefinido de trabajo.	4 horas
7		Fin	

**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.**

**PROCESO:** Selección de personal

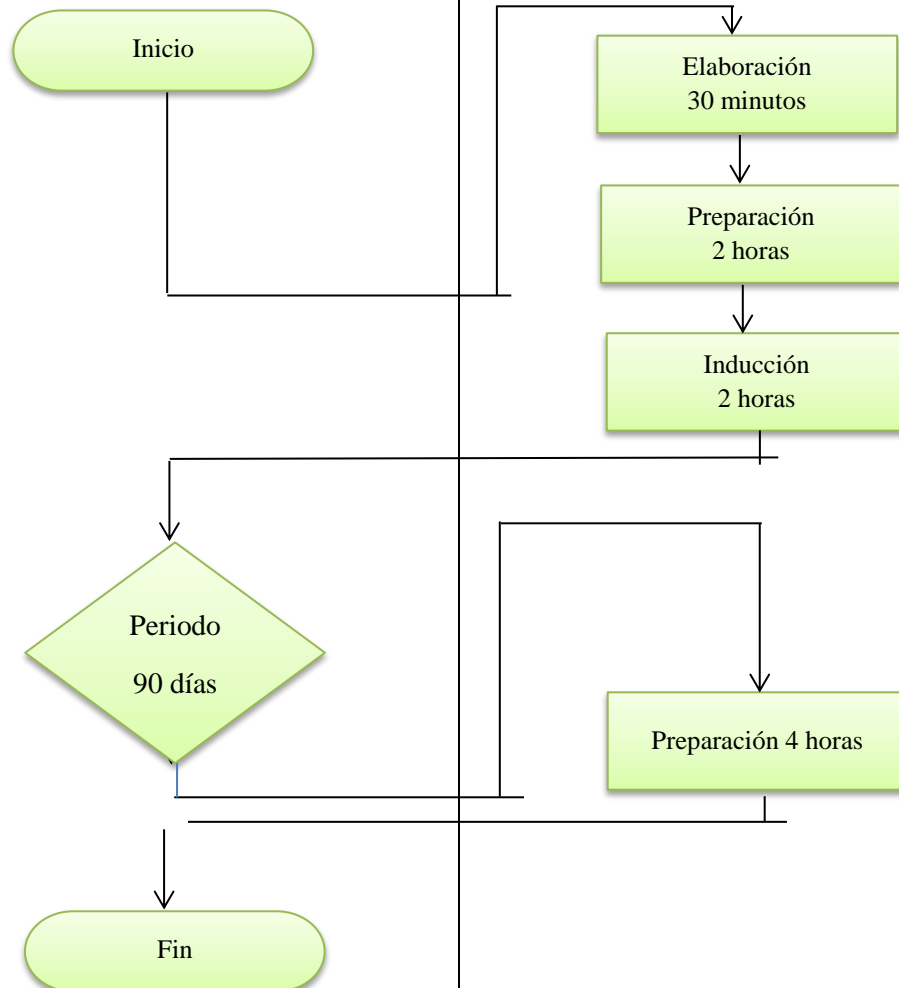


**SUBPROCESO:** Contratación

**RESPONSABLES**

**Comandante General**

**Secretaria Tesorera**



**INICIO:** Inicia el proceso para la contratación del personal

**FIN :** Termina el proceso

Realizado por: Vanessa Ruiz

**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.**

**PROCESO:** Selección del Personal



**UNIDAD RESPONSABLE:** Consejo de Administración y Disciplina, Comandante General, Secretaria Tesorera.

- **SUBPROCESO:** Evaluación y Seguimiento del personal.
- **OBJETIVO:** Establecer el proceso adecuado para dar seguimiento al trabajo proporcionado al nuevo personal que ingresa al Cuerpo de Bomberos del Cantón San Miguel.

Nº	RESPONSABLES	ACTIVIDADES	TIEMPO
1		Inicio	
2	Consejo de Administración y Disciplina.	Identificar los conocimientos, las funciones, responsabilidades principales del cargo.	1 día
3	Comandante General	Contrastar estos puntos con el trabajo	1 hora
4	Consejo de Administración y Disciplina.	Definir la metodología para evaluar	1 día
5	Consejo de Administración y Disciplina.	Establecer tiempo para evaluar	30 minutos
6	Secretaria Tesorera	Incorporar la autoevaluación	1 hora
7	Secretaria Tesorera	Entregar resultados	1 hora
8		Fin	

**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.**

**PROCESO:** Selección del Personal



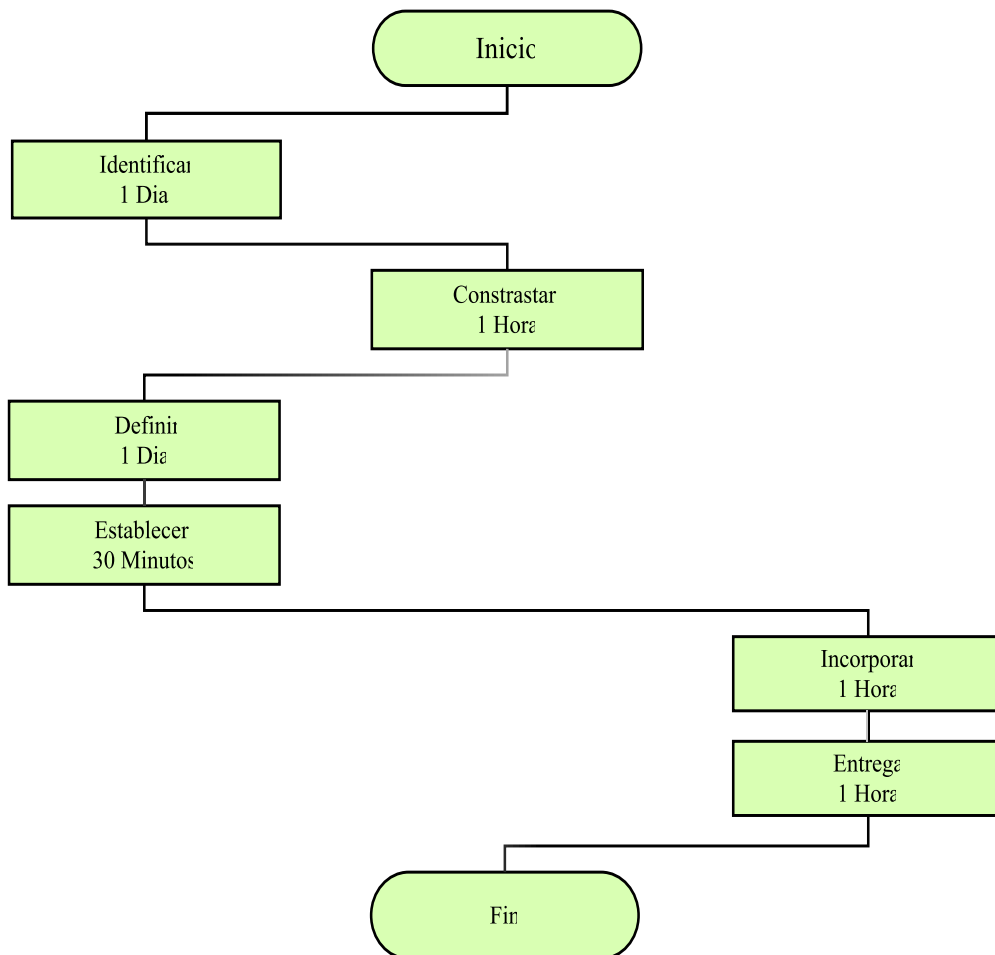
**SUBPROCESO:** Evaluación y Seguimiento del personal.

**RESPONSABLES:**

**Consejo de  
Administración y  
Disciplina**

**Comandante General**

**Secretaria Tesorera**



**INICIO:** Inicia el proceso para dar cumplimiento a la evaluación y seguimiento del nuevo personal

**FIN :** Termina el proceso

Realizado por: Vanessa Ruiz



**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.**



**PROCESOS**

**ÁREA**

**ADMINISTRATIVA**

**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.**

**PROCESO:** Prestación de servicios



**UNIDAD RESPONSABLE:** Secretaria Tesorería, Comandante General, Jefe Dpto. Prevención de incendios.

- **SUBPROCESO:** Recepción de solicitudes y oficios
- **OBJETIVO:** Establecer los mecanismos que regulen la recepción y distribución de la correspondencia que ingrese a través de la ventanilla de la secretaria general.

N°	RESPONSABLES	ACTIVIDADES	TIEMPO
1		Inicio	
2	Secretaria Tesorería	Se recibe la solicitud de parte del interesado.	5 minutos
3	Secretaria Tesorería	Se asigna número de trámite	2 minutos
4	Secretaria Tesorería	Se envía a comandancia.	5 minutos
5	Comandante general	Comandancia sumilla la solicitud.	2 minutos
6	Secretaria Tesorería	Se envía al dpto. pertinente para la atención y su revisión	5 minutos
7	Jefe Dpto. Prevención de Incendios.	Se verifica la información, si cumple con los requisitos del trámite	3 minutos
8	Jefe Dpto. Prevención de Incendios.	Se remite el informe a comandancia.	5 minutos
9	Comandante general	Comandancia autoriza la solicitud.	2 minutos
10	Jefe Dpto. Prevención de Incendios.	Se elabora la contestación.	2 minutos
11	Comandante general	Se firma el documento a expedir	5 minutos
12	Secretaria Tesorería	Entrega el documento de contestación.	5 minutos
13	Secretaria Tesorería	Se archiva una copia del documento entregado	5 minutos
14		FIN	

**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.**

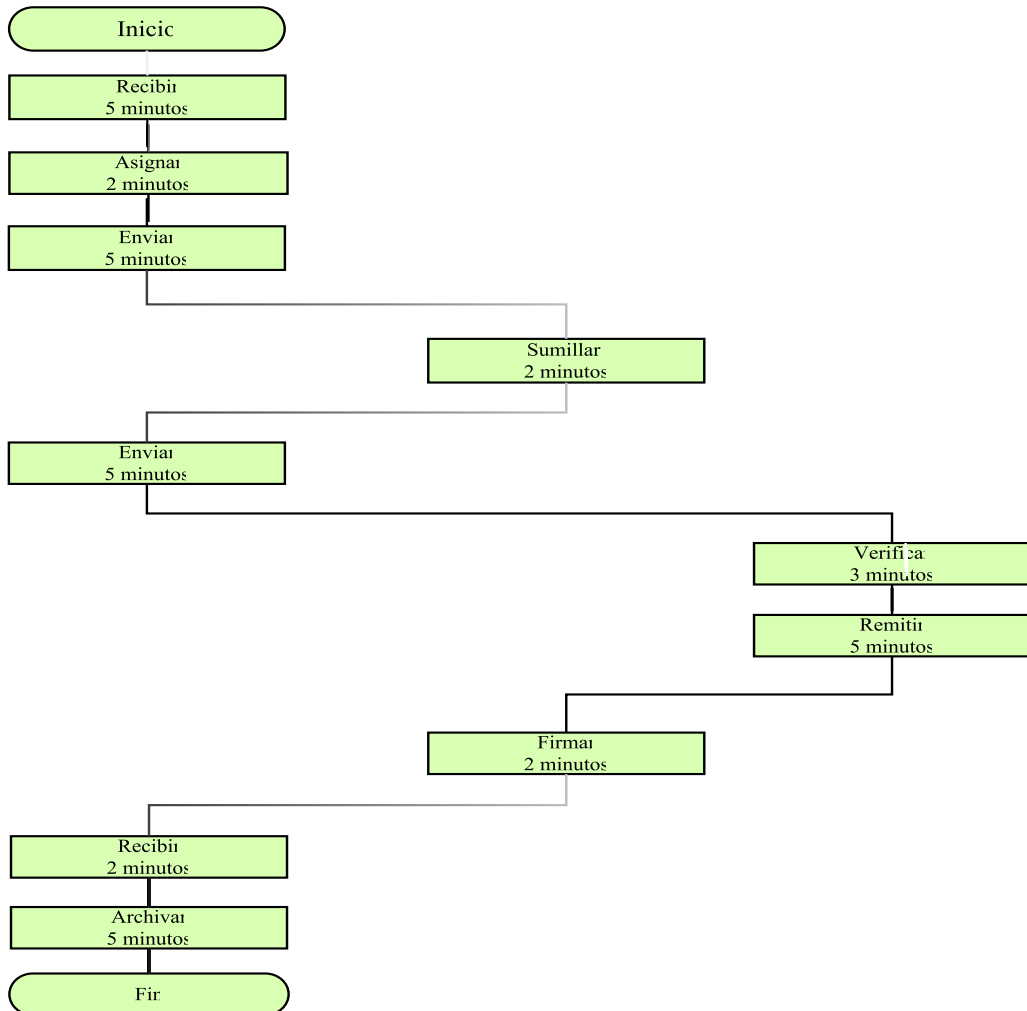
**PROCESO:** Prestación de Servicios



**SUBPROCESO:** Recepción de solicitudes y oficios

**RESPONSABLES:**

<b>Secretaría Tesorería</b>	<b>Comandante General</b>	<b>Jefe Dpto. Prevención de Incendios</b>
-----------------------------	---------------------------	---



**INICIO:**

Inicia el proceso la recepción de solicitudes y oficios

**FIN :**

Termina el proceso

Realizado por: Vanessa Ruiz.

## CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.

**PROCESO:** Prestación de servicios

**UNIDAD RESPONSABLE:** Secretaria Tesorería,  
Comandante general.



- **SUBPROCESO:** Solicitud de permiso de trabajo
- **OBJETIVO:** Establecer los mecanismos que regulen el otorgamiento de permisos de trabajo.

