



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Proyecto de Investigación previo a
la obtención del título de ingeniería
en Gestión Empresarial.

Título del Proyecto de Investigación:

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DEL BENEMÉRITO CUERPO DE
BOMBEROS DE LA CIUDAD DE QUEVEDO 2015.**

Autora:

VERÓNICA KATHERINE TIGUA BEJARANO

Directora de proyecto:

ING. BIRMANIA VELASCO BARAHONA; M.Sc.

QUEVEDO - ECUADOR

2015



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

**Proyecto de Investigación previo a
la obtención del título de ingeniería
en Gestión Empresarial.**

Título del Proyecto de Investigación:

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DEL BENEMÉRITO CUERPO DE
BOMBEROS DE LA CIUDAD DE QUEVEDO 2015.**

Autora:

VERÓNICA KATHERINE TIGUA BEJARANO

Directora de proyecto:

ING. BIRMANIA VELASCO BARAHONA; M.Sc.

QUEVEDO - ECUADOR

2015

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Verónica Katherine Tigua Bejarano, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; y que no ha sido previamente presentado por ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes de este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por su normativa institucional vigente.

Verónica Katherine Tigua Bejarano
C.I 1207125350

CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

La suscrita, **Ing. Birmania Velasco Barahona M.Sc.**, docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la estudiante **Tigua Bejarano Verónica Katherine**, realizó el proyecto de investigación de grado titulado “**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE LA CIUDAD DE QUEVEDO PERIODO 2015**” previo a la obtención del título de Ingeniera en Gestión Empresarial, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias para el efecto.

Ing. Birmania Velasco Barahona M.Sc.
DIRECTORA

**CERTIFICADO DEL REPORTE DE LA HERRAMIENTA DE PREVENCIÓN DE
COINCIDENCIA Y/O PLAGIO ACADÉMICO
UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO**



**Facultad de Ciencias Empresariales
CARRERA DE INGENIERIA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

Quevedo, 9 de Noviembre del 2015

Lcdo. Edgar Pastrano, MSc.

DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Presente.-

INFORME DE CULMINACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Adjunto al presente sírvase encontrar el documento final del Proyecto de Investigación titulado: **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE LA CIUDAD DE QUEVEDO PERIODO 2015.”** que fue elaborado bajo mi dirección según en la Resolución del día viernes 3 de Agosto del año 2015, el mismo que la señorita egresada. Cumple con los componentes que exige el Reglamento General de Grados y Titulo de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo e incluye el informe de URKUND, el cual avala los niveles de originalidad, en un 100% y de copia 4% del trabajo de investigativo.



Atentamente,

Ing. Birmania Velasco Barahona, MSc.

DIRECTORA



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

TÍTULO:

Gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral del Benemérito Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Quevedo periodo 2015

Presentado al Consejo Académico como requisito previo a la obtención del título de Ingeniera en Gestión Empresarial

Aprobado por:

Dra. Fresia Rizo Zamora, M.Sc.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE PROYECTO

Lcdo. Bolívar Yépez Yáñez, M.Sc.

**MIEMBRO DE TRIBUNAL DE
PROYECTO**

Ing. Fernando Suarez Núñez, M.Sc

**MIEMBRO DE TRIBUNAL DE
PROYECTO**

QUEVEDO - ECUADOR

2015

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a la “Universidad Técnica Estatal De Quevedo, a la Facultad De Ciencias Empresariales, por proporcionarme todos los conocimientos transmitidos en los años de estudio.

A la Ing. Birmania Velasco Barahona M.Sc., por sus esfuerzos y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado que terminara esta etapa de mi vida con éxito

A Dios por haberme regalado salud, fuerza y perseverancia para cumplir uno de mis objetivos, a mi familia a mi madre en por siempre haber estado allí, dándome su fuerza y apoyo incondicional que me han ayudado y llevado hasta donde estoy ahora.

A todos los que me motivaron a culminar con el proyecto de investigación.

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de investigación con todo amor y cariño a Dios, a mi madre y a mi padre.

A ellos todo mi esfuerzo y trabajo ya que es por ellos que he llegado a ser lo que soy ahora.

Los amo con mi vida.

RESUMEN EJECUTIVO Y PALABRAS CLAVES

El proyecto de investigación titulado “Gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral del Benemérito Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Quevedo”, se elabora con el fin de conocer cómo se está llevando a cabo la administración de esta institución pública y como está influyendo este tipo de administración en el desempeño del personal del Cuerpo de Bomberos, ya que de una manera u otra afecta directamente a la ciudadanía de nuestro cantón.

Dentro del proyecto de investigación se detallan las variables que comprenden el problema de investigación para así poder entender de donde nace el tema a investigar y los objetivos planteados.

En el marco teórico podremos encontrar de manera detallada los conceptos y definiciones de cada una de las variables que contienen los objetivos planteados para así obtener un conocimiento más profundo acerca de estos.

El tema del presente proyecto investigativo se lo escogió con el fin de determinar si la administración de esta institución está influyendo en el desempeño laboral de los colaboradores del Cuerpo de Bomberos, ya que son una entidad de ayuda social y deben estar siempre a las órdenes de cualquier emergencia y a su vez determinar si dentro de su presupuesto tienen un monto destinado para proyectos de capacitación a la comunidad

Este proyecto será de mucha utilidad para la comunidad ya que por ser una entidad de ayuda social tanto su área administrativa como el resto del personal debe funcionar en perfecto orden.

Palabras clave: Gestión, administración, desempeño, laboral

ABSTRACT AND KEYWORDS

The research project entitled "Administrative management and its impact on job performance of the Distinguished Fire Brigade of the city of Quevedo," is developed in order to know how it is carrying out the administration of this public institution and is influencing this type of administration staff performance Firefighter Corps, since one way or another directly affects the citizens of our county.

Within the research project the variables that comprise the research problem in order to understand where comes the research topic and objectives are detailed.

In the theoretical framework we can find in detail the concepts and definitions of each of the variables containing the objectives to obtain a deeper knowledge about these.

The subject of this research project chose in order to determine whether administration of this institution is influencing the work performance of employees of the fire department, because they are an organization of social assistance and should always be under the command of emergencies and in turn whether within your budget with an amount earmarked for training projects to the community

This project will be very useful to the community as being a social entity helps both its administrative area as the rest of the staff should work in perfect order.

Keywords: Management, Administration, Performance, Labor.

CERTIFICACIÓN

La suscrita, **Ing. Birmania Velasco Barahona M.Sc.**, docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la estudiante **Tigua Bejarano Verónica Katherine**, realizó la traducción de español a inglés del resumen ejecutivo del proyecto de investigación de grado titulado “**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE LA CIUDAD DE QUEVEDO PERIODO 2015**” previo a la obtención del título de Ingeniera en Gestión Empresarial, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias para el efecto.

Ing. Birmania Velasco Barahona M.Sc.

DIRECTORA

TABLA DE CONTENIDO

PORTADA	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	ii
CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
CERTIFICADO DEL REPORTE DE LA HERRAMIENTA DE PREVENCIÓN DE COINCIDENCIA Y/O PLAGIO ACADÉMICO.....	iv
CERTIFICADO DE APROBACIÓN POR TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	vii
RESUMEN EJECUTIVO Y PALABRAS CLAVES	viii
ABSTRACT AND KEYWORDS	ix
CERTIFICACIÓN	x
TABLA DE CONTENIDO	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xv
ÍNDICE DE GRÁFICO	xvi
ÍNDICE DE ANEXOS	xvii
CÓDIGO DUBLIN	xviii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I.....	3
CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.1. Problema de investigación.	4
1.1.1. Planteamiento del problema.	4
1.1.2. Formulación del problema.....	6
1.1.3. Sistematización del problema.....	6
1.2. Objetivos.....	7
1.2.1. Objetivo general.	7
1.2.2. Objetivos específicos.	7
1.3. Justificación.	8
CAPÍTULO II.....	9
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN	9
2.1. Marco conceptual.....	10
2.1.1. Gestión	10
2.1.2. Administración.....	10

2.1.3. Desempeño laboral.....	11
2.2. Marco referencial.....	12
2.2.1. Relaciones interpersonales.....	13
2.2.1.1. La complejidad de las relaciones interpersonales.....	13
2.2.1.2. La comunicación competente es adecuada y eficaz.....	13
2.2.1.3. La comunicación competente satisface necesidades.....	14
2.2.1.4. El lenguaje construye y destruye las relaciones.....	16
2.2.2. Rendimiento profesional.....	18
2.2.2.1. La evaluación del rendimiento.....	18
2.2.2.2. Técnicas de evaluación.....	21
2.2.3. Normas jurídicas.....	22
2.2.3.1. Características de las normas jurídicas.....	23
2.2.3.2. Clasificación de las normas jurídicas.....	24
2.2.4. Presupuesto.....	25
2.2.4.1. Las principales características funcionales de un presupuesto son:.....	25
2.2.4.2. Las principales características operativas de un presupuesto son:.....	26
2.2.4.3. Ventajas de la utilización de los presupuestos.....	26
2.2.4.4. Limitaciones en la utilización del presupuesto.....	27
2.2.4.5. Los diferentes tipos de presupuestos.....	28
2.2.5. Capacitación.....	29
2.2.5.1. Propósitos de la capacitación.....	29
2.2.5.2. Sistemas de capacitación.....	31
CAPÍTULO III.....	33
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	33
3.1. Localización.....	34
3.2. Tipos de investigación.....	35
3.2.1. Bibliográficas.....	35
3.2.2. De Campo.....	35
3.2.3. Exploratoria.....	35
3.3. Métodos de Investigación.....	35
3.3.1. Inductivo.....	36
3.3.2. Deductivo.....	36
3.3.3. Analítico.....	36