N°	RESPONSABLES	ACTIVIDADES	TIEMPO
1		Inicio	
2	Secretaria Tesorería	Se recepta la solicitud de parte del interesado.	5 minutos
3	Secretaria Tesorería	Se asigna número de trámite	2 minutos
4	Secretaria Tesorería	Se envía a comandancia.	5 minutos
5	Comandante general	Comandancia sumilla la solicitud.	2 minutos
6	Comandante general	Se verifica la información	2 minutos
7	Comandante general	Se remite el informe	2 minutos
8	Secretaria Tesorería	Se elabora la contestación.	2 minutos
9	Secretaria Tesorería	Se firma los documentos a expedir	1 minutos
10	Secretaria Tesorería	Se entrega el documento de contestación al solicitante	5 minutos
11	Secretaria Tesorería	Se archiva una copia del documento entregado	5 minutos
12		FIN	

**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.**

**PROCESO:** Prestación de Servicios

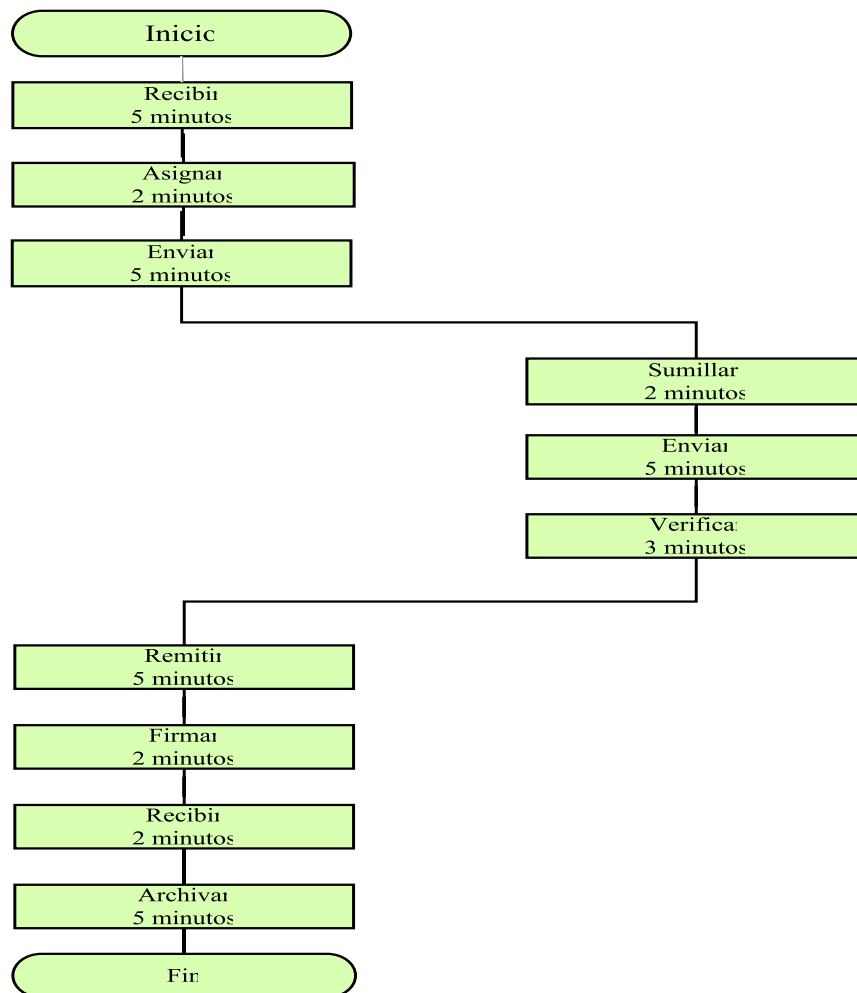


**SUBPROCESO:** Solicitud para permisos de trabajo

**RESPONSABLES:**

**Secretaría Tesorería**

**Comandante General**



**INICIO:** Inicia el proceso para realizar la solicitud para permisos de trabajo

**FIN :** Termina el proceso

Realizado por: Vanessa Ruiz

**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.**

**PROCESO:** Prestación de servicios



**UNIDAD RESPONSABLE:** Secretaria Tesorería,  
Comandante General.

- **SUBPROCESO:** Solicitud para realizar cursos y seminarios de capacitación.
- **OBJETIVO:** Establecer los mecanismos para que el personal de la institución pueda asistir a cursos y seminarios de capacitación.

N°	RESPONSABLES	ACTIVIDADES	TIEMPO
1		Inicio	
2	Secretaria Tesorería	Se recibe la solicitud de parte de los interesados.	5 minutos
3	Secretaria Tesorería	Se asigna número de trámite	5 minutos
4	Secretaria Tesorería	Se envía a comandancia.	5 minutos
5	Comandante general	Se sumilla la solicitud	5 minutos
6	Secretaria Tesorería	Se verifica la información pertinente	10 minutos
7	Secretaria Tesorería	Se envía al departamento administrativo-financiero	5 minutos
8	Comandante general	Se aprueba la documentación	10 minutos
9	Secretaria Tesorería	Se cancela el costo del curso de ser necesario	1 día
10	Secretaria Tesorería	Se confirma el día y fecha señalada para asistir al curso	2 horas
11	Comandante general	Se firma todos los documentos correspondientes	5 minutos
12	Secretaria Tesorería	Se archiva una fiel copia de la documentación	5 minutos
13		FIN	

**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.**

**PROCESO:** Prestación de Servicios

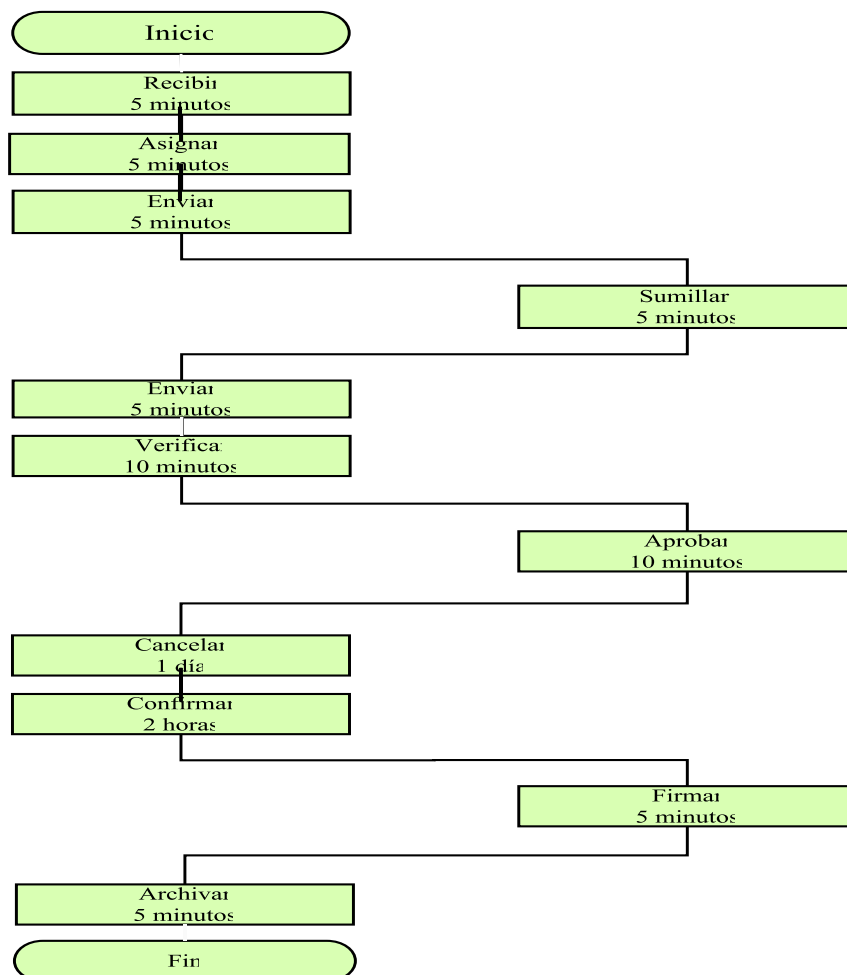


**SUBPROCESO:** Solicitud para realización de cursos y seminarios de capacitación.

**RESPONSABLES:**

**Secretaría Tesorería**

**Comandante General**



**INICIO:** Inicia el proceso para la realización de cursos y seminarios de capacitación

**FIN :** Termina el proceso

Realizado por: Vanessa Ruiz

**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.**

**PROCESO:** Prestación de servicios



**UNIDAD RESPONSABLE:** Secretaria Tesorería,  
Comandante General.

- **SUBPROCESO:** Solicitud para otorgamiento de vacaciones.
- **OBJETIVO:** Establecer los mecanismos que regulen el otorgamiento de las vacaciones anuales al personal que labora institución.

Nº	RESPONSABLES	ACTIVIDADES	TIEMPO
1		Inicio	
2	Secretaria Tesorería	Se recibe la solicitud de parte del interesado.	5 minutos
3	Secretaria Tesorería	Se asigna número de trámite	2 minutos
4	Secretaria Tesorería	Se envía a comandancia.	5 minutos
5	Comandante general	Comandancia sumilla la solicitud.	2 minutos
6	Comandante general	Se verifica la información	2 minutos
7	Comandante general	Se remite el informe	2 minutos
8	Secretaria Tesorería	Se elabora la contestación.	2 minutos
9	Secretaria Tesorería	Se firma los documentos a expedir	1 minutos
10	Secretaria Tesorería	Se recibe el documento de contestación	5 minutos
11	Secretaria Tesorería	Se archiva una copia del documento entregado	5 minutos
12		FIN	



**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.**

**PROCESO:** Prestación de Servicios

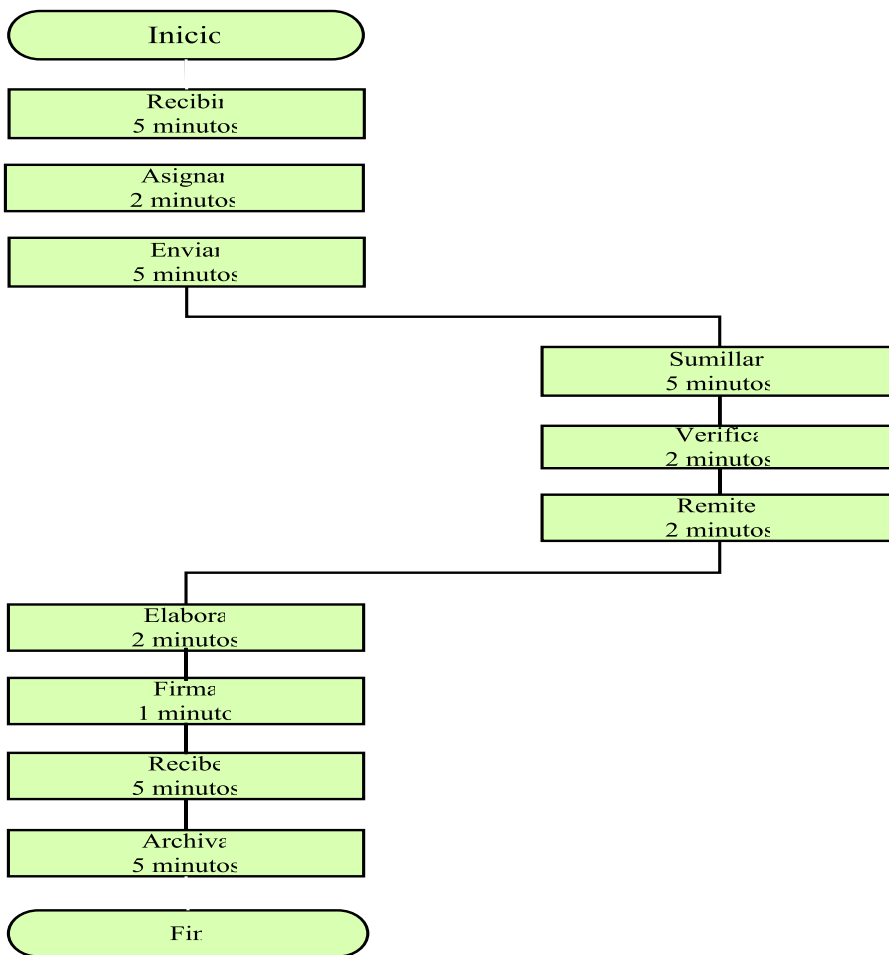


**SUBPROCESO:** Solicitud de vacaciones

**RESPONSABLES:**

**Secretaria Tesorera**

**Comandante General**



**INICIO:** Inicia el proceso para la autorización a vacaciones.

**FIN :** Termina el proceso

Realizado por: Vanessa Ruiz

**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.**

**PROCESO:** Prestación de Servicios.



**UNIDAD RESPONSABLE:** Secretaria Tesorera, Comandante General

- **SUBPROCESO:** Transferencia de Bienes.
- **OBJETIVO:** Establecer un adecuado proceso para la entrega de bienes a terceras personas.