3.4. Fuentes de Recopilación de Información.....	36
3.4.1. Primarias.	36
3.4.2. Secundarias.	37
3.5. Diseño de la Investigación.	37
3.5.1. Diseño experimental.....	37
3.5.2. Diseño no experimental.....	37
3.5.3. Diseño cuasi - experimental	38
3.5.4. Población y muestra.	38
3.5.4.1. Población.	38
3.5.4.2. Muestra.	38
3.6. Instrumentos de investigación.....	38
3.6.1. Observación.....	38
3.6.2. Encuesta	39
3.6.3. Entrevista.....	39
3.7. Tratamiento de los datos.	39
3.8. Recursos humanos y materiales.	39
3.8.1. Humanos.	39
3.8.2. Materiales.	40
CAPÍTULO IV	41
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	41
4.1. Resultados.	42
4.1.1. Gestión administrativa	42
4.1.2. Relaciones interpersonales	44
4.1.3. Rendimiento profesional	46
4.1.4. Normas institucionales	49
4.1.5. Desarrollo comunitario.....	51
4.2. Discusión	53
CAPÍTULO V	55
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	55
5.1. Conclusiones.....	56
5.2. Recomendaciones	57
CAPÍTULO VI.....	58
BIBLIOGRAFÍA	58

6.1. Bibliografía	59
CAPÍTULO VII.....	60
ANEXOS.....	60
7.1. Anexos.	61
7.1.1. Preguntas.....	61
7.1.2. Fotos.....	65

ÍNDICE DE TABLAS

1. Decisiones administrativas	42
2. Administración del Cuerpo de Bomberos	43
3. Relaciones interpersonales entre compañeros	44
4. Comunicación con los superiores	45
5. Rendimiento personal	46
6. Mejora de rendimiento profesional.....	47
7. Capacitación de mejora profesional	48
8. Normas laborales	49
9. Normas de eficiencia laboral	50
10. Capacitación comunitaria	51
11. Plan de protección contra incendio.....	52

ÍNDICE DE GRÁFICO

1. Decisiones administrativas	422
2. Administración del Cuerpo de Bomberos	433
3. Relaciones interpersonales entre compañeros	444
4. Comunicación con los superiores	455
5. Rendimiento personal	466
6. Mejora de rendimiento profesional.....	477
7. Capacitación de mejora profesional	488
8. Normas laborales	49
9. Normas de eficiencia laboral	50
10. Capacitación comunitaria	51
11. Plan de protección contra incendio.....	52

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXOS	60
7.1.1. Preguntas.	61
7.1.2. Fotos	65

CÓDIGO DUBLIN

Título:	Gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral del Benemérito Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Quevedo periodo 2015			
Autora:	Tigua Bejarano Verónica Katherine			
Palabras claves :	Gestión	Administrativa	Desempeño	Laboral
Fecha de publicación:				
Editorial				
Resumen	<p>Resumen.- La investigación que presentamos a continuación trata acerca del análisis de la Gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral del Benemérito Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Quevedo. Para obtener información acerca de este tema se realizó encuestas y entrevistas a colaboradores y personal administrativo del Cuerpo de Bomberos, para así obtener la información necesaria que sirvan de soporte en esta investigación para realizar las conclusiones y recomendaciones pertinentes al caso.</p> <p>Abstrac.- The research that follows deals with the analysis of administrative management and its impact on job performance of meritorious fire department of the city of Quevedo. For information about this topic surveys and interviews with employees and staff of the fire brigade was held to obtain the necessary information that provide support in this investigation to make findings and recommendations relevant to the case.</p>			
Descripción:	(85 paginas)			
URI:				

INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa es una herramienta indispensable para el desarrollo de una institución, ya que por medio del correcto manejo de la gestión administrativa se puede llevar de manera eficiente las actividades dentro de una institución y así adoptar una adecuada toma de decisiones para de esta manera alcanzar los objetivos planteados por la organización.

El siguiente proyecto está basado en un análisis al departamento administrativo y la incidencia que tienen en el desempeño de los bomberos de esta institución

El presente trabajo investigativo está dividido en capítulos con el fin de dar a entender lo que se está explicando en esta investigación.

El capítulo I explica la contextualización de la investigación que contiene la problematización, planteamiento de los objetivos y la justificación.

El capítulo II representa la fundamentación teórica de la investigación que a su vez está dividida en el marco conceptual que contiene las definiciones de las palabras claves del tema y marco referencial con la recopilación de información bibliográfica.

El capítulo III contiene la metodología de la investigación en la cual explica la localización donde se realizó la investigación, los tipos, métodos e instrumentos investigativos utilizados el tratamiento de datos y los recursos y materiales utilizados.

En el capítulo IV explicamos los resultados obtenidos mediante tablas y gráficos que serán de gran ayuda para entender el proyecto, también encontraremos la discusión acerca de la interpretación de los resultados combinada con la opinión de varios autores.

En el capítulo V se plantearon las conclusiones y recomendaciones de una manera clara y precisa.

En el capítulo VI se detallaron las fuentes de donde se obtuvo la información teórica explicada en este capítulo.

En el capítulo VII se muestran los anexos los mismos que demuestran la realización de este proyecto.

CAPITULO I

CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Problema de investigación.

1.1.1. Planteamiento del problema.

La gestión administrativa es un tema muy importante para toda organización ya que de la buena gestión que se aplique depende el desempeño de los demás colaboradores de la institución. El Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Quevedo es una institución de ayuda social por lo tanto su administración debe ser muy buena porque sus colaboradores dependen de la administración que se esté dando para así ellos brindar un buen desempeño.

El Cuerpo de Bomberos es una de las instituciones dispuestas a brindar ayuda a la comunidad en caso de emergencia.

Es por esto que se ve la necesidad de analizar la administración de esta institución para examinar si las decisiones que toma el personal administrativo influyen en el rendimiento y cumplimiento de las labores cotidianas del personal de esta institución de ayuda comunitaria.

Diagnóstico

- Trabajo grupal deficiente
- Poco empoderamiento del personal
- Escasa información a la comunidad acerca de desastres

Causas

- Grupos de trabajos desunidos
- Incumplimiento de normas de la institución
- Escaso presupuesto para capacitación

Efecto

- Poca comunicación entre compañeros
- Incumplimiento de las labores diarias
- Desconocimiento en la comunidad de posibles desastres y medidas de contingencia

Pronóstico

- Bajo rendimiento profesional
- Despido inmediato del personal
- Incendios comunitarios

Control del pronóstico

- Capacitación de relaciones interpersonales
- Capacitar al personal acerca de las normas de la institución
- Implementar presupuesto para brindar charlas de capacitación a la comunidad acerca de posibles desastres

1.1.2. Formulación del problema.

¿De qué manera la gestión administrativa incide en el desempeño laboral del Benemérito Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Quevedo?

1.1.3. Sistematización del problema.

¿Cómo las relaciones interpersonales inciden en el rendimiento profesional del Benemérito Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Quevedo?

¿De qué forma las normas jurídicas aportan al cumplimiento de las labores que realiza el Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Quevedo?

¿De qué forma el presupuesto destinado a conferencias de capacitación a la comunidad incide en el control de incendios domiciliarios y desastres naturales en la ciudad de Quevedo?

1.2. Objetivos.

1.2.1. Objetivo general.

Analizar la gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral del Benemérito Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Quevedo periodo 2015.

1.2.2. Objetivos específicos.

Establecer las relaciones interpersonales para medir el rendimiento profesional del Benemérito Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Quevedo

Determinar las normas jurídicas y su aporte al cumplimiento de las labores que realiza el Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Quevedo

Verificar el presupuesto destinado a conferencias de capacitación a la comunidad y su incidencia en el control de incendios domiciliarios y desastres naturales de la ciudad de Quevedo

1.3. Justificación.

La gestión administrativa en toda organización es la base fundamental para llegar al éxito, en las entidades públicas de ayuda a la comunidad como lo es el Cuerpo de Bomberos de Quevedo, la gestión administrativa es algo primordial ya que si existe deficiencias en la administración sus demás miembros van a mostrar fallas en el momento de actuar.

En la actualidad entidades públicas de ayuda comunitaria deben tener una excelente comunicación entre ellos para así poder trabajar en grupo y no tener fallas en el momento de brindar su apoyo, independientemente al departamento al que pertenezcan.

Para que esto suceda el personal administrativo debe estar perfectamente organizado y contar con una excelente planificación para que su personal pueda brindar ayuda oportuna en el momento que sea necesario

Es por esto que se ve la necesidad de realizar una investigación a la gestión administrativa para de esta manera detectar si influye o no en el desempeño laboral del Cuerpo de Bomberos de Quevedo

Ya que las acciones realizadas por el personal van de acuerdo a las órdenes que imponga el personal administrativo de la institución.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Marco conceptual

La gestión administrativa es el conjunto de habilidades aplicada a la administración que sirve de ayuda a las organizaciones para lograr un buen desempeño de sus colaboradores y de esta forma alcanzar los objetivos planteados es así como lo muestran Ocaña , 2011; W. Griffin, 2012 y Chávez Salcedo, 2013.

2.1.1. Gestión

Es la aplicación del conocimiento, habilidades, técnicas y herramientas a las actividades de un proyecto con el objetivo de cumplir con los requisitos del proyecto, como: alcance, tiempo, coste, riesgo, calidad, las necesidades, los diferentes intereses y expectativas de los interesados (Ocaña , 2011)

Conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos (Russo Gallo , 2010).

Puede ser definida como una herramienta capaz de construir relaciones con diferentes interesados que podrían prestarle el apoyo necesario a la organización en caso que se presentara una crisis (Halpern, 2010).

2.1.2. Administración

Se puede definir como un conjunto de actividades (incluida la planeación y la toma de decisiones, organización, dirección y control) dirigidas a los recursos de una organización

(humanos, financieros, físicos y de información) con la finalidad de alcanzar las metas organizacionales de forma eficiente y eficaz (W. Griffin, 2012).

Consiste en conseguir los objetivos de la empresa mediante la aplicación de los factores disponibles desarrollando las funciones de planificación, organización, gestión y control (Pérez & Oteo, 2012).

Se logra la realización efectiva de todo lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercida a bases de direcciones, ya sea tomadas directamente, ya, con más frecuencia, delegando dicha autoridad y se vigila simultáneamente que se cumplan en la forma adecuada todas las ordenes emitidas (Reyes Ponce , 2010).

2.1.3. Desempeño laboral

Herramienta de apreciación de los resultados concretos obtenidos por el ocupante de un puesto en un periodo de tiempo determinado, en función de los objetivos establecidos para ese periodo (Rodríguez Serrano, 2011).

Es un conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que son aplicadas al desempeño de una función productiva a partir de los requerimientos de calidad esperados por el sector productivo (Chávez Salcedo, 2013).

Entendemos como desempeño laboral una capacidad adquirida basada en la inteligencia emocional que da lugar a un rendimiento eficaz o superior en el trabajo (Jiménez, 2012).

2.2. Marco referencial.

Para otros investigadores el estudio de la gestión administrativa es una oportunidad considerando que fomenta el desarrollo empresarial por cuanto reúne las condiciones e información necesaria para tomar acciones correctivas, ya que esto beneficiara a las personas que laboran en la institución (Méndez Laiño , 2014).

La gestión administrativa en toda organización destaca su relevancia dado que mediante ella se promueve el cumplimiento de lo planteado por las altas autoridades, de allí surge la necesidad de una adecuada gestión de los recursos de las organizaciones mediante el cumplimiento eficaz del proceso administrativo tal como son planeación, organización dirección y control (Méndez Laiño , 2014).

Para otro investigador es interesante mencionar que combatir incendios es un arte, y a la vez una ciencia como toda actividad, una emergencia demanda del concurso de un grupo de personas que actuara en forma más eficiente si es disciplinado, debidamente instruido y adiestrado, si cuenta para su labor con equipo adecuado, y esta familiarizado con los principios y procedimientos que a través de años de experiencia van mejorando y desarrollándose (Bazan Monserrate & Izquierdo Moran , 2005).

Es muy necesaria la eficiencia y eficacia del desempeño laboral de la Casaca Roja, ya que de ella depende la seguridad de vidas, vienes de una colectividad contra el fuego y desastres públicos. Para alcanzar lo antes mencionado es imprescindible contar con una adecuada organización institucional.

Se puede asegurar que la labor de un Cuerpo de Bomberos será más eficiente cuando mejor sea su gestión administrativa.

2.2.1. Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales son interacciones entre dos o más personas, trata acerca de la socialización entre ellas que a su vez están reguladas por una normativa empresarial (Wieman, 2011)

2.2.1.1. La complejidad de las relaciones interpersonales

La comunicación en las relaciones personales no es fácil, las relaciones implican gestionar emociones positivas y negativas. Una relación significa negociar las formas de vida e interacción en su conjunto para acomodar nuestras propias necesidades y las necesidades de nuestros compañeros (Wieman, 2011).

Cuando consideramos a los dos participantes de una relación vemos de forma evidente que la relación es compleja. Una relación exitosa no solo requiere sentido común también requiere el control de los sentimientos, interpretaciones y conductas para satisfacer nuestras necesidades y las de nuestros compañeros (Wieman, 2011).

2.2.1.2. La comunicación competente es adecuada y eficaz

La relación competente nos ayuda a mantener o, si es necesario, corregir nuestras relaciones dentro de un margen de tiempo adecuado. La comunicación debe ocuparse no solo de los sentimientos heridos o de las transgresiones, sino que también trata el día a día de las relaciones (Wieman, 2011).

Las relaciones interpersonales competentes son fruto de una comunicación apropiada y eficaz, estos dos elementos colaboran entre sí para crear satisfacción en la relación (Wieman, 2011).

➤ **Lo apropiado**

Una comunicación adecuada implica saber cuándo hablar y cuando guardar silencio.

El comunicador adecuado toma decisiones acerca de que comunicar, cuanto comunicar, donde comunicar, cuando comunicarse y con quien comunicar (Wieman, 2011).

➤ **Lo eficaz**

Una comunicación eficaz facilita que los compañeros logren sus objetivos. A veces el propósito es simplemente la cooperación con el otro, conseguir los objetivos implica una comunicación eficaz, sean o no los objetivos mutuos (Wieman, 2011).

2.2.1.3. La comunicación competente satisface necesidades

Cuando la comunicación es competente por lo general es eficiente y adecuada, favorece el desarrollo de las relaciones interpersonales, las relaciones competentes son aquellas que funcionan para la gente que participa (Wieman, 2011).

Nuestras relaciones y las de nuestros compañeros, amigos o pareja funcionan cuando satisfacen nuestras necesidades básicas que son afiliación, control y logro de metas (Wieman, 2011).

➤ **Afiliación**

La afiliación es la comunicación de nuestros sentimientos o actitudes a los demás. Al mostrar afecto y respeto se comunica afiliación, el afecto puede ser expresión de amor o

de agrado y el respeto lo mostramos con la forma en que nos dirigimos a los demás, por nuestro tono de voz o por la forma de mirar (Wieman, 2011).

➤ **Control**

El control puede ser verbalizado o bien no verbal. El control también puede ser a nivel de conversación o de toma de decisiones, negarse a conversar puede ser una forma de control, negar el afecto también es una forma de control (Wieman, 2011).

El control puede ser dividido en partes iguales (50-50%) entre los comunicadores, el control no es algo fijo es decir que cambia con temas tiempos y situaciones de modo que los porcentajes son variables (Wieman, 2011).

➤ **Logro de objetivos**

Los objetivos pueden ser satisfechos mediante algo tan simple como hablar durante la comida o en alguna fiesta, pero también a través del intercambio de información acerca de nuestras vidas (Wieman, 2011).

Puede que incluso tengamos el objetivo de desacreditar a un compañero para, así, aparecer mejor nosotros eso es una meta poco ética. Las relaciones interpersonales no se construyen a bases de conductas poco éticas de modo que no debemos actuar sin considerar los efectos de nuestra conducta tanto a corto como a largo plazo (Wieman, 2011).

2.2.1.4. El lenguaje construye y destruye las relaciones

Necesitamos las palabras para construir las relaciones, pero muchas veces también son las palabras las que destruyen. Al comunicarnos disponemos de muchas palabras para elegir, debemos, entonces, escogerlas sabiamente a fin de que la comunicación sea más eficaz y de crear relaciones satisfactorias (Wiemann, 2010).

➤ Uso del lenguaje para construir relaciones

A través del lenguaje nos revelamos a los demás. Reducimos la incertidumbre que tenemos acerca de los otros a través del intercambio con los demás de información sobre nosotros mismos, de donde somos, que hacemos, que nos gusta, son temas comunes y apropiados en el inicio de las relaciones (Wiemann, 2010).

Al principio de las relaciones la autorevelación no es muy profunda. La autorevelación representa una ayuda en la formación y fortalecimiento de nuestros vínculos de reciprocidad. La reciprocidad es un importante elemento de la autorevelación. Las parejas por lo general coinciden con las auto revelaciones mutuas, tanto en la amplitud como en la profundidad (Wiemann, 2010).

➤ El lenguaje general versus el específico

Una de las elecciones del lenguaje que debemos realizar en un proceso de comunicación es la de si utilizaremos un lenguaje general o específico (Wiemann, 2010).

El lenguaje general es amplio, vago y abstracto. Las palabras que son de carácter general se conocen también como abstracciones de alto nivel. Un nivel de abstracción más bajo

abordara el problema, pero centrado en los aspectos específicos del tema que nos ocupa, en lugar de etiquetar a la persona (Wiemann, 2010).

Las abstracciones de alto nivel tienen las siguientes funciones:

Evitación. Si nos sentimos presionados por alguien las abstracciones altas nos permiten evitar el problema o nos ayudan a evitar la confrontación (Wiemann, 2010).

Control. Los niveles altos de abstracción pueden mantener el control sobre: la información, el tiempo, las personas (Wiemann, 2010).

Privacidad. Los niveles de abstracción altos nos ayudan a mantener los límites de privacidad (Wiemann, 2010).

Como vemos el lenguaje abstracto suele ser útil pero en cambio suele ser ineficaz en la creación de satisfacción en las relaciones personales (Wiemann, 2010).