Nº	RESPONSABLES	ACTIVIDADES	TIEMPO
1		Inicio	
2	Secretaria Tesorera	Realizar el acta conforme de Entrega- Recepción	10 minutos
3	Secretaria Tesorera	Verificar el estado del bien a ser entregado	5 minutos
4	Secretaria Tesorera	Llenar el acta respectiva	5 minutos
5	Comandante General	Autorización del comandante.	2 minutos
6	Compañía de Bomberos.	Firma del acta por medio de la persona a ser entregado	1 minutos
7	Secretaria Tesorera	Entrega del bien	1 minuto
8		Fin	

**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.**

**PROCESO:** Prestación de servicios.

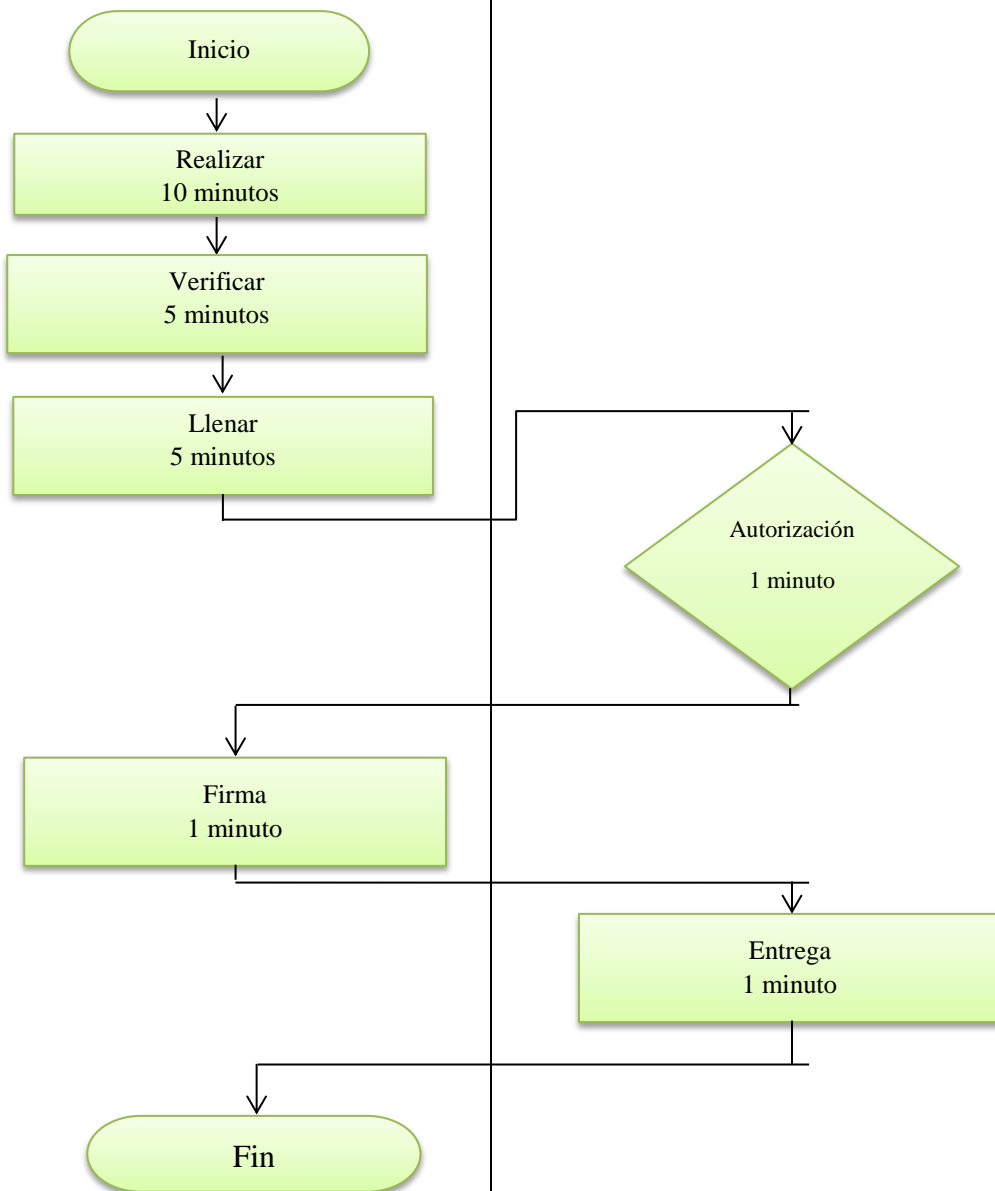


**SUBPROCESO:** Transferencia de Bienes

**RESPONSABLES:**

**Secretaria Tesorera**

**Comándate General**



**INICIO:** Inicia el proceso para la transferencia de bienes a terceras personas

**FIN :** Concluye el proceso

Realizado por: Vanessa Ruiz



**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.**

**PROCESO:** Archivar Documentos.

**UNIDAD RESPONSABLE:** Secretaria Tesorera



- **PROCESO:** Archivación de Documentos
- **OBJETIVO:** Organizar adecuadamente el archivo de la Institución.

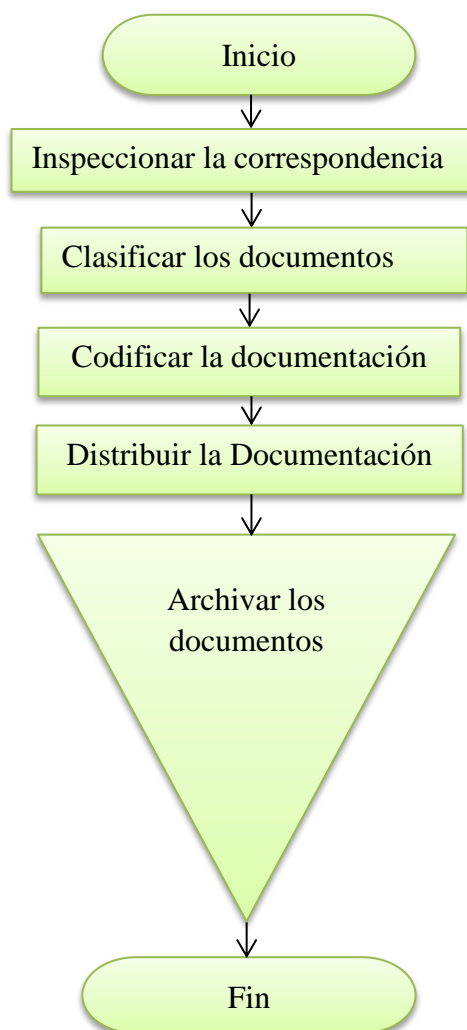
N°	RESPONSABLES	ACTIVIDADES	TIEMPO.
1	Secretaria Tesorera	Inicio.	
2		Inspeccionar la correspondencia si esta lista para ser archivada.	10 minutos
3		Clasificar los documentos por fecha o asunto.	15 minutos
4		Codificar mediante la asignación de un código o nombre al documento a ser archivado.	10 minutos
5		Distribuir los documentos de acuerdo al código asignado anteriormente.	5 minutos
6		Archivar en los respectivos folder o carpetas archivadoras	5 minutos
7		Fin.	

**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.**

**PROCESO:** Archivar Documentos.



**RESPONSABLE:** Secretaria Tesorera



**INICIO:** Inicia el proceso para el adecuado archivo de documentos

**FIN :** Finaliza el proceso.

Realizado por: Vanessa Ruiz

**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.**



**PROCESOS**

**ÁREA DPTO.**

**PREVENCIÓN DE**

**INCENDIOS.**

**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.**

**PROCESO:** Prestación de Servicios.



**UNIDAD RESPONSABLE:** Comandante General, Secretaria Tesorería, Jefe de prevención de incendios.

- **SUBPROCESO:** Permiso de construcción en planos para instalar u operar una empresa de actividad empresarial, comercial o de servicios.
- **OBJETIVO:** Verificar lo relativo al cumplimiento de reglamentos para efectos de construcción.

<b>N°</b>	<b>Responsables</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Tiempo</b>
1		Inicio	
2	Secretaria Tesorería	Esta dependencia proporcionar listado de requisitos para obtener el certificado de construcción en planos.	5 minutos
3	Secretaria Tesorería	Presenta oficio de solicitud y la documentación requerida.	5 minutos
4	Jefe Dpto. prevención de Incendios	Recibe la documentación y oficio de solicitud y analiza	1 minuto
5	Jefe Dpto. prevención de Incendios	Se realiza el análisis de la documentación y de ser necesario	1 minuto
6	Jefe Dpto. prevención de Incendios	Se realiza la inspección.	5 minutos
7	Jefe Dpto. prevención de Incendios	Elabora el informe de la inspección.	1 minuto
8	Secretaria Tesorería	Se informa al interesado que el documento está listo.	1 minuto
9	Comandante General	Se impregna el sello y la firma del Comandante General	1 minuto
10	Secretaria Tesorería	Se entrega el respectivo permiso	1 minuto
11	Secretaria Tesorería	Se archiva la documentación.	5 minutos
12		Fin	



**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.**

**PROCESO:** Prestación de Servicios

**SUBPROCESO:** Permiso para la construcción de planos.

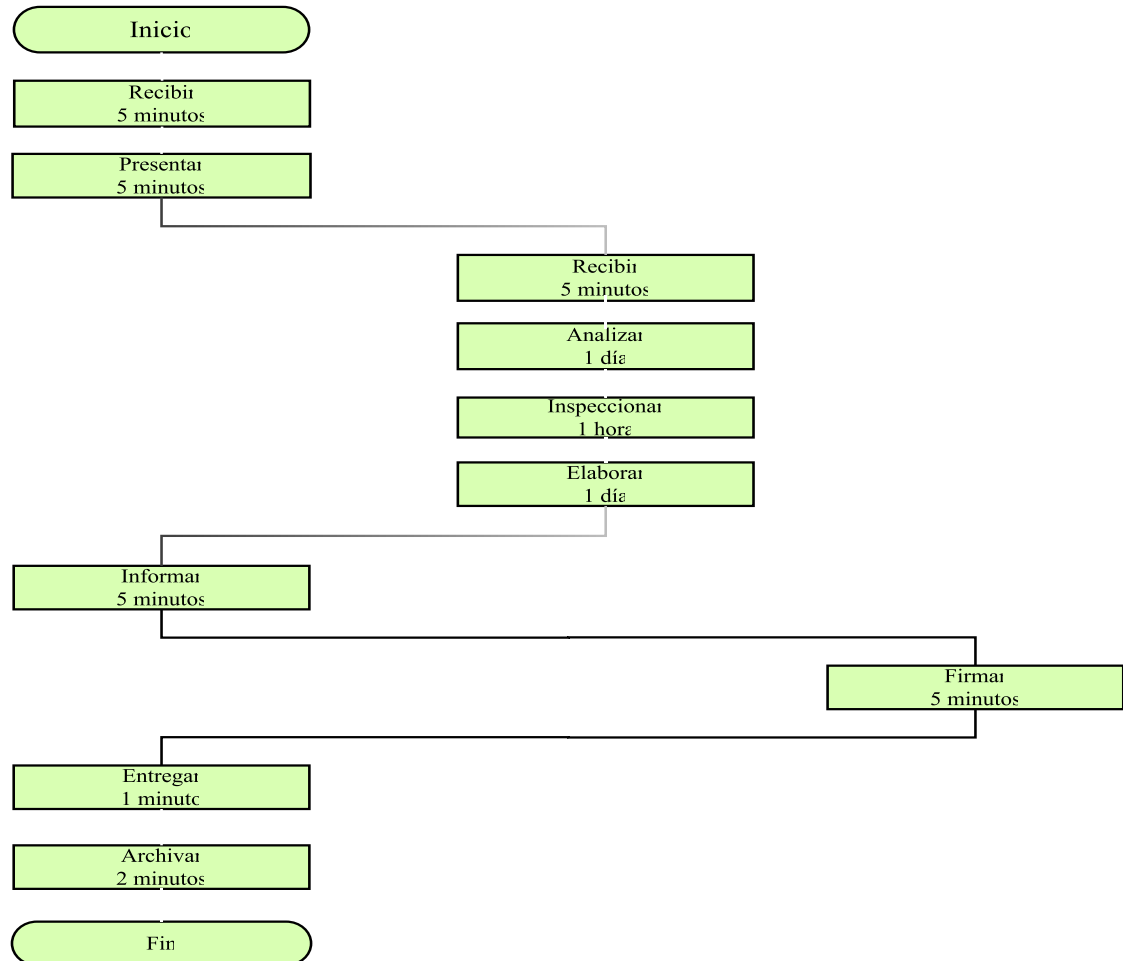


**RESPONSABLES**

**Secretaria Tesorera**

**Jefe Dpto. Prevención  
Incendios**

**Comandante General**



**INICIO:** Inicia el proceso de llamamiento

**FIN :** Culmina el procedimiento para otorgar permisos para la construcción de planos.

**Realizado por:** Vanessa Ruiz

**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.**

**PROCESO:** Prestación de servicios



**UNIDAD RESPONSABLE:** Jefe Dpto. prevención de Incendios  
Comandante General, Secretaria Tesorería.

- **SUBPROCESO:** Solicitud de inspección para el otorgamiento de permisos de funcionamiento a locales comerciales.
- **OBJETIVO:** Normalizar y Atender con prontitud y eficacia, las solicitudes para la obtención de los permisos.

Nº	RESPONSABLES	ACTIVIDADES	TIEMPO
1		Inicio	
2	Secretaria Tesorería	El interesado realiza la hoja de solicitud de inspección	30 minutos
3	Secretaria Tesorería	La secretaria recibe la documentación y entrega un ticket con el número de la inspección.	10 minutos
4	Jefe Dpto. Prevención de incendios.	En el transcurso de 24 horas se realizara la inspección	1 día
5	Jefe Dpto. Prevención de incendios.	Se envía al inspector a realizar su trabajo.	2 horas
6	Secretaria Tesorería	Si cumple con todos los requisitos se proseguir con el trámite.	1 hora
7	Secretaria Tesorería	Solicita a la secretaria el valor del permiso	15 minutos
8	Secretaria Tesorería	La secretaria recibe el dinero y realiza el registro del permiso en el sistema.	10 minutos
9	Secretaria Tesorería	Se imprime el permiso.	5 minutos
10	Secretaria Tesorería	Se hace firmar el recibido del permiso	1 minuto
11	Comandante General	Se sella y firma el documento.	1 minuto
12	Secretaria Tesorería	Se entrega el documento al propietario.	1 minuto
12	Secretaria Tesorería	Se archiva los documentos.	5 minuto
12		FIN.	