Los niveles de abstracción bajos cumplen las siguientes funciones:

Claridad. Tendremos más éxito en conseguir lo que deseamos si usamos los niveles de abstracción bajos, con la claridad ahorraremos tiempo y esfuerzo, y también nos sentiremos mejor uno con otro (Wiemann, 2010).

Limitación. Mediante el uso de abstracciones de bajo nivel podemos detallar lo que deseamos y lo que no queremos hacer y lo que hacemos y no esperamos de los demás.

Descripción. En lugar de evaluar a alguien o alguna cosa, podemos usar descripciones específicas (Wiemann, 2010).

2.2.2. Rendimiento profesional

Rendimiento profesional lo podemos definir como el buen o mal desempeño de una persona en su trabajo y del cual dependerá su estadía en el mismo (Martínez Guillen, 2014).

2.2.2.1. La evaluación del rendimiento

Un punto de partida para una correcta evaluación de personal de la empresa es una completa descripción de los puestos de trabajo. Estos puestos perfectamente analizados, descritos y valorados están ocupados por individuos cuya actuación dista mucho de ser igual en cuanto a la eficiencia y eficacia (Martínez Guillen, 2014).

La evaluación del desempeño tiene gran efecto sobre el rendimiento laboral pues no solo es la base para las decisiones de personal, remuneración, promoción, etc. Sino que también afecta a la motivación de los empleados, que es pieza clave en su rendimiento y satisfacción (Martínez Guillen, 2014).

Parece que la satisfacción de los empleados crece en la medida que la organización le satisface las siguientes expectativas (Martínez Guillen, 2014):

- Conocimiento de los objetivos de su departamento y de su posibilidad de participar en su elaboración (Martínez Guillen, 2014).
- Conocimiento de las expectativas de la empresa respecto del empleado (Martínez Guillen, 2014).
- Delegación suficiente sin dejar abandonado al trabajador (Martínez Guillen, 2014).
- Relaciones interpersonales fluidas con el superior inmediato, dialogo (Martínez Guillen, 2014).

- Recibir información que le permita ser eficaz y eficiente (Martínez Guillen, 2014).
- Recibir reconocimiento (Martínez Guillen, 2014).
- Percepción de una retribución basada en la equidad interna y externa proporcional a su desempeño (Martínez Guillen, 2014).

Cuanto mayor sea la empresa mayor necesidad tiene de contar con un sistema que garantice la objetividad y la consistencia de las evaluaciones que se llevan a cabo (Martínez Guillen, 2014).

Podemos definir la evaluación de desempeño como un procedimiento continuo y sistemático de análisis que permiten emitir juicios acerca del personal de una empresa, en relación con su trabajo, en un periodo de tiempo determinado pasado y futuro, cuyo objetivo es la integración de los objetivos organizacionales con los individuales (Martínez Guillen, 2014).

Este proceso no se limita a evaluar la actuación en un periodo pasado, sino también para realizar un pronóstico del potencial de la persona evaluada (Martínez Guillen, 2014).

Por lo tanto, la evaluación de la actuación del personal tiene dos propósitos principales (Martínez Guillen, 2014):

Gestión de personal. Se evalúa la actuación pasada y el propósito es mejorar la actuación mediante una gestión más efectiva de promociones, incentivos, incrementos salariales, etc (Martínez Guillen, 2014).

Desarrollo del personal. Orientada a la actuación futura y el propósito es mejorar la actuación identificando aspectos mejorables, aconsejando y tutelando el desarrollo (Martínez Guillen, 2014).

➤ **Utilidades de la evaluación del desempeño**

La información que proporciona la evaluación del desempeño sirve de base o al menos para completar la que se obtiene por otros procedimientos para (Martínez Guillen, 2014):

Diseñar un sistema de retribución más justo (Martínez Guillen, 2014).

Detectar necesidades de formación e incrementar su eficacia (Martínez Guillen, 2014).

Comprobar la eficacia de los procesos de selección (Martínez Guillen, 2014).

Actualizar las descripciones de los puestos de trabajo (Martínez Guillen, 2014).

Detectar el potencial de cada persona (Martínez Guillen, 2014).

Conocer deseos, aspiraciones y preferencias de los empleados (Martínez Guillen, 2014).

Obtener datos acerca del clima laboral (Martínez Guillen, 2014).

Establecer objetivos individuales (Martínez Guillen, 2014).

Potenciar el ajuste persona-puesto (Martínez Guillen, 2014).

➤ **Personas implicadas en la evaluación del desempeño**

El proceso de la evaluación del desempeño afecta a todos los miembros de la organización desde la dirección hasta los escalafones más bajos, desempeñando cada uno de ellos un papel diferente (Martínez Guillen, 2014):

La dirección. Aprueba y valida el sistema (Martínez Guillen, 2014).

Recursos humanos. Diseña, planifica y supervisa el sistema, además integra toda la información obtenida (Martínez Guillen, 2014).

Evaluador. Observa, registra, valora e informa el desempeño, potencial y necesidades de formación del evaluado (Martínez Guillen, 2014).

Evaluado. Es el objetivo de la evaluación (Martínez Guillen, 2014).

2.2.2.2. Técnicas de evaluación

Independientemente de las técnicas que se utilicen, el sistema de evaluación del desempeño puede seguir tres enfoques (Martínez Guillen, 2014):

➤ **Evaluación por factores**

Se basa en la definición y medición de las aptitudes, actitudes y competencias necesarias para el correcto desempeño del puesto de trabajo.

➤ **Evaluación por objetivos**

Este enfoque parte del consenso entre evaluador y evaluado sobre una serie de objetivos que este último debe conseguir en un periodo de tiempo determinado (Martínez Guillen, 2014).

➤ **Evaluación mixta**

Engloba los dos enfoques anteriores. Se evalúan tanto competencias, como resultados (Martínez Guillen, 2014).

2.2.3. Normas jurídicas

Las norma jurídicas es una creación reciente, esta constituidos por valores sociales que la colectividad ha decidido proteger y regular, independientemente de su manera de presentarse. Las normas forman un orden jurídico y deben establecer sanciones, las normas jurídicas son las órdenes o prohibiciones de hacer algo respaldadas por la amenaza de la sanción, que vendría a constituir un castigo al que viole una disposición de derecho. Por ejemplo, la aplicación de pena de cárcel a quien cometa robo, sería una respuesta de la vida en sociedad, que nos exige la abstención de ciertas conductas que hacen imposible la convivencia humana. También nos exige la realización de otras acciones indispensables como pagar los impuestos anualmente, proteger a los menores y a los ancianos (Soto Gamboa , 2012).

Vistos estos casos observamos que la norma jurídica se descompone en dos aspectos: (Soto Gamboa , 2012):

- El que ordena o prohíbe (Soto Gamboa , 2012).
- El que amenaza con la sanción al que no cumpla con la orden o prohibición (Soto Gamboa , 2012).

En conclusión podemos decir que el derecho se compone de un sistema de nomas de diverso tipo, entre las que se destaca por su importancia aquellas que pueden ajustarse al modelo de una orden y prohibición y las que conceden facultades, poderes o derechos subjetivos que facilitan medios para alcanzar los fines requeridos por los particulares (Soto Gamboa , 2012).

2.2.3.1. Características de las normas jurídicas

Dentro de las características de las normas jurídicas podemos señalar las siguientes (Soto Gamboa , 2012):

➤ Exterioridad

Al derecho le interesan las acciones humanas que se manifiestan exteriormente porque mientras el acto humano se mantenga en el ser íntimo, es indiferente al ordenamiento jurídico (Soto Gamboa , 2012).

➤ Bilateralidad

Al constituir la norma jurídica una regla de convivencia entre los sujetos, se crean entre ellos relaciones jurídicas que, por un lado, encontramos que se asignan facultades, poderes a un sujeto, frente a otro que ostenta un deber, una obligación (Soto Gamboa , 2012).

➤ Determinación

La norma jurídica tiene un contenido fijo reconocible, y en el momento en que existen dudas sobre sus alcances surge la figura del juez para determinar su contenido (Soto Gamboa , 2012).

➤ Operatividad

Al constituir la norma jurídica un mandato, sea positivo o negativo, en el sentido de conceder facultades e imponer deberes, observamos su carácter imperativo: ordena hacer o no hacer algo al sujeto (Soto Gamboa , 2012).

➤ **Coactividad**

Al relacionar la norma jurídica con dos sujetos, (sea el que posee el deber con otro que ostenta un derecho subjetivo), se produce la invasión de uno de ellos en la esfera de poder del otro, nace en favor del primero la posibilidad de oponerse a la perturbación, poniendo en práctica el aparato coactivo que la sociedad le suministra. Existe entonces en la norma una imposición forzosa, la posibilidad de exigir por la fuerza una conducta (Soto Gamboa , 2012).

➤ **Finalidad**

El fin de la norma jurídica es establecer un orden justo en las relaciones humanas, que permiten a cada individuo su desarrollo integral, con miras al bien común de la sociedad (Soto Gamboa , 2012).

2.2.3.2. Clasificación de las normas jurídicas

Existen varias clasificaciones de las normas jurídicas, pero por razones didácticas, las analizaremos desde dos ángulos (Soto Gamboa , 2012):

- a) Normas imperativas
- b) Normas instrumentales
- **Normas imperativas**

Son aquellas que imponen o sancionan determinadas conductas o podemos subdividirlas en dos clases (Soto Gamboa , 2012):

➤ **Normas que ordenan:**

Son aquellas que dentro de la vida social nos exige determinada conducta, por ejemplo, el pago de las pensiones alimenticias (Soto Gamboa , 2012).