**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.**

**PROCESO:** Prestación de servicios.



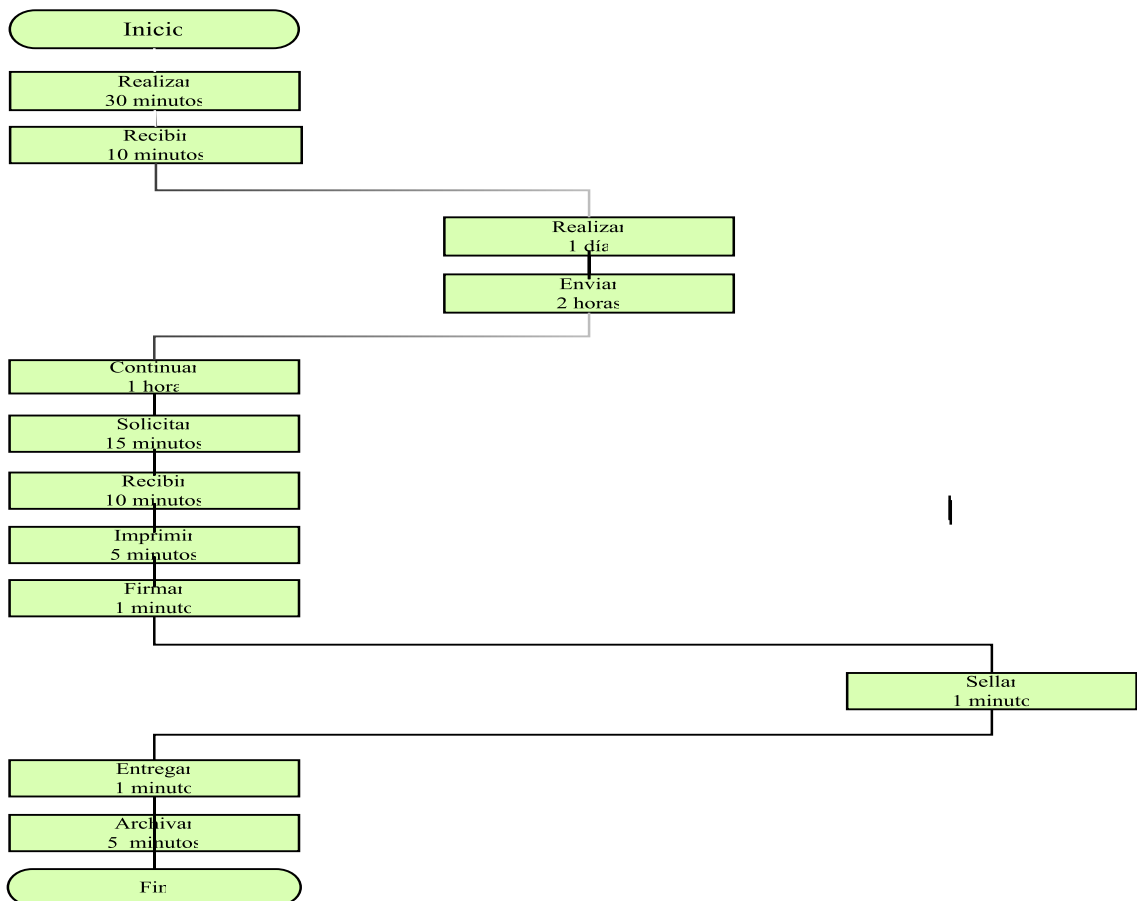
**SUBPROCESO:** Solicitud de inspección para el otorgamiento de permisos de funcionamiento anual a locales comerciales

**RESPONSABLES:**

**Jefe Dpto. Prevención de incendios.**

**Secretaria Tesorera**

**Comandante General**



**INICIO:** Inicia el proceso para el otorgamiento de permisos de funcionamiento a locales comerciales.

**FIN :** Termina el proceso

Realizado por: Vanessa Ruiz

**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.**

**PROCESO:** Prestación de Servicios.

**UNIDAD RESPONSABLE:** Jefatura de prevenciones.



- **SUBPROCESO:** Capacitación en Emergencias y Prevención.
- **OBJETIVO:** Preparar al personal operativo (Bomberos) para los acontecimientos presentados dentro de la colectividad

Nº	RESPONSABLES	ACTIVIDADES	TIEMPO
1		Inicio	
2	Secretaria Tesorera	Se revisa las capacitaciones ofertadas	1 Hora
3	Comandante General	Se analiza la necesidad e importancia de las capacitaciones	1 hora
4	Secretaria Tesorera	Se observa el costo de la capacitación.	15 minutos
5	Comandante General	Autoriza la capacitación.	5 minutos
6	Comandante General	Se obtiene los recursos para cubrir el valor de la capacitación	1 hora
7	Secretaria Tesorera	Se aparta el cupo de la capacitación ofertada	30 minutos
8	Dpto. de Prevención	Se selecciona al personal que va asistir a la capacitación.	1 hora
9	Secretaria	Se elabora el listado de personal a asistir	15 minutos
10	Secretaria	Se procede a confirmar la asistencia.	15 minutos
11		Fin	

**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.**

**PROCESO:** Capacitación en Emergencias y Prevención.

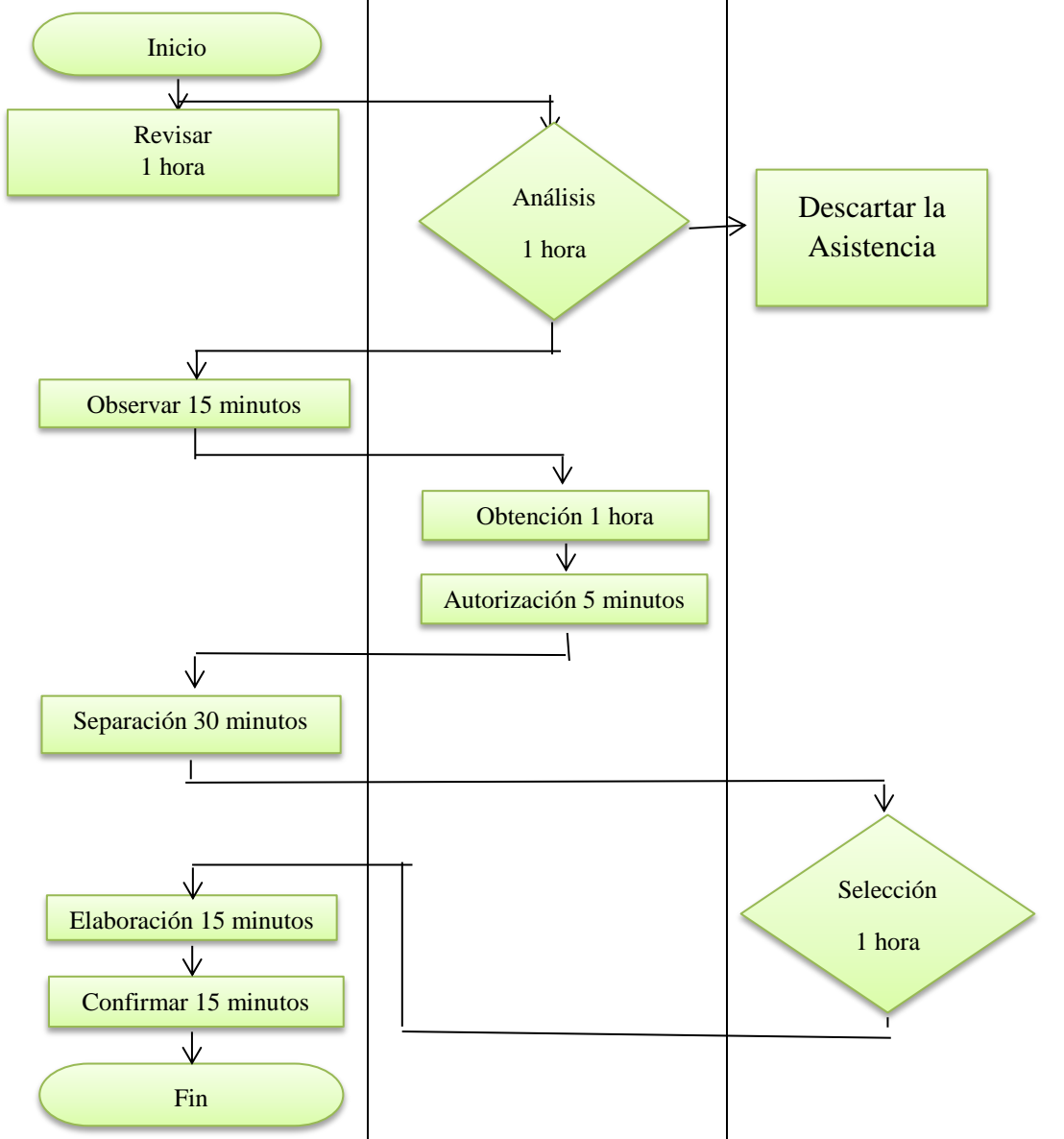


**RESPONSABLES:**

**Secretaria Tesorera**

**Comandante General**

**Encargado del Dpto. de  
Prevención de  
Incendios**



**INICIO:** Inicia el proceso para la capacitación en emergencia y prevención

**FIN :** Termina el proceso

**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.**

**PROCESO:** Prestación de servicios

**UNIDAD RESPONSABLE:** Dpto. de Prevención, Secretaria Tesorería



- **SUBPROCESO:** Capacitación a la Colectividad
- **OBJETIVO:** Brindar cursos de capacitación para la prevención de siniestros en centros de trabajo y establecimientos dedicados a distintas actividades comerciales.

Nº	RESPONSALES	ACTIVIDADES	TIEMPO
1		Inicio	
2	Secretaria Tesorería	Solicita inscribirse para asistir al curso de capacitación	1 día
3	Jefe del Dpto. de Prevención de Incendios	Decidir la fecha y hora de capacitación para el momento de la inscripción ser confirmada	1 día
4	Secretaria Tesorería	Se ratifica el listado de participantes inscritos.	2 horas
5	Secretaria Tesorería	Se imprime el listado de participantes confirmados	1 hora
6	Secretaria Tesorería	Se toma la asistencia receptando la firma de cada uno	5 minutos
7	Secretaria Tesorería	Con el listado de asistentes se procede a la elaboración de certificados de asistencia a la capacitación.	3 días
8	Jefe del Dpto. de Prevención de Incendios	Se brindan charlas de temas como motivación, prácticas de prevención de incendios y socorro	1 día
9	Secretaria Tesorería	Entrega de certificados a los participantes.	1 hora
10		Fin	

**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.**

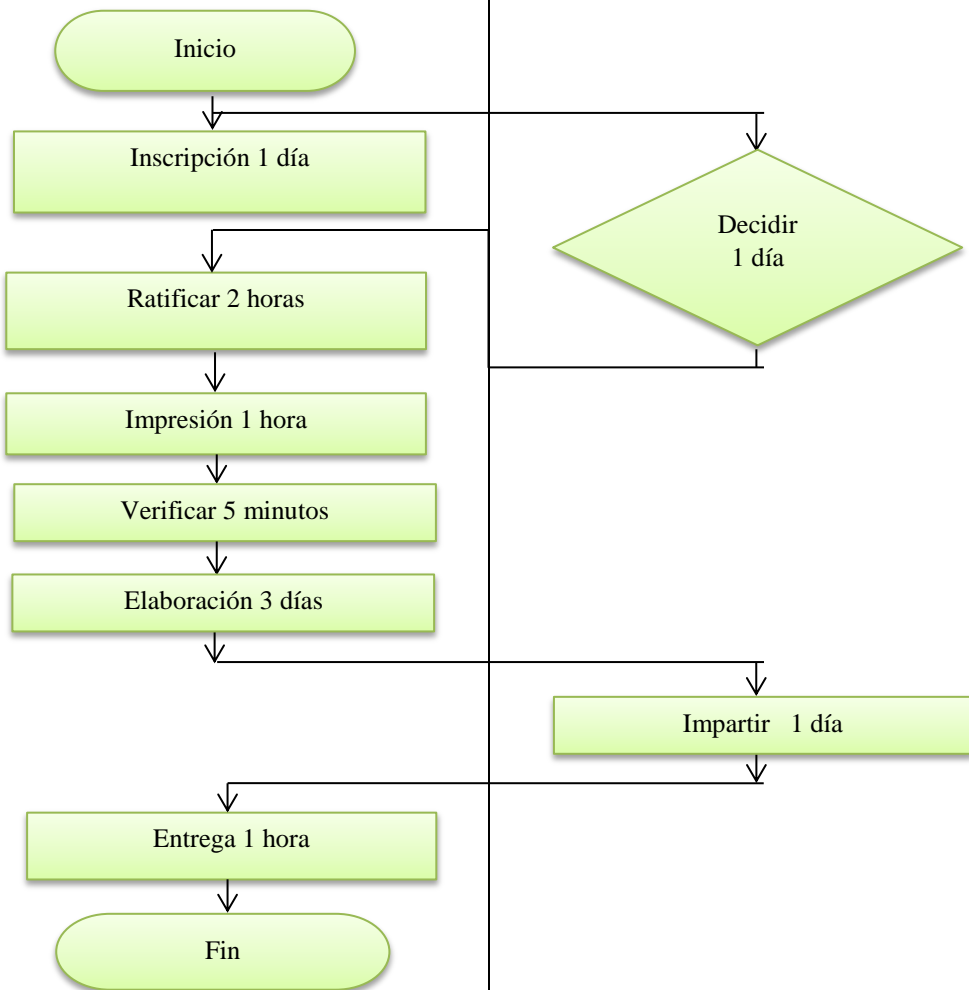
**PROCESO:** Prestación de servicios

**SUBPROCESO:** Capacitación a la Colectividad



**Secretaría Tesorería**

**Jefe del Dpto. de Prevención de Incendios**



**INICIO:** Empieza el proceso para brindar la capacitación a la colectividad

**FIN :** Concluye el mismo

**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.**

**PROCESO:** Prestación de servicios.



**UNIDAD RESPONSABLE:** Jefe de Dpto. de Prevención de Incendios, Comandante General, Secretaría Tesorería.

- **SUBPROCESO:** Gestión de Transporte
- **OBJETIVO:** Mantener en condiciones óptimas los vehículos de propiedad exclusiva de la Institución.

N°	RESPONSABLES	ACTIVIDADES	Tiempo
1		Inicio	
2	Jefe de Dpto. de Prevención de Incendios	Revisión del estado de los vehículos durante el cambio de guardia.	10 minutos
3	Jefe de Dpto. de Prevención de Incendios	Verificar si hay novedades	5 minutos
4	Jefe de Dpto. de Prevención de Incendios	Se elabora el reporte de daños de la unidad revisada	10 minutos
5	Jefe de Dpto. de Prevención de Incendios	Se informa al Área Administrativa.	5 minutos
6	Comandante General	Se verifica el daño o desperfecto de la unidad.	15 minutos
7	Secretaría Tesorería.	Solicitud de reparación al departamento Administrativo.	10 minutos
8	Comandante General	Autorización de salida del vehículo	5 minutos
9	Dpto. de Prevención de Incendios	Salida de la unidad afectada a un centro	30 minutos
10	Dpto. de Prevención de Incendios	Regresa la unidad a la Institución después de la reparación.	depende del Daño
11	Secretaría Tesorería.	Se entrega la documentación y orden de pago al Área Administrativa-Financiera.	5 minutos
12	Secretaría Tesorería.	Se archiva documentos.	5 minutos
13		Fin	



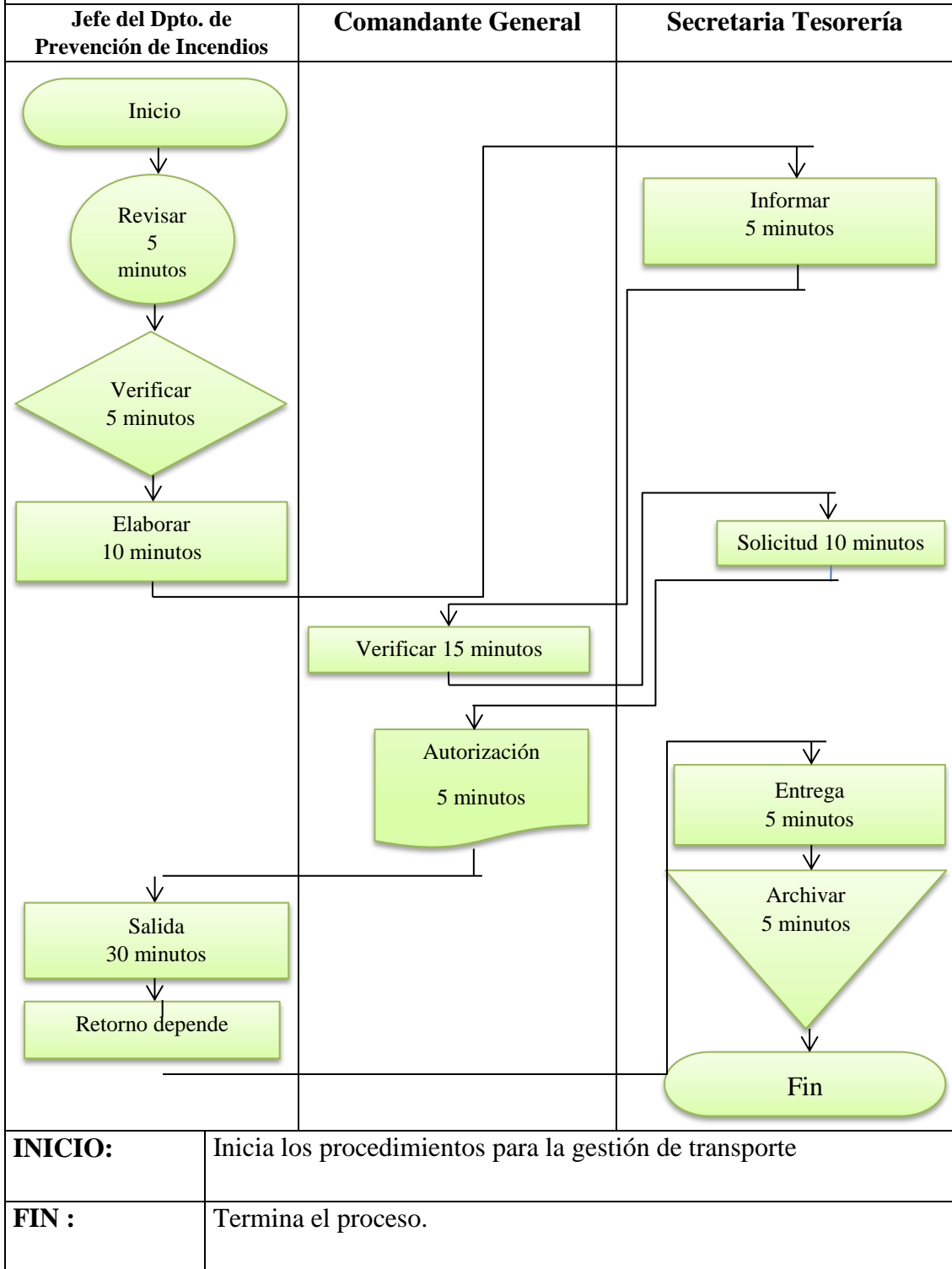
**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.**

**PROCESO:** Prestación de Servicios.



**PROCESO:** Gestión de Transporte.

**RESPONSABLES:**





**CUERPO DE BOMBEROS DE LA PRIMERA ZONA**  
**CANTÓN: SAN MIGUEL PROVINCIA: BOLÍVAR**  
Fundado el 6 de Abril de 1962  
RUC 026001293001



**REGISTRO DE MANTENIMIENTO DE VEHICULOS**

<b>MARCA</b>	
<b>MODELO</b>	
<b>AÑO</b>	
<b>MOTOR</b>	

<b>FECHA</b>	<b>KILOMETRAJE AL MOMENTO</b>	<b>TRABAJO Y/O SERVICIO HECHO</b>	<b>MECÁNICO</b>	<b>COSTO</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>

**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.**



**PROCESOS  
COMPAÑÍA DE  
BOMBEROS.**

**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.**

**PROCESO:** Para cambio de Guardia



**UNIDAD RESPONSABLE:** Comandancia General, Compañía de Bomberos.

- **SUBPROCESO:** Cambio de Guardia
- **OBJETIVO:** Informar novedades y acontecimientos presentados durante la guardia saliente al Comandante General y al grupo de guardia entrante

N°	REAPONSABLES	ACTIVIDADES	TIEMPO.
1		Inicio	
2	Comandante General	El jefe realiza el llamado para formar a todo el personal saliente y entrante.	10 Minutos
3	Compañía de Bomberos quedados durante la guardia	Se da lectura del informe donde se detalla las novedades que se han presentado durante la guardia.	5 Minutos
4	Comandante General	Se verifica las novedades	5 Minutos
5	Compañía de Bomberos	De existir novedades se entrega el parte al Comandante General	2 Minutos
6	Compañía de Bomberos	Al no presentarse más novedades el personal de la guardia anterior procede a retirarse.	1 Minutos
7	Compañía de bomberos entrantes	Se realiza un calentamiento previo al personal de la guardia entrante	15 Minutos
8	Compañía de Bomberos	Se integran a la actividades	2 Minutos
9		Fin	

**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.**

**PROCESO:** Prestación de servicios.

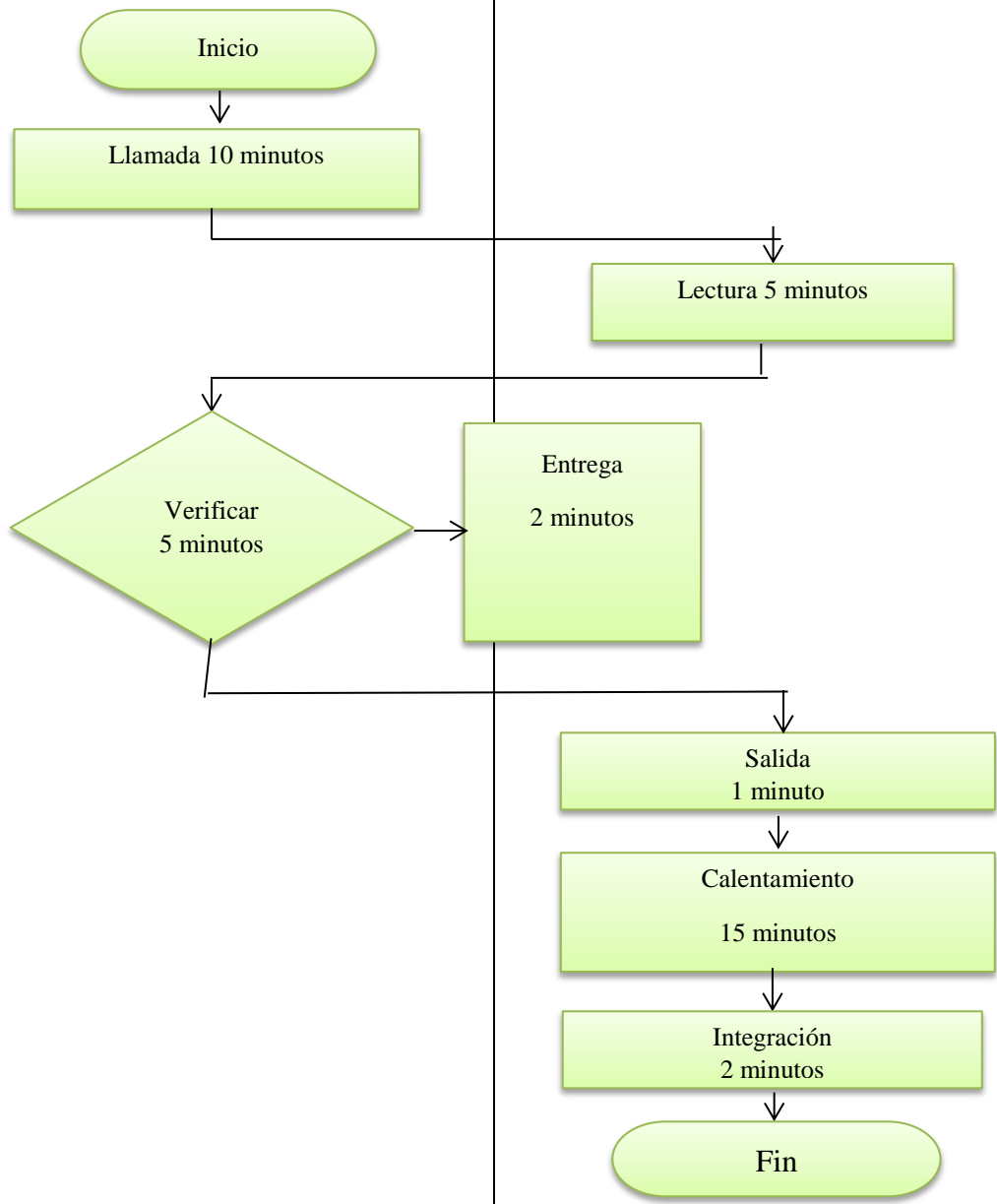


**SUBPROCESO:** Para cambio de Guardia

**RESPONSABLES**

**Comandante General**

**Compañía de Bomberos**



**INICIO:** Inicia el procedimiento para cambio de guardia

**FIN :** Termina el mismo

Realizado por: Vanessa Ruiz.

**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.**

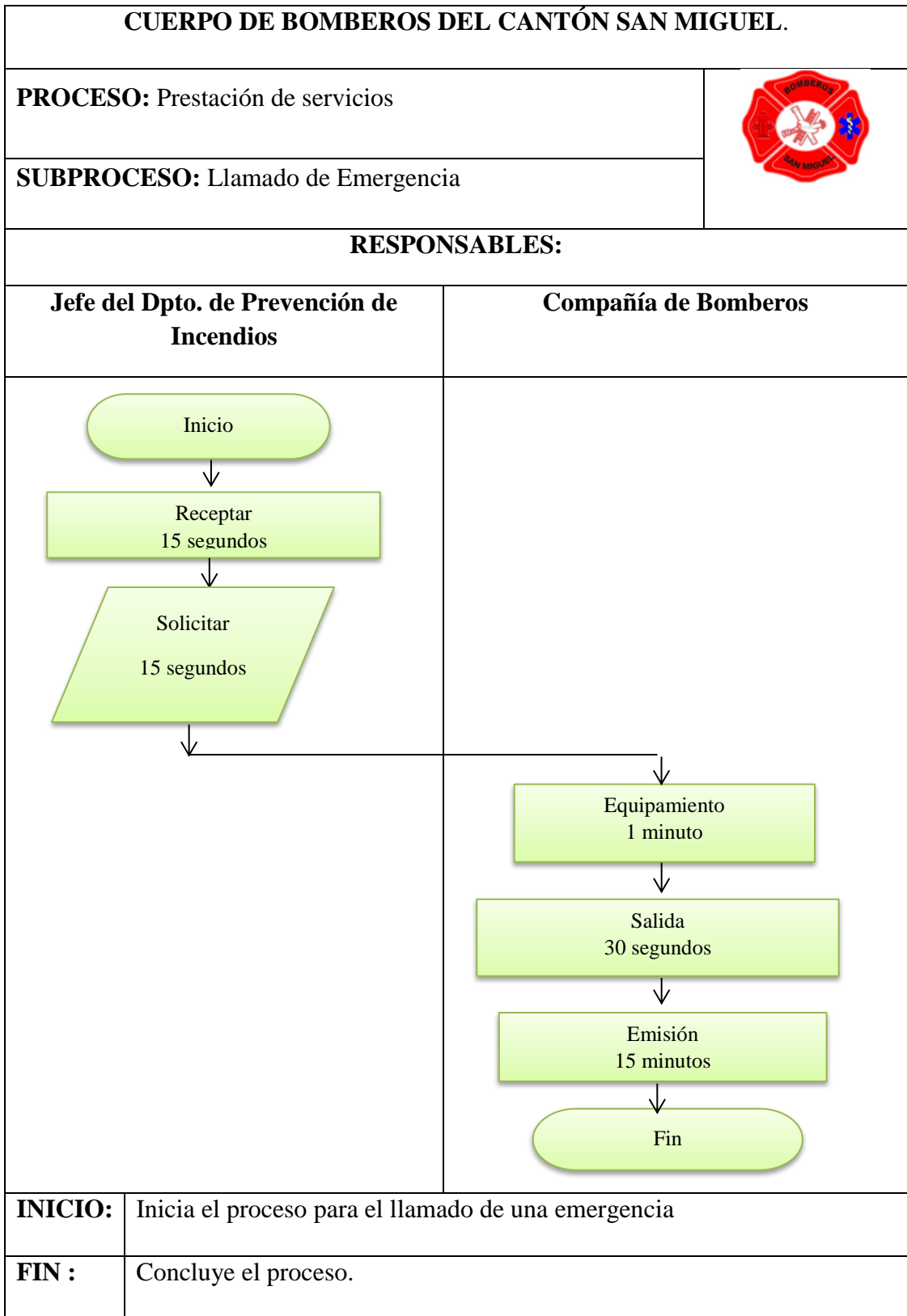
**PROCESO:** Prestación de servicios.