➤ **Normas que prohíben:**

Son aquellas que en si llevan la amenaza de una sanción en el caso de incumplimiento: en la vida social nos exigen la abstención de ciertos actos, que harían imposible la convivencia, como es el robar o matar (Soto Gamboa , 2012).

➤ **Las normas instrumentales**

Son aquellas que autorizan a hacer algo, conceden facultades y derechos a los sujetos. Además pueden hacer uso de ellas quienes realizan diferente tipos de contratos actos jurídicos como reconocimiento de hijos extramatrimoniales y testamentos (Soto Gamboa , 2012).

2.2.4. Presupuesto

El presupuesto es una herramienta de planificación que, de una forma indeterminada, integra y coordina las áreas, actividades, departamentos y responsables de una organización, y que expresa en términos monetarios los ingresos, gastos y recursos que se generan en un periodo determinado para cumplir con los objetivos fijados en la estrategia (Muñiz, 2010).

2.2.4.1. Las principales características funcionales de un presupuesto son:

- Tiene una finalidad principal, que es expresar lo que se quiere alcanzar en el futuro mediante los objetivos fijados de forma monetaria (Muñiz, 2010).
- Integra y coordina todas las áreas, actividades, departamentos y responsables en el momento de la confección de los diferentes tipos de presupuestos operativos (Muñiz, 2010).

- Aglutina toda la actividad de la organización en relación a los recursos utilizados y obtenidos en forma de ingresos, gastos e inversiones (Muñiz, 2010).
- El presupuesto sirve para minimizar el riesgo futuro en la consecución de los objetivos, ya que permite realizar su seguimiento y en caso de no cumplirlo, reconducir los objetivos hacia una situación más real y posible (Muñiz, 2010).

2.2.4.2. Las principales características operativas de un presupuesto son:

- Debe servir como herramienta de pronóstico y cálculo de variables e importantes estimados (Muñiz, 2010).
- Es una herramienta susceptible de revisión y cambios continuos, por tanto, requiere una flexibilidad muy elevada (Muñiz, 2010).
- La fiabilidad de sus datos debe estar apoyada en argumentos monetarios y no monetarios (Muñiz, 2010).
- Participativo, se trata de diseñar una información en la que participen todas las personas implicadas (Muñiz, 2010).

2.2.4.3. Ventajas de la utilización de los presupuestos

El diseño y realización de presupuesto es una herramienta de gestión adecuada para conocer la situación y las posibilidades futuras de la empresa (Muñiz, 2010).

A continuación las principales ventajas que pueden aportar en un presupuesto (Muñiz, 2010):

- Tiene la capacidad de proporcionar estimaciones monetarias de los diferentes ingresos y gastos para un determinado periodo en el futuro (Muñiz, 2010).

- Puede ser adaptado a los cambios a los que esté sometida toda la organización (Muñiz, 2010).
- Permite prever situaciones futuras que pueden suceder en forma de mayores o menores ingresos o gastos (Muñiz, 2010).
- Es una herramienta de control, ya que permite analizar las desviaciones entre lo previsto y lo real en un periodo (Muñiz, 2010).
- Permite un seguimiento de los resultados de los indicadores previstos frente a los reales (Muñiz, 2010).
- Ayuda en el cumplimiento de los objetivos fijados en la estrategia (Muñiz, 2010).
- permite que los responsables desarrollen los diferentes presupuestos operativos conforme con los objetivos e iniciativas de la organización (Muñiz, 2010).

2.2.4.4. Limitaciones en la utilización del presupuesto

También es cierto que para la realización de un presupuesto se deben tener previamente determinados los recursos en tiempo y personas que se van a dedicar a su confección y a su seguimiento (Muñiz, 2010).

A continuación alguna de las limitaciones que nos podemos encontrar en la confección de un presupuesto (Muñiz, 2010):

- es necesario valorar los recursos disponibles que tenemos de lo contrario el proceso presupuestario se convertirá en un bumerán y se volverá contra nosotros mismos (Muñiz, 2010).
- Analizar de qué forma se va a participar en su elaboración y en qué plazo se deben tener los datos necesarios para los diferentes responsables (Muñiz, 2010).

- Describir como se plasmaran en los presupuestos los objetivos y los planes de acción no es tarea fácil (Muñiz, 2010).
- Hay que analizar las herramientas que se dispondrán para la confección del presupuesto caso contrario el proceso será largo y tedioso (Muñiz, 2010).

2.2.4.5. Los diferentes tipos de presupuestos

La elaboración del presupuesto puede realizarse a través de las diferentes técnicas presupuestarias (Muñiz, 2010):

➤ Presupuesto rígido o estático

Se confecciona cuando para su cálculo un único nivel de actividad tanto de ingresos como de gastos previstos que no se ajustara con posterioridad. Este tipo de presupuesto es adecuado cuando el nivel de actividad real difiere poco de previsto (Muñiz, 2010).

➤ Presupuesto flexible

Permite confeccionar diferentes tipos de presupuestos en función de los diferentes niveles de actividad, está muy relacionado con los costes fijos y variables. La primera vez que se aplican en la empresa requieren gran esfuerzo por parte del personal (Muñiz, 2010).

➤ Presupuestos por programas

Es el que se calcula y desglosa en sub-actividades, de tal manera que cada una constituya un programa o paquete completo. Ayuda en la administración pública pues obliga a planificar con mayor grado de análisis las inversiones y el gasto público (Muñiz, 2010).

➤ **Presupuesto base cero**

Es el que no considera experiencias anteriores para planificar acontecimientos futuros (Muñiz, 2010).

2.2.5. Capacitación

La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador (Siliceo Aguilar, 2013).

La capacitación es la función educativa de una empresa u organización por la cual se satisfacen necesidades presentes y se prevén necesidades futuras respecto a la preparación y habilidad de los colaboradores (Siliceo Aguilar, 2013).

2.2.5.1. Propósitos de la capacitación

➤ **Crear, difundir, reforzar, mantener y actualizar la cultura y valores de la organización**

El éxito en la realización de estas cinco tareas, dependerá del grado de sensibilización, concientización, comprensión y modelaje que se haga del código de valores corporativos (Siliceo Aguilar, 2013).

➤ **Clasificar, apoyar y consolidar los cambios organizacionales**

Las técnicas educativas modernas aplicadas a las vidas de las organizaciones han dejado claro que el cambio de conducta del capacitado, es indicador indiscutible de la efectividad en el aprendizaje (Siliceo Aguilar, 2013).

➤ **Elevar la calidad del desempeño**

En algunos casos los problemas de desempeño deficiente requerirán que la capacitación se dirija a los niveles superiores del empleado en quien se manifiesta, la dificultad, pues la inhabilidad directiva es indiscutible generadora de problemas de desempeño (Siliceo Aguilar, 2013).

➤ **Resolver problemas**

La educación organizacional, en sus diferentes formas, sumada a los programas de extensión universitaria y a los planes de asistencia profesional formal conducidos por el consultor externo representa una invaluable ayuda para que el personal vaya resolviendo sus problemas y mejorando su efectividad (Siliceo Aguilar, 2013).

➤ **Inducción y orientación del nuevo personal en la empresa**

Las primeras impresiones que un empleado obtenga de su empresa, habrá de tener un fuerte impacto en su productividad y actitud hacia el trabajo y hacia la propia organización (Siliceo Aguilar, 2013).

➤ **Actualizar conocimientos y habilidades**

Un constante reto directivo consiste en estar alerta de nuevas tecnologías y métodos para hacer que el trabajo mejore y la organización sea más efectiva. Los cambios tecnológicos realizados en las empresas, producen a su vez modificaciones en la forma de llevar a cabo sus labores (Siliceo Aguilar, 2013).

2.2.5.2. Sistemas de capacitación

Debemos decir que la capacitación es función de línea es decir, el principal responsable de la capacitación del personal es el jefe directo (Siliceo Aguilar, 2013).

La capacitación debe entenderse en dos aspectos fundamentales (Siliceo Aguilar, 2013):

➤ La capacitación en aulas

Es la que se imparte en un centro establecido a propósito, y con un cuerpo de instructores especializados; conocidas también como capacitación residencial, colectiva o grupal (Siliceo Aguilar, 2013).

➤ La capacitación en el trabajo

Entendida como aquellas actividades que directamente relacionadas con el trabajo cotidiano, pueden ser concebidas en forma sistemática y transformadas en un entrenamiento permanente (Siliceo Aguilar, 2013).

La ayuda del centro de capacitación es clave, pero es más importante el compromiso que el jefe debe tener al respecto; en síntesis todo jefe debe ser líder en materia de capacitación y desarrollo (Siliceo Aguilar, 2013).

➤ Entrenamiento o capacitación individual

El entrenamiento individual proporciona a una sola persona los conocimientos, experiencias y habilidades que son necesarios para que desempeñe mejor su puesto (Siliceo Aguilar, 2013).

Lecturas, cursos, entrevistas, visitas y viajes son, entre otros, los medios más recomendables para este tipo de formación (Siliceo Aguilar, 2013).