**UNIDAD RESPONSABLE:** Compañía de Bomberos.



- **SUBPROCESO:** Manejo de Emergencia
- **OBJETIVO:** Acudir al llamado de la colectividad lo más pronto posible al momento de presentarse una emergencia.

N°	RESPONSABLES	ACTIVIDADES	TIEMPO.
1		Inicio	
2	Jefe del Dpto. De Prevención de Incendios.	Receptar la llamada de emergencia	15 segundos
3	Jefe del Dpto. De Prevención de Incendios.	Solicitar la información sobre el tipo de emergencia, situación, lugar o punto de referencia.	15 segundos
4	Compañía de Bomberos	Se procede a equipar el personal y unidades de salida.	1 minuto
5	Compañía de Bomberos	Salida de las unidades y personal dependiendo el tipo de emergencia	30 segundos
6	Compañía de Bomberos	Emisión del informe de la emergencia manejada o atendida	15 minutos
7		Fin	



Realizado por: Vanessa Ruiz.

**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.**

**PROCESO:** Prestación de servicios



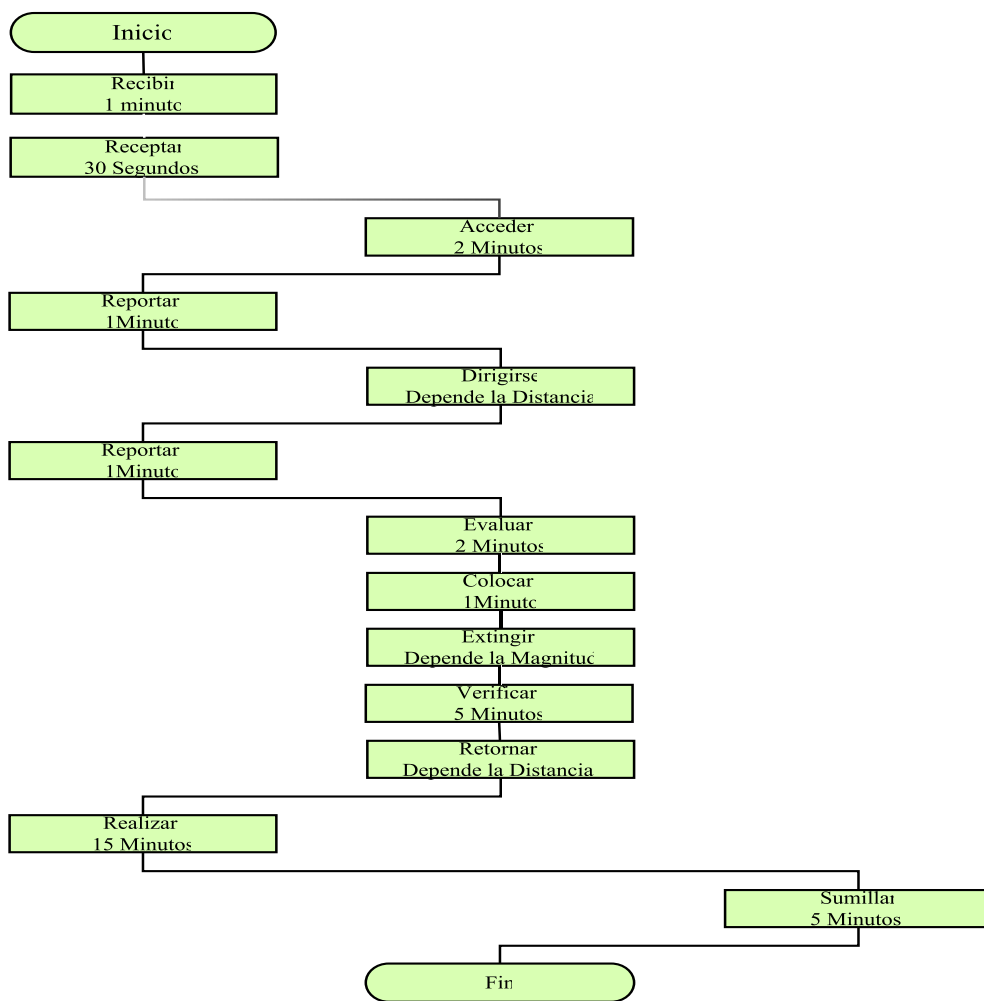
**PROCESO:** Extinción de incendios

**RESPONSABLES:**

**Jefe de Guardia**

**Compañía de Bomberos**

**Comandante General**



**INICIO:** Inicia el proceso para el cumplimiento de la fase de contratación pública

**FIN :** Termina el proceso

Elaborado por Vanessa Ruiz



**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.**

**PROCESO:** Prestación de Servicios.



**UNIDAD RESPONSABLE:** Compañía de Bomberos, Jefe de Guardia.

- **SUBPROCESO:** Atención a emergencias Pre hospitalarias.
- **OBJETIVO:** Seleccionar a personal con el perfil adecuado para ocupar la vacante solicitada en el Cuerpo de Bomberos del Cantón San Miguel.

Nº	Responsables	ACTIVIDADES	Tiempo
1		Inicio	
2	C. de Bomberos	Se recibe el aviso vía telefónica	
3	C. de Bomberos	Se Activa la alarma proceso Atención Prehospitalaria.	30 segundos
4	C. de Bomberos	Se necesita el servicio de ambulancia.	1 minuto
5	Compañía de Bomberos	Se colocan equipo de protección personal	1 minuto
6	C. de Bomberos	El personal toma ubicación en la unidad.	5 minutos
7	Jefe de Guardia	Reportan la salida del vehículo a la central de radio.	1 minuto
8	Jefe de Guardia	Solicitan más información de dirección o puntos de referencia.	1 minuto
9	Jefe de Guardia	Se mantiene una comunicación constante entre la unidad y la central de radio.	1 minuto
10	Compañía de Bomberos	Se reporta a la central de radio la llegada al sitio de emergencia	1 minuto
11	C. de Bomberos	Se verifica el estado de la escena, Escena Segura	5 minutos
12	Compañía de Bomberos	Confirmar a la central de radio la casa de salud que se le traslada.	1 minuto
13	Compañía de Bomberos	Se reporta a la central el traslado de la unidad hacia el hospital o clínica.	5 minutos
14	Jefe de Guardia	Se firma el informe para ser entregado a la primera autoridad.	2 minutos
15		Fin	

**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.**

**PROCESO:** Prestación de Servicios

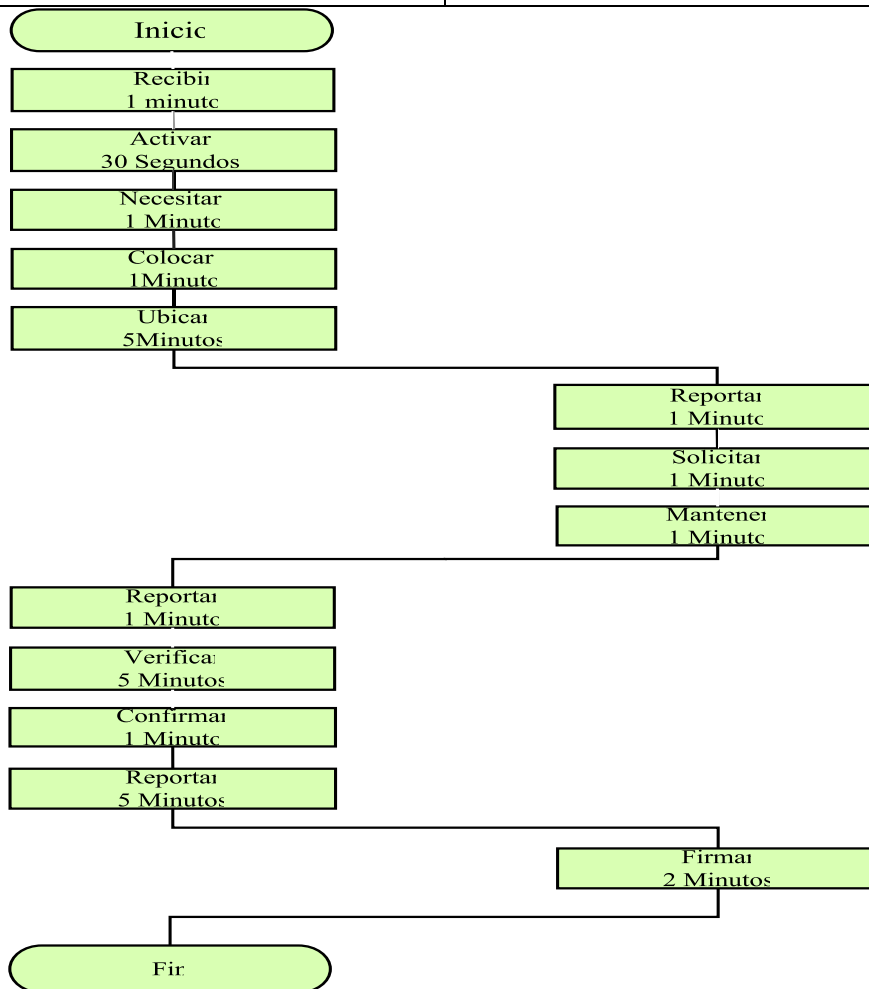


- **SUBPROCESO:** Atención a emergencias Pre hospitalarias.

**RESPONSABLES**

**Compañía de Bomberos**

**Jefe de Guardia**



**INICIO:** Inicia el proceso de llamamiento

**FIN :** Culmina el procedimiento para cumplir con la etapa de llamamiento.

Realizado por: Vanessa Ruiz.

**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.**

**PROCESO:** Prestación de Servicios

**UNIDAD RESPONSABLE:** Jefe de Guardia, Compañía de Bomberos.



- **SUBPROCESO:** Atención al llamado de emergencia automovilística.
- **OBJETIVO:** Normalizar y mejorar la coordinación general para actuar eficientemente en la recepción de las solicitudes de auxilio de la ciudadanía y visitantes

N°	RESPONSABLES	ACTIVIDADES	TIEMPO
1		Inicio	
2	Jefe de Guardia	Se recepta la llamada telefónica. la llamada al conmutador	1 minuto
3	Jefe de Guardia	El llamado es por emergencia  SI: pase a punto tres (3)  NO: Se transfiere	1 minuto
4	Jefe de Guardia	Se activa la alarma.	30 segundos
5	Compañía de Bomberos	Se informa al Jefe de Guardia del tipo de emergencia para su atención.	1 minuto
6	Jefe de Guardia	Se solicita autorización a la jefatura, o se pone en conocimiento.	1 minuto
7	Compañía de Bomberos	La unidad Acude al servicio en Cuestión	1 minuto
8	Compañía de Bomberos	Se toma apuntes	1 minuto
9	Jefe de Guardia	Se informara de manera inmediata al Primer Jefe	2 minutos
10	Jefe de Guardia	Se registrará en el informe todo lo suscitado.	2 minutos
11		FIN	

**CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.**

**PROCESO:** Prestación de servicios

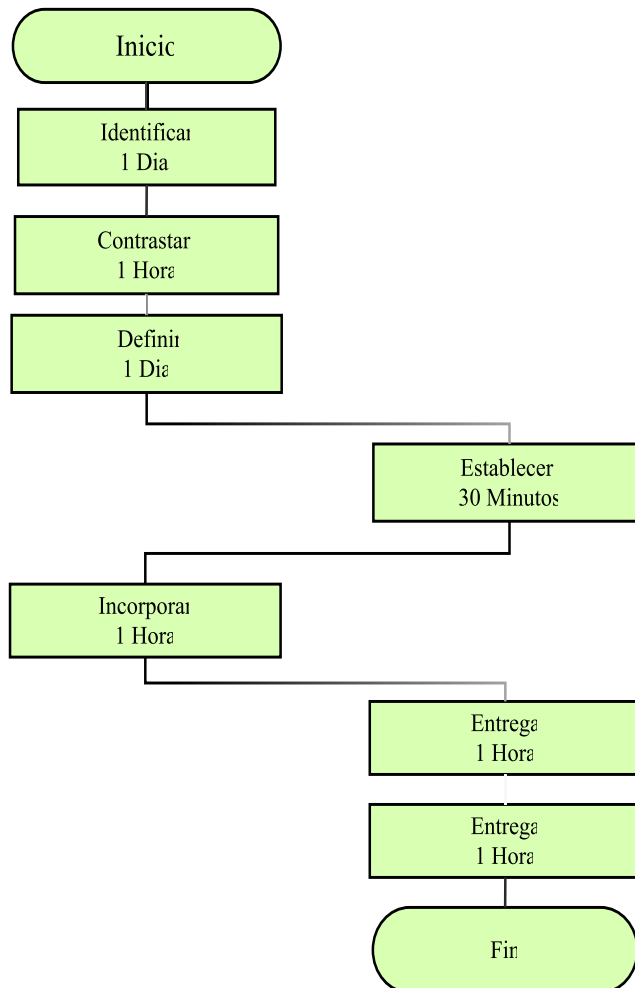


**SUBPROCESO:** Atención a llamado de emergencia

**RESPONSABLES:**

**Jefe de Guardia**

**Compañía de Bombero**




**INICIO:** Inicia el proceso para el cumplimiento de la fase de contratación pública


**FIN :** Termina el proceso


**Realizado por:** Vanessa Ruiz.


## INDICADORES DE GESTIÓN


Se deja planteado un modelo con base en indicadores de Gestión para en un futuro verificar si los procedimientos que se han diseñado han fortalecido las actividades de la institución contribuyendo a cumplir estándares de calidad del servicio que prestan, midiendo el cumplimiento de los mismos.


<b>CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.</b>	
<b>Nombre:</b> Porcentaje de conocimientos de la Visión	
<b>Objetivo:</b> Identificar el nivel de compromiso en cuanto al logro de las aspiraciones comunes de la institución.	
<p style="text-align: left;"><b>Fórmula:</b></p> $\left[ \frac{\text{Empleados que la conocen}}{\text{Total de Empleados}} \right] * 100$	


<b>CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.</b>	
<b>Nombre:</b> Porcentaje de conocimientos de la Misión	
<b>Objetivo:</b> Medir el grado de cumpliendo en cuanto a lo establecido en la misión.	
<p style="text-align: left;"><b>Fórmula</b></p> $\left[ \frac{\text{Empleados que la conocen}}{\text{Total de Empleados}} \right] * 100$	


<b>CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.</b>	
<b>Nombre:</b> Porcentaje de objetivos cumplidos	
<b>Objetivo:</b> Medir el grado de cumplimiento de los objetivos que se han alcanzado del total de objetivos planteados.	
<b>Fórmula:</b> $\left[ \frac{\text{Objetivos alcanzados}}{\text{Objetivos definidos}} \right] * 100$	

<b>CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.</b>	
<b>Nombre:</b> Porcentaje de Metas alcanzadas	
<b>Objetivo:</b> Verificar el logro de las metas alcanzadas en el tiempo estimado por la institución.	
<b>Fórmula:</b> $\left[ \frac{\text{Metas alcanzados}}{\text{Metas Establecidas}} \right] * 100$	

<b>CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.</b>	
<b>Nombre:</b> Porcentaje de Políticas cumplidas de las establecidas.	
<b>Objetivo:</b> Medir el nivel de cumplimiento de las políticas cumplidas en la institución.	
<b>Fórmula:</b> $\left[ \frac{\text{Políticas Cumplidas}}{\text{Políticas Establecidas}} \right] * 100$	


<b>CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.</b>	
<b>Nombre:</b> Porcentaje de procedimientos aplicados	
<b>Objetivo:</b> Calcular el número de procedimientos que se han aplicado del total de procedimientos diseñados y propuestos.	
<b>Fórmula:</b> $\left[ \frac{\text{Procedimientos aplicados}}{\text{Procedimientos inventariados a nivel organizacional}} \right] * 100$	


<b>CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.</b>	
<b>Nombre:</b> Porcentaje de funciones asignadas.	
<b>Objetivo:</b> Conocer el grado de alcance de las funciones asignadas a cada empleado de la institución.	
<b>Fórmula:</b> $\left[ \frac{\text{Funciones Asignadas}}{\text{Total de Funciones}} \right] * 100$	


<b>CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.</b>	
<b>Nombre:</b> Porcentaje de acciones realizadas por el nivel directivo	
<b>Objetivo:</b> Identificar si las acciones están siendo realizadas de forma acorde según el nivel.	
<b>Fórmulas:</b> $\left[ \frac{\text{Acciones realizadas por el Nivel Directivo}}{\text{N° de Acciones definidas o establecidas en el nivel Directivo}} \right] * 100$	




**Organización:** Diseñar e instrumentar la infraestructura para el funcionamiento de la institución.

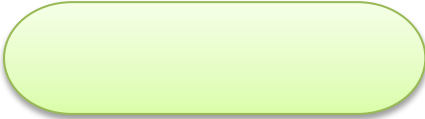

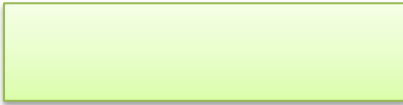
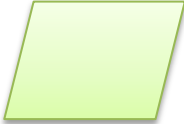



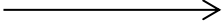
<b>CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.</b>	
<b>Nombre:</b> Porcentaje de funciones asignadas.	
<b>Objetivo:</b> Conocer si las tareas están siendo distribuidas de forma acorde según el número total de empleados.	
<b>Fórmula:</b> $\left[ \frac{\text{Total de Tareas}}{\text{Total de Empleados}} \right] * 100$	

<b>CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.</b>	
<b>Nombre:</b> Porcentaje de persona que integran el nivel directivo	
<b>Objetivo:</b> Medir el porcentaje de personas que laboran en el nivel directivo y operativo.	
<b>Fórmula:</b> $\left[ \frac{\text{Personal del Nivel Directivo}}{\text{Total del Personal}} \right] * 100$	

<b>CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.</b>	
<b>Nombre:</b> Porcentaje de persona que integran el nivel operativo	
<b>Objetivo:</b> Medir el porcentaje de personas que laboran en el nivel operativo.	
<b>Fórmula:</b> $\left[ \frac{\text{Personal del Nivel Operativo}}{\text{Total del Personal}} \right] * 100$	

<b>CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAN MIGUEL.</b>	
<b>Nombre:</b> Porcentaje de diseño de manuales para la institución.	
<b>Objetivo:</b> Identificar si se han diseñados y elaborado manuales para la institución.	
<b>Fórmula:</b> $\left[ \frac{\text{Manuales Elaborados}}{\text{Manuales Programados}} \right] * 100$	

### Simbología Utilizada en los Flujo gramas

SÍMBOLO	REPRESENTA
	<b>Terminal:</b> Indica el inicio o la terminación del flujo del proceso.
	<b>Decisión:</b> Indica un punto en el flujo en que se produce una bifurcación del tipo “Si”-“No”.
	<b>Actividad:</b> Representa una actividad llevada a cabo en el proceso.
	Entrada y Salida tipo de frente
	<b>Documento:</b> Se refiere a un documento utilizado en el proceso, se utilice, se genere o salga del proceso.
	<b>Inspección:</b> Empleado para aquellas acciones que requieren una supervisión.
	<b>Archivo Manual:</b> Se utiliza para reflejar la acción de archivo de un documento.
	<b>Línea de Flujo:</b> Proporciona indicación sobre el sentido del flujo del proceso.

### 3.6. PLAN OPERATIVO DE LA PROPUESTA

	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>LUGAR</b>	<b>FECHA</b>
1	Elaboración del manual de Procedimientos Administrativos.	Vanessa Ruíz	San Miguel	18/06/2015.
2	Presentación y exposición del manual.	Vanessa Ruíz	Salón del Cuerpo de Bomberos	07/09/2015
3	Socializar el manual con los funcionarios y empleados del Cuerpo de Bomberos	Vanessa Ruíz	Salón del Cuerpo de Bomberos	11/09/2015
4	Aprobación del Manual	Cuerpo de Bomberos	Oficinas del Cuerpo de Bomberos	11/09/2015

### **3.7. RESULTADOS ESPERADOS**

Entre los principales resultados esperados con la ejecución del “Manual de Procedimientos Administrativos” son:

- Mejorar la imagen institucional del Cuerpo de Bomberos del Cantón San Miguel.
- Brindar las pautas necesarias de las actividades que deben desempeñar los empleados de la institución de acuerdo a su puesto de trabajo.
- Institucionalizar los procedimientos adecuados que se deben llevar a cabo por los empleados de la institución.
- Mejorar los procedimientos de la institución.
- Lograr el empoderamiento institucional e incentivar a los empleados del Cuerpo de Bomberos.

## **3.8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL APORTE**

### **3.8.1. CONCLUSIONES.**

Una vez terminado el trabajo de investigación con la propuesta se han generado las siguientes conclusiones:

- En la aplicación del estudio diagnóstico se detectó la falta de una adecuada realización de las actividades en el Área Administrativa en el Cuerpo de Bomberos del cantón San Miguel, identificándose de esta manera la falta de manuales que permitan llevar un adecuado proceso en la realización de sus actividades.
- Se logró determinar la necesidad de organizar todos los procedimientos y responsabilidades a través de la implementación de un Manual Administrativo para que las funciones se desarrollen de una forma acorde a los servicios que la institución presta.
- Con la Ausencia de un Manual de Procedimientos se determinó que el personal no tenga claras las funciones que cada uno de ellos debían cumplir.
- Con el organigrama estructural se evidenció que no existía una línea de autoridad establecida de forma acorde, y las áreas y departamentos que la Institución poseía.

### **3.8.2. RECOMENDACIONES.**

- El Cuerpo de Bomberos del cantón San Miguel deberá implementar un plan de mejora en cuanto se refiere al Área Administrativa implementando manuales diseñados de acuerdo a la realidad que se presenten aplicadas a las normas y reglamentos que le rigen.
- El diseño de un Manual Administrativo permitirá que los empleados tengan claras sus funciones, procedimientos para cumplirlas.
- Con el diseño y futura aplicación del Manual de Procedimientos cada uno de los empleados tendrán claras las actividades que cada uno de ellos tengan que realizar de una forma clara y ordenada es por esto que se recomienda aplicarlas de forma inmediata
- Se recomienda a la institución aplicar el organigrama estructural diseñado y presentado en la propuesta para tener definidas cada una de las Áreas y el Nivel de Autoridad que tiene la Institución

### 3.9. BIBLIOGRAFÍA

- # Águila, J. (2002). *La Gestión del Conocimiento*. Bogotá.
- # Asamblea Constituyente, C. d. (2008). *Constitucion de la Republica*. Montecristi.
- # Asamblea Nacional del Ecuador. (13 de Octubre de 2014). *Proyecto de Ley Organica de los Cuerpos de Bomberos del Ecuador*. Obtenido de <https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0CCMQFjABahUKEwjIm8-8lffGAhVLJx4KHTxDAew&url=http%3A%2F%2Fppless.asambleanacional.gob.ec%2Falfresco%2Fd%2Fd%2Fworkspace%2FSpacesStore%2F28d9d9ce-8519-4558-b2ee-53c23dafe>
- # Bravo, V. M. (2009). *Contabilidad General*. Quito: NUEVODIA Editora.
- # Briseño R, H. (2006). *Indicadores Financieros*. Umbral Editorial S.A.
- # C.N.C., Consejo Nacional de Competencias. (Agosto de 2012). *República del Ecuador*. Obtenido de <http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Resoluci%C3%83%C2%B3n-002-CNC.pdf>
- # Catora, R. (2008). *Administración de Empresas*. Bogotá.
- # CATORA, R. (2008). *Administración de Empresas*. Bogotá.
- # Charles T, H. G. (2000). *Introduccion a la Contabilidad Financiera*. *Septima Edicion* . Mexico: Pearson Educacion.
- # Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital Humano en las Organizaciones* (Novena Edicion ed.). México: Mc Graw Hill.
- # Cibran Pilar, P. C. (2013). *Planificacion Financiera* . España: ESIC EDITORIAL.
- # Clavijo, J. (2009). *Organización Empresarial*. Mexico.
- # Congreso Nacional. (18 de Mayo de 2014). *Ley Orgánica de Transparencia*. Obtenido de [http://www.cdc.gob.cl/wp-content/uploads/documentos/legislacion\\_internacional/ley\\_organica\\_de\\_acceso\\_a\\_la\\_informacion\\_en\\_ecuador.pdf](http://www.cdc.gob.cl/wp-content/uploads/documentos/legislacion_internacional/ley_organica_de_acceso_a_la_informacion_en_ecuador.pdf)
- # Constituyente, A. (2012). *Ley de Defensa Contra Incendios*. Quito: Asamblea.



- # Delgado G Susana, V. N. (2008). *Recursos Humanos, administracion y finanzas*. Madrid España: COPYRIGHT Ediciones Paraninfo S.A.
- # Diaz, L. (2008). *Analisis y Planeamiento*. Costa Rica: EUNED EDITORIAL.
- # Dumrau, G. L. (2003). *Administracion Financiera*.
- # Enguidanos, A. M. (2009). *DICCIONARIO DE CONTABILIDAD, AUDITORIA Y CONTROL DE GESTION*. MADRID-ESPAÑA: EDITORIAL DEL ECONOMISTA.
- # Fonseca, L. (2011). *Sistemas de Control interno para Organizaciones. Primera Edicion*. Lima Peru: IICO Editorial.
- # Franklin, B. (2001). *Auditoria Administrativa*. México: Mc Graw-Hill.
- # Franklin, B. E. (2007). *Auditoria Administrativa, Gestion Estrategica del cambio*. Mexico: Pearson Educacion.
- # Fred, R. (2008). *Conceptos de Administracion Estrategica*. Mexico: Pearson Educacion.
- # Haro, M. (2009). *Gerencia Administrativa y Financiera*. Mexico.
- # Hernandez, O. C. (2008). *Analisis Administrativo, Metodos y Tecnicas*. Costa Rica: EUNED Editorial.
- # Kellogg, M. G. (2008). *Preparación del manual de oficina*. España: REVERTE EDICIONES.
- # Kramis, J. J. (2007). *Sistemas y Procedimientos Administrativos. 4ta Edicion* . Mexico: Universidad Iberoamericana C.A.
- # M.T.B.S., Ministerio de Trabajo y Bienestar Social. (18 de Septiembre de 2013). *Ley de Defensa Contra Insendios*. Obtenido de Reglamento Geenral de la Ley de Defensa Contra Insendios: <http://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/11/REGLAMENTO-LEY-DE-DEFENSA-CONTRA-INCENDIOS.pdf>
- # Madrid, U. C. (2005). *Auxiliares Administrativos*. España: MAD EDITORIAL.
- # Mallo Carlos, P. A. (2008). *Contabilidad Financiera, un Enfoque Actual*. España: Copyright .
- # Michael C, E. E. (2007). *Finanzas Corporativas*. Mexico: CENGAGE Learning.
- # Powell, G. y. (2005). *Análisis e interpretación de Estados Financieros*. 75. Nuevo Mundo.