➤ **Capacitación externa**

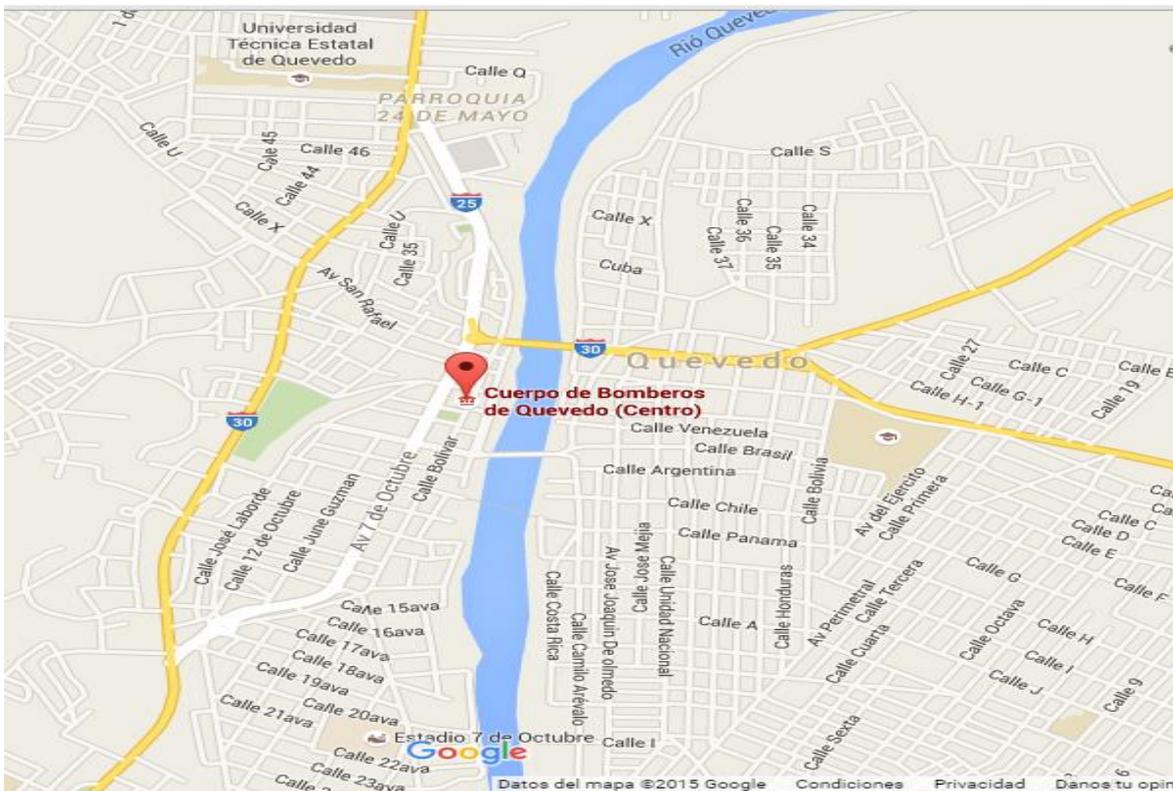
Debido a las limitaciones que una empresa puede tener, pensamos que esta no es autosuficiente y que requerirá la ayuda de otras instituciones educativas para responder a sus necesidades. Algunas empresas por tanto envían a sus empleados a tomar cursos fuera (Siliceo Aguilar, 2013).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Localización

La investigación se realizó en la ciudad de Quevedo, Provincia de Los Ríos específicamente en el centro de la ciudad, en la calle Bolívar a los lados de las oficinas de recaudación municipal, ya que es aquí donde se encuentra ubicado la estación principal del Benemérito Cuerpo de Bomberos el mismo que a su vez está dividido en varias estaciones que se encuentran en diferentes parroquias de la ciudad como lo son: San Camilo, Siete de octubre, 24 de Mayo, San Carlos, La Esperanza y Venus del Rio Quevedo la misma que tuvo una duración de 60 días, durante los cuales se debió obtener la información necesaria para la realización de este proyecto.



3.2. Tipos de investigación

Los tipos de investigación utilizados para este proyecto fueron los siguientes:

3.2.1. Bibliográficas

Este tipo de investigación ayudó a obtener la información referencial teórica recabada de diferentes libros y autores obteniendo la información necesaria relacionadas al tema a tratar para realizar el presente proyecto investigativo.

3.2.2. De Campo.

Mediante este tipo de investigación se obtuvo la información proporcionada por los colaboradores del Cuerpo de Bomberos a través de las encuestas y entrevista realizada en las instalaciones de esta institución pública.

3.2.3. Exploratoria.

Este tipo de investigación es muy importante ya que como su nombre lo indica es la que permitió explorar en esta institución y obtener la información necesaria requerida para esta investigación

3.3. Métodos de Investigación.

Los métodos aplicados en esta investigación fueron:

3.3.1. Inductivo.

Este método permitió observar y analizar paso a paso la investigación, determinar los casos particulares si existiesen durante el proceso y así extraer conclusiones de carácter general de la investigación.

3.3.2. Deductivo.

Mediante este método se puso en práctica las observaciones realizadas lo que permitió plantear el problema a investigar y a la vez obtener los objetivos de esta investigación.

3.3.3. Analítico.

Este método permitió analizar cada parte del problema logrando comprender las causas y efectos del mismo obteniendo a su vez un pronóstico por lo que se debe buscar una posible solución a los mismos.

3.4. Fuentes de Recopilación de Información.

Las fuentes que se utilizaron para obtener la información son:

3.4.1. Primarias.

Dentro de las fuentes primarias, aplicadas a esta investigación se encuentra la encuesta la misma que fue aplicada al personal que labora en el Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Quevedo con el fin de obtener información acerca del desempeño de los miembros de esta institución

Por otra parte, también se aplicó una entrevista al primer jefe al mando del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Quevedo. La misma que fue necesaria para obtener la información administrativa acerca de esta institución.

3.4.2. Secundarias.

En cuanto a las fuentes secundarias están los libros, folletos, revistas, etc. los cuales fueron de mucha utilidad, ya que de estos se pudo obtener la parte teórica de esta investigación

Una fuente secundaria muy importante que no se pudo dejar pasar es el internet ya que de una u otra manera se lo utilizo para recaudar información del presente trabajo investigativo

3.5. Diseño de la Investigación.

3.5.1. Diseño experimental

En el diseño experimental se pudo comprobar mediante encuesta y entrevista si la gestión administrativa tuvo o no incidencia en el desempeño laboral del Cuerpo de Bomberos de Quevedo

3.5.2. Diseño no experimental

Se aplicó el diseño no experimental ya que solo se realizó un análisis a los hechos encontrados en las encuestas y entrevistas mas no se aplicó un método de mejora al Cuerpo de Bomberos de Quevedo.

3.5.3. Diseño cuasi - experimental

El diseño cuasi - experimental no fue aplicado en este proyecto investigativo ya que es considerado como método no científico y poco fiable.

3.5.4. Población y muestra.

3.5.4.1. Población.

La población que se utilizó en este proyecto investigativo son los 51 miembros que laboran en el benemérito Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Quevedo ya que el proyecto está dirigido hacia ello y al personal administrativo de la institución.

3.5.4.2. Muestra.

Debido a que el proyecto de investigación está dirigido hacia el personal que labora en la institución y la población es de 51 personas se tomó como muestra a todos los integrantes del benemérito Cuerpo de Bomberos de Quevedo, así mismo se realizó la entrevista al jefe al mando de esta institución.

3.6. Instrumentos de investigación.

El proyecto investigativo se lo realizó en base a los siguientes instrumentos investigativos:

3.6.1. Observación

Mediante la observación se analizó cuidadosamente la situación para poder registrar e interpretar los datos obtenidos en las encuestas y entrevistas.

3.6.2. Encuesta

La encuesta es un instrumento que permitió recaudar las opiniones vertidas por los miembros del Cuerpo de Bomberos de Quevedo.

3.6.3. Entrevista

La entrevista permitió recoger información administrativa brindada por el primer jefe al mando el Coronel Washington Orosco Sánchez.

3.7. Tratamiento de los datos.

Una vez recaudada la información de las encuestas se procedió a tabular los datos obtenidos.

Como principal herramienta para realizar la tabulación fue el programa de EXCEL ya que permitió realizar las tablas y gráficos para una mayor comprensión de los mismos.

3.8. Recursos humanos y materiales.

3.8.1. Humanos.

Para realizar el registro y tabulación de datos de las encuestas y entrevistas fue necesario el esfuerzo humano ya que para realizar este tipo de trabajo se necesita concentración para realizarlo de manera correcta.

3.8.2. Materiales.

Los materiales utilizados para la realización de este proyecto de investigación son:

- Computadora
- Impresora
- Calculadora
- Cuaderno
- Esferos
- Libros
- Hojas A4
- Internet

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL QUE LABORA EN EL BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE DE LA CIUDAD DE QUEVEDO

4.1. Resultados.

4.1.1. Gestión administrativa

P 1. ¿Se les comunica a los integrantes del Cuerpo de Bomberos las decisiones tomadas por el personal administrativo de la institución?

Tabla 1. Decisiones administrativas

Opciones de respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Si	36	71 %
No	15	29%
Totales	51	100 %

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Autora

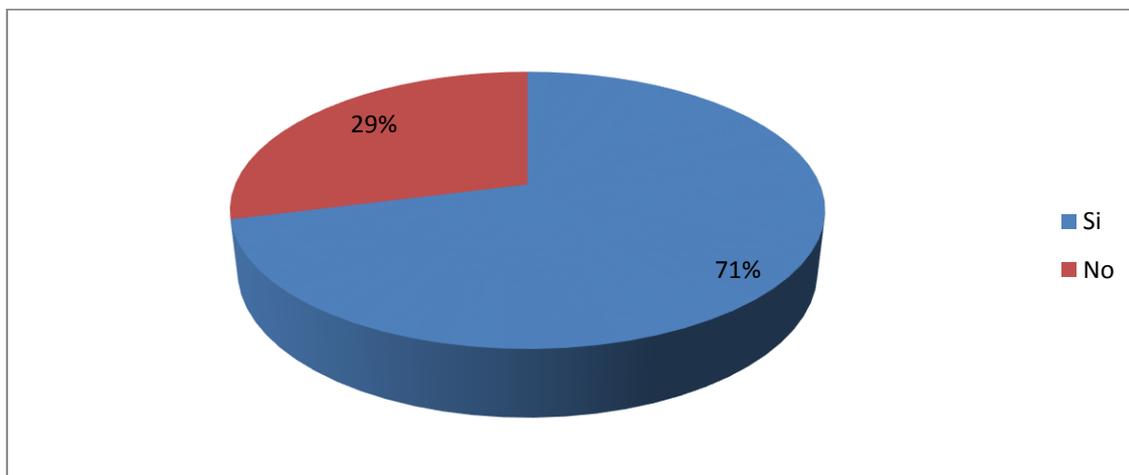


Gráfico 1. Decisiones administrativas

Análisis.- Interpretando el gráfico observamos que 71 % de los encuestados indica que el personal administrativo si les comunica las decisiones tomadas y un 29 % indica no saber acerca de las decisiones tomadas por el personal administrativo.

P 2. ¿Está de acuerdo con la actual administración del Cuerpo de Bomberos?

Tabla 2. Administración del Cuerpo de Bomberos

Opciones de respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Si	47	92 %
No	3	8 %
Totales	51	100 %

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Autora

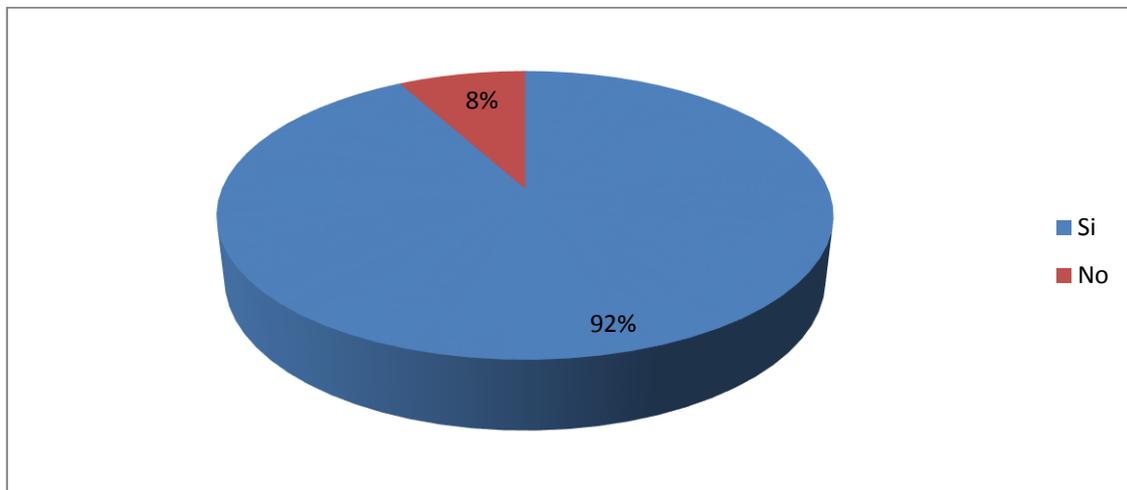


Gráfico 2. Administración del Cuerpo de Bomberos

Análisis.- De las 51 personas encuestadas todas dijeron estar de acuerdo con la administración actual lo que indica un 100 % a favor

4.1.2. Relaciones interpersonales

P 3. ¿Cómo considera las relaciones interpersonales con sus compañeros?

Tabla 3. Relaciones interpersonales entre compañeros

Opciones de respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Excelente	40	78 %
Buena	11	22 %
Mala	0	0%
Totales	51	100 %

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Autora

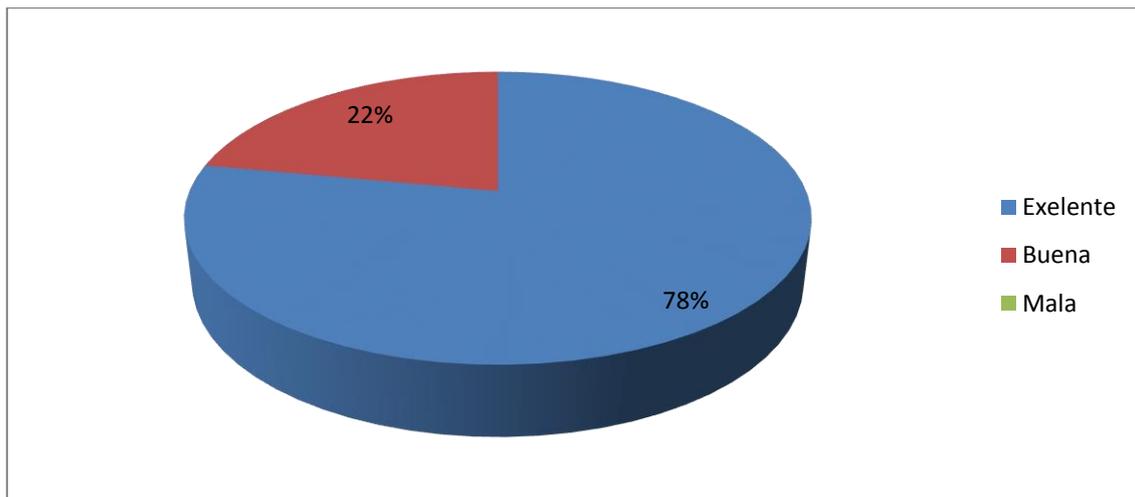


Gráfico3. Relaciones interpersonales entre compañeros

Análisis.- El 78 % de los encuestados dijeron que mantienen una excelente relaciones interpersonales y el el otro 22 % indico que mantienen una buena relación.

P 4. ¿Cómo considera el tipo de comunicación con sus superiores?

Tabla 4. Comunicación con los superiores

Opciones de respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Excelente	36	71 %
Buena	8	15 %
Mala	7	14 %
Totales	51	100 %

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Autora

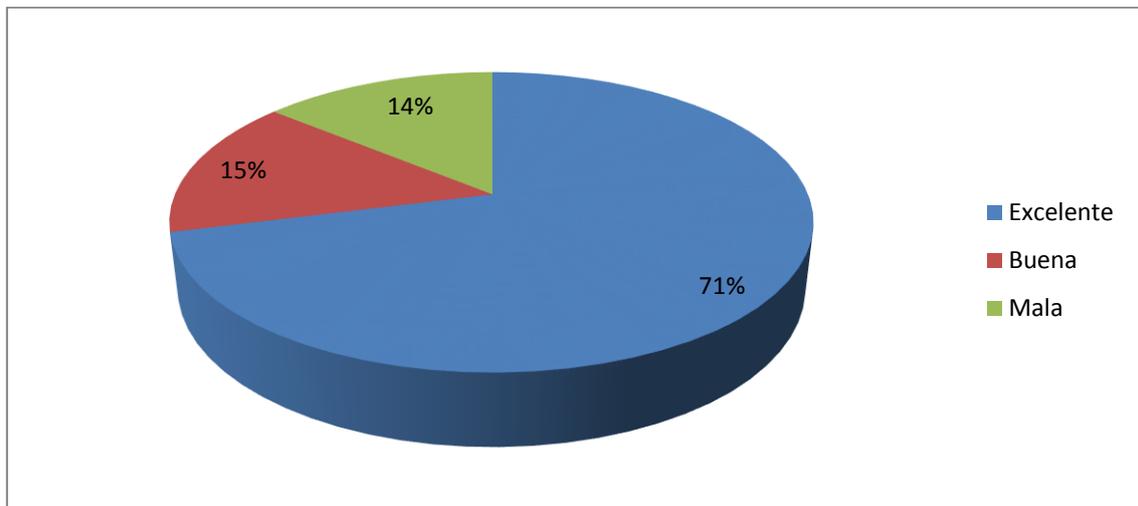


Gráfico 4. Comunicación con los superiores

Análisis.- De los integrantes del Cuerpo de Bomberos encuestados el 71 % indica que mantienen una excelente comunicación con sus superiores el 15 % una buena comunicación y el 14 % una mala comunicación

4.1.3. Rendimiento profesional

P 5. El rendimiento del personal es medido en base a:

Tabla 5. Rendimiento personal

Opciones de respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Aptitudes	0	0%
Objetivos	0	0%
Evaluación	51	100 %
Totales	51	100 %