- ✚ Riccardi, R. (2002). El manual del Director. 65.
- ✚ Tamayo, A. (2008). Auditoria de Sistemas una vision practica. *Primera Edicion*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- ✚ Valencia, G. V. (2008). *Administracion Especial*. España: Mad, S.L.
- ✚ Zapata Sanchez, P. (2008). *Contabilidad General*. Luz Amparo Raigoso Moreno: McGraw-Hill Interamericana.

## ANEXOS

### ANEXO 1: FORMATO DE LA ENCUESTA.



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN**  
**EMPRESARIAL E INFORMÁTICA.**  
**CARRERA: CONTABILIDAD Y AUDITORIA CP.**

**OBJETIVO.-** Recopilar información para conocer la situación actual de la Institución para realizar el trabajo de investigación denominado “Gestión Administrativa-Financiera para el Cuerpo de Bomberos, cantón San Miguel, provincia Bolívar, año 2015”

**Encuesta dirigida al personal Operativo del Cuerpo de Bomberos del cantón San Miguel.**

1. ¿Existe en el cuerpo de Bomberos un organigrama estructural?

Si ( )

No ( )

2. ¿Cuenta el cuerpo de bomberos con un orgánico funcional adecuado?

Si ( )

No ( )

3. ¿Se cumplen los objetivos planteados?

Nunca ( )

Rara vez ( )

A veces ( )

A menudo ( )

Siempre ( )

4. ¿Se aplican políticas institucionales en el Cuerpo de Bomberos?

Nunca ( )

Rara vez ( )

A veces ( )

A menudo ( )

Siempre ( )

5. ¿La misión y visión están acordes a las actividades que se desarrollan dentro de la institución?

Si ( )

No ( )

6. ¿Considera indispensable la práctica de valores para el desarrollo de las actividades?

Totalmente en desacuerdo ( )

En desacuerdo ( )

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ( )

De acuerdo ( )

Totalmente de acuerdo ( )

**ANEXO 2: FORMATO DE ENTREVISTA.**



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN  
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA.  
CARRERA: CONTABILIDAD Y AUDITORIA CP.**

**OBJETIVO.-** Recopilar información para conocer la situación actual de la Institución para realizar el trabajo de investigación denominado “Gestión Administrativa-Financiera para el Cuerpo de Bomberos, cantón San Miguel, provincia Bolívar, año 2015”

**Entrevista aplicada al Jefe del Cuerpo de Bomberos del Cantón San Miguel**

1. ¿Cómo se realiza la selección del personal?

.....  
.....

2. ¿Qué nivel de instrucción académica tiene el personal que labora en la institución?

.....  
.....

3.- ¿En qué áreas específicamente reciben capacitaciones y cada que tiempo?

.....  
.....

4. ¿Cuál es el proceso para la toma de decisiones?

.....  
.....

5.- ¿Quiénes intervienen en la toma de decisiones?

.....  
.....

6. ¿Cuál es el procedimiento para el registro de gastos?

.....  
.....

7. ¿Qué método se utiliza para el manejo de los inventarios?

Método del promedio ponderado ( )

Método PEPS (primeras entradas primeras salidas) ( )

Método del costo ( )

Porque.....

7. ¿Qué documentos se archivan y por cuanto tiempo de los guarda?

.....  
.....

8. ¿Bajo qué leyes y reglamentos se llevan los registros contables y tributarios en la institución?

.....  
.....

9. ¿Con que frecuencia revisa los estados financieros?

Diariamente ( )

Mensualmente ( )

Trimestralmente ( )

Semestralmente ( )

Anualmente ( )

Porque.....

.....  
.....

10. ¿Realizan en la Institución un flujo de efectivo?

.....  
.....

### ANEXO 3: GUIA DE OBSERVACION.



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN**  
**EMPRESARIAL E INFORMÁTICA.**  
**CARRERA: CONTABILIDAD Y AUDITORIA CP.**

**OBJETIVO.-** Identificar si la infraestructura y las instalaciones donde funciona el Cuerpo de Bomberos, cantón San Miguel, están acordes para el adecuado desarrollo de las actividades.

<b>INFRAESTRUCTURA Y ESPACIO FÍSICO</b>			
<b>ÁREAS A OBSERVAR</b>	<b>ADECUADA</b>	<b>PARCIALMENTE ADECUADA</b>	<b>INADECUADA</b>
Distribución de Áreas			
Pasillos			
Servicios Sanitarios para personal y usuarios			
Parqueadero			

<b>CONDICIONES AMBIENTALES</b>			
<b>ÁREAS A OBSERVAR</b>	<b>ADECUADA</b>	<b>PARCIALMENTE ADECUADA</b>	<b>INADECUADA</b>
Ventilación			
Iluminación			
Sonidos y Temperatura Ambiental			

<b>MOBILIARIO</b>			
<b>ÁREAS A OBSERVAR</b>	<b>ADECUADA</b>	<b>PARCIALMENTE ADECUADA</b>	<b>INADECUADA</b>
Sillas para Usuarios			
Muebles de oficina para el personal			

<b>HIGIENE Y SEGURIDAD</b>			
<b>ÁREAS A OBSERVAR</b>	<b>ADECUADO</b>	<b>PARCIALMENTE ADECUADO</b>	<b>INADECUADO</b>
Orden			
Aseo			
Ubicación de basureros			
Señalización de salidas de emergencia			
Alarmas contra Incendios			
Extintores			
Red de iluminación para emergencias			



## ANEXO 4: FOTOGRAFÍAS

Presentación frontal del edificio del Cuerpo de Bomberos del Cantón San Miguel



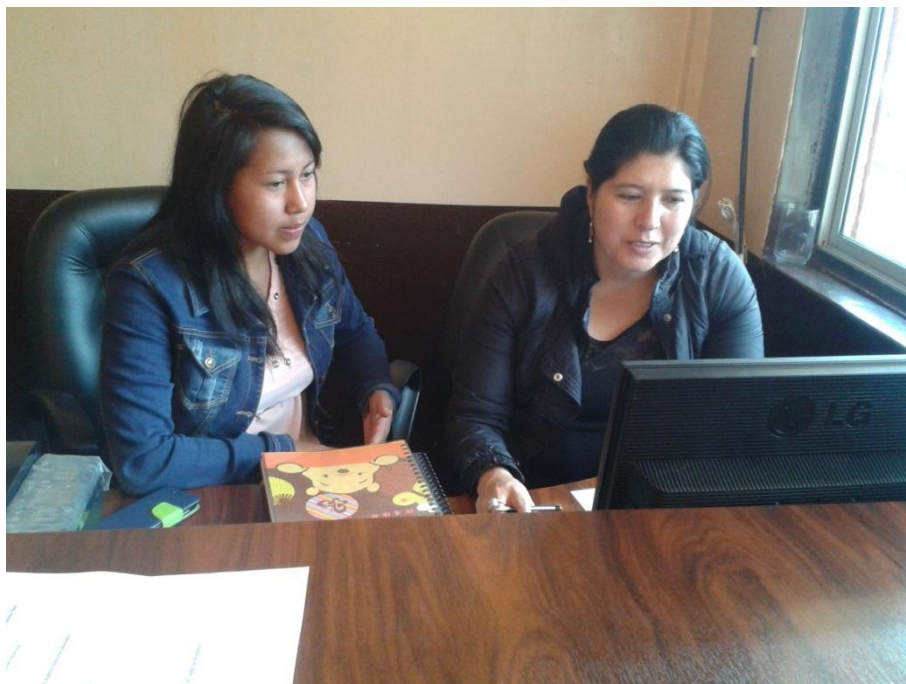
Andén de llegada y vehículos del Cuerpo de Bomberos del Cantón San Miguel



Personal Administrativo y Operativo del Cuerpo de Bomberos del Cantón San Miguel



La investigadora entrevistando a las Autoridades del Cuerpo de Bomberos del Cantón San Miguel.





La investigadora realizando las encuestas al personal del área Operativa del Cuerpo de Bomberos del Cantón San Miguel.



**CUERPO DE BOMBEROS SAN MIGUEL DE BOLIVAR**  
**FUNDADO EL 6 DE ABRIL DEL 1962**  
**SAN MIGUEL -PROVINIA- BOLIVAR**

---

---

San Miguel 15 de Septiembre del 2015.

**CERTIFICACIÓN**

Certifico que la Srta. **RUIZ ESTRADA VANESSA MARIBEL** con C.I 020228901-3 expuso su trabajo el mismo que tiene como tema **MANUAL ADMINISTRATIVO FINANCIERO PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTON SAN MIGUEL PROVINCIA BOLIVAR AÑO 2015**. El mismo que será de mucha ayuda para que nuestra Institución siga por buenos caminos obteniendo resultados excelentes.

Es todo cuanto puedo informar, me suscribo de usted.

Atentamente.



Tnte. Coronel Herminio Morales.  
JEFE DEL CUERPO DE BOMBEROS.

---

---

Dirección Calle- Bolívar y Abdón Calderón  
Teléfono 2989-113 Fax: 2650 630

URKUND

Document: <https://secure.orkund.com/view/15965143-843155-498946#FgDgDMD+HCSZukXDFMAAtoA7cR7Z7BtURPz9lyoqvnltrCUFIP11On0j8sadmwwDQ3MQFT0L5pHRBCDXumNksSQSlykUQ>

Submitted 2015-05-29 14:44 (+05:00)

Submitted by vanessca.ruiz@hotmail.com

Receiver mibarra\_uob@analysis.orkund.com

Message [Show full message](#)

10% of this approx. 36 pages long document consists of text present in 8 sources.

Rank	Path/Filename
1	12 TESIS COMPLETA-HPATIA.docx
2	TESIS VANESSA RUIZADO.docx
3	CAPTULO 2 Modelo administrativo financiero del taller industrial Construcciones Metalicas en General...
4	LEY DE DEFENSA CONTRA INCENDIOS.pdf
5	<a href="http://www.ams.uniovi.es/biblioteca/200833/3371/GETSTDC338595202FINANCIERA.pdf">http://www.ams.uniovi.es/biblioteca/200833/3371/GETSTDC338595202FINANCIERA.pdf</a>
6	<a href="http://www.ams.uniovi.es/biblioteca/200833/3371/GETSTDC338595202FINANCIERA.pdf">http://www.ams.uniovi.es/biblioteca/200833/3371/GETSTDC338595202FINANCIERA.pdf</a>
7	<a href="http://www.ams.uniovi.es/biblioteca/200833/3371/GETSTDC338595202FINANCIERA.pdf">http://www.ams.uniovi.es/biblioteca/200833/3371/GETSTDC338595202FINANCIERA.pdf</a>

100% **Unkud's archive:** UNIVERSIDAD ESTADAL DE BOLIVAR / 12 TESIS COMPLETA-HPATIA.docx

UNIVERSIDAD ESTADAL DE BOLIVAR FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTION EMPRESARIAL E INFORMATICA

UNIVERSIDAD ESTADAL DE BOLIVAR FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTION EMPRESARIAL E INFORMATICA

ESCUELA GESTION EMPRESARIAL CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORIA TRABAJO DE GRADUACION PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CP. TEMA: "GESTION ADMINISTRATIVA FINANCIERA PARA EL CUERPO DE BOMBEROS, CANTON SAN MIGUEL, PROVINCIA BOLIVAR, AÑO 2015" AUTORA: RUIZ ESTRADA VANESSA HARIBEL DIRECTORA: ING. MARIA DEL CARMEN IBARRA, PARES ACADÉMICOS: ING. MARIA ELENA CAIZA NISC, MARTHA AROCA GUARANDA - ECUADOR AÑO 2015 III. DEDICATORIA El presente trabajo dedico primeramente a Dios y a mi Virgen de Guadalupe, por haberme regalado el don de la vida y mantenerme en pie cada día. A mis padres Alfredo y Victoria por el inmenso amor, comprensión y apoyo incondicional que me brindan a cada momento.

por compartir conmigo mis logros, por enseñarme a levantarme cuando he caído, a caminar con la frente en alto, a corregir y aprender de mis errores

Y desde de mi persona de bien, a mi hermano Oscar y dobles por apoyarme y darme fuerzas a cada momento.

A mi familia por haberme apoyado y alentado en cada momento de mi vida, por ser la luz que ilumina mi camino. A mi familia por haberme apoyado y alentado en cada momento de mi vida, por ser la luz que ilumina mi camino.

especialmente a la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática de la Universidad Estatal de Bolívar alcazar la meta de ser una gran profesional, a mi Directora Ing. María del Carmen Ibarra, y mis Pares Académicos quienes con sus conocimientos, sus consejos y su apoyo me ayudaron a que este trabajo se realice de la mejor manera. Vanessa Ruiz IV. CERTIFICADO DE LA DIRECTORA CERTIFICA Que el trabajo de graduación previo a la obtención de título de Ingeniera en Contabilidades y Auditoría CP. Cuyo tema se denomina "GESTION ADMINISTRATIVA FINANCIERA PARA EL CUERPO DE BOMBEROS, CANTON SAN MIGUEL, PROVINCIA BOLIVAR, AÑO 2015" es la estudiante RUIZ ESTRADA VANESSA HARIBEL. ha sido elaborado bajo los lineamientos y disposiciones reglamentarias establecidas por la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, por tanto puede ser presentado para su pre-defensa. Guaraña, Agosto del 2015 Ing. María del Carmen Ibarra DIRECTORA VV. AUTORA: RUIZ ESTRADA. El presente trabajo de investigación "GESTION ADMINISTRATIVA FINANCIERA PARA EL CUERPO DE BOMBEROS, CANTON SAN MIGUEL,