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Autora

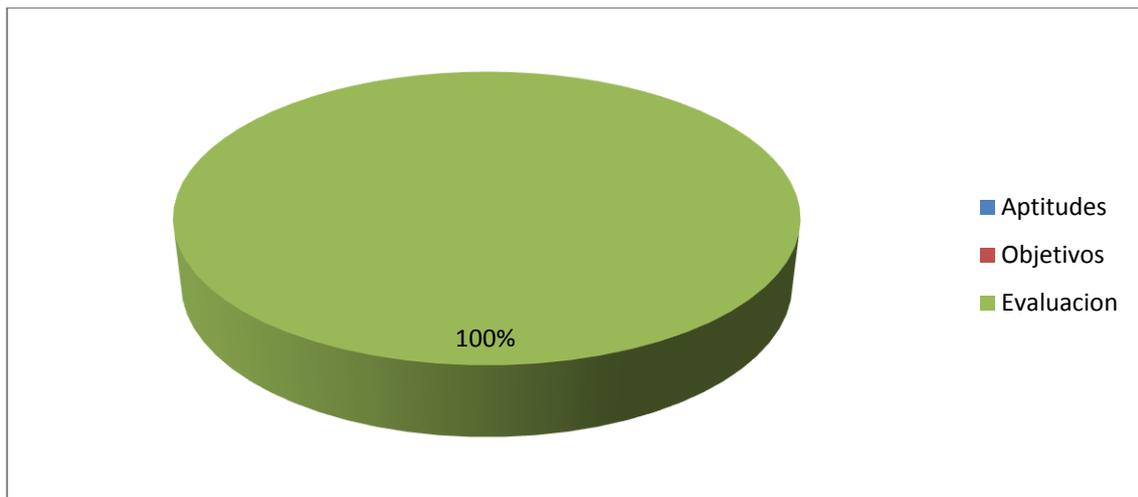


Gráfico 5. Rendimiento personal

Análisis.- El 100 % de los encuestados indicó que su rendimiento es medido en base a evaluaciones

P 6. ¿Cómo mejoran su rendimiento profesional?

Tabla 6. Mejora de rendimiento profesional

Opciones de respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Mediante diálogos	0	0%
Incremento Salarial	0	0%
Capacitación	51	100 %
Totales	51	100 %

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Autora

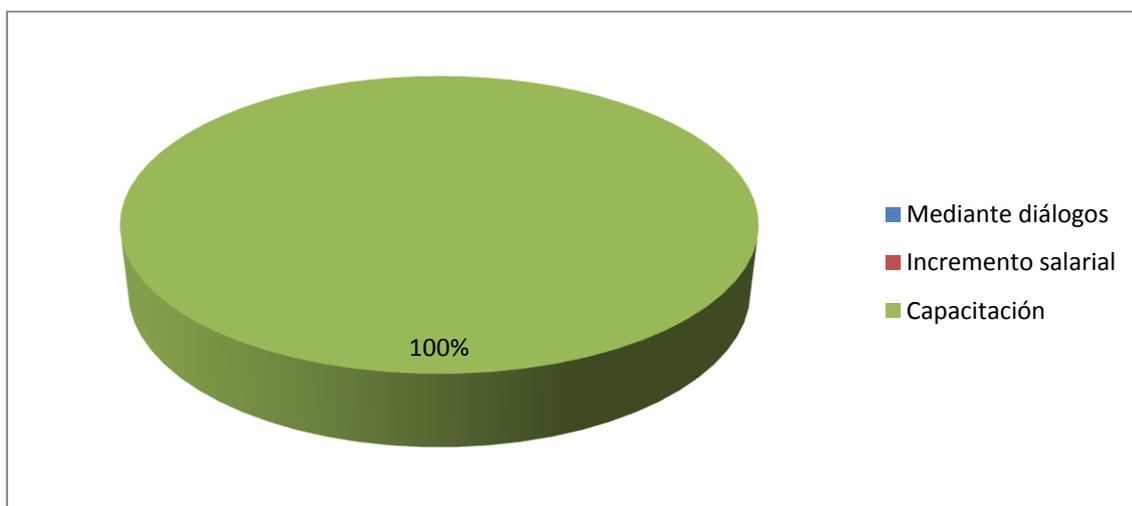


Gráfico 6. Mejora de rendimiento profesional

Análisis.- El 100% de los encuestados indico que para mejorar su rendimiento profesional lo realizan mediante capacitación.

P 7. ¿Cada qué tiempo reciben capacitaciones para mejorar su desempeño?

Tabla 7. Capacitación de mejora profesional

Opciones de respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Trimestral	0	0%
Semestral	0	0%
Anual	51	100 %
Totales	51	100 %

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Autora

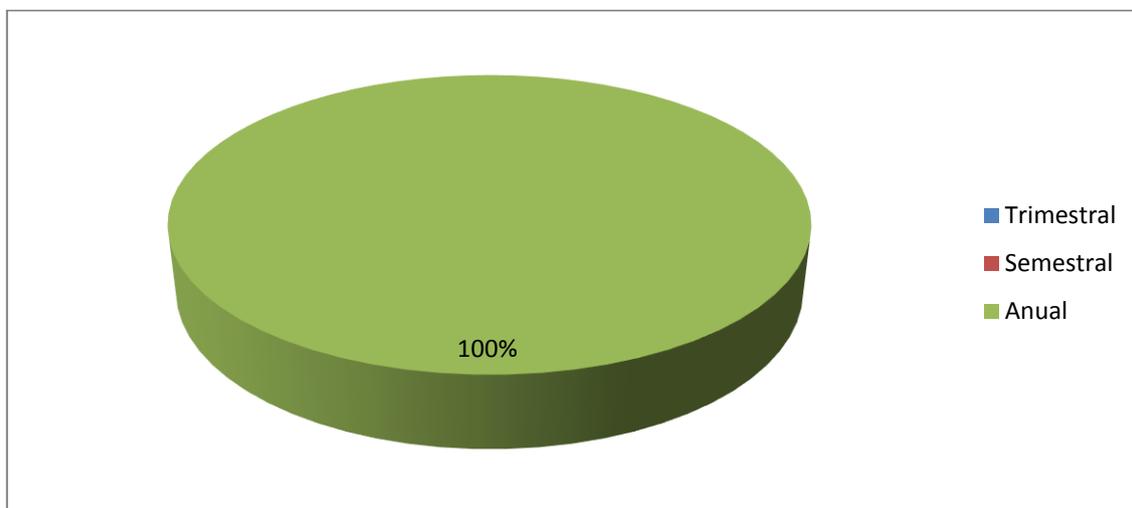


Gráfico 7. Capacitación de mejora profesional

Análisis.- Todos los encuestados es decir el 100 % coincidieron que reciben capacitaciones cada año para mejorar profesionalmente

4.1.4. Normas institucionales

P 8. ¿Posee el Cuerpo de Bomberos normas jurídicas?

Tabla 8. Normas jurídicas

Opciones de respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Si	45	88 %
No	0	0%
No sabe	6	12 %
Totales	51	100 %

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Autora

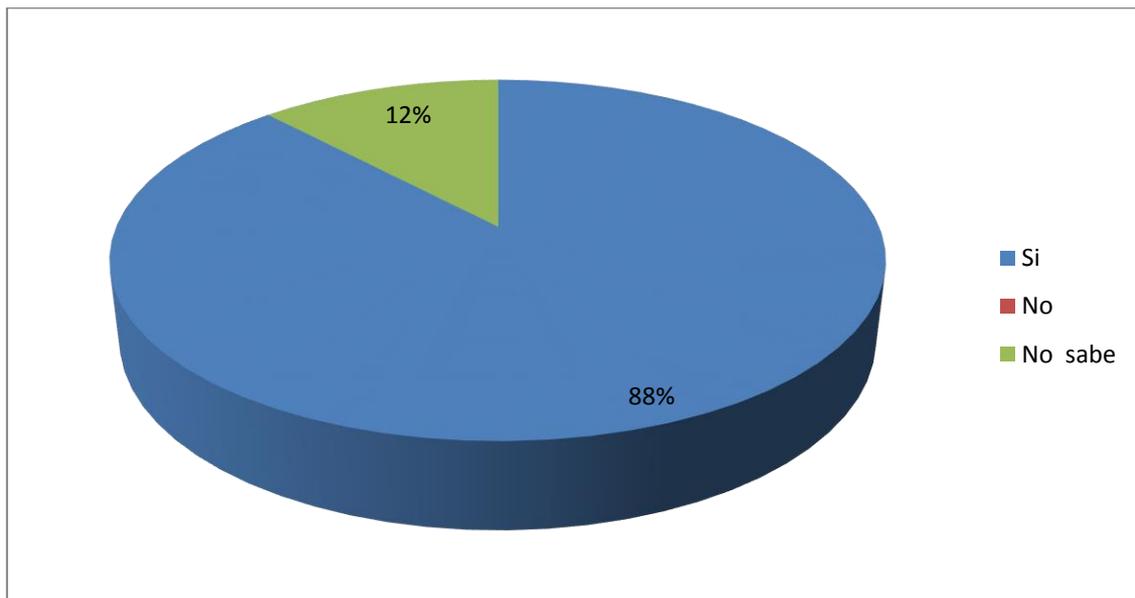


Gráfico 8. Normas jurídicas

Análisis.- El 88 % de los encuestados indica que si tienen normas laborales y un 12 % indica no saber si tienen o no este tipo de normas

P 9. ¿Para el desarrollo de sus labores existen normativas que ayuden al desarrollo eficiente del trabajo?

Tabla 9. Normas de eficiencia laboral

Opciones de respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Si	45	88 %
No	0	0%
No sabe	6	12 %
Totales	51	100 %

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Autora

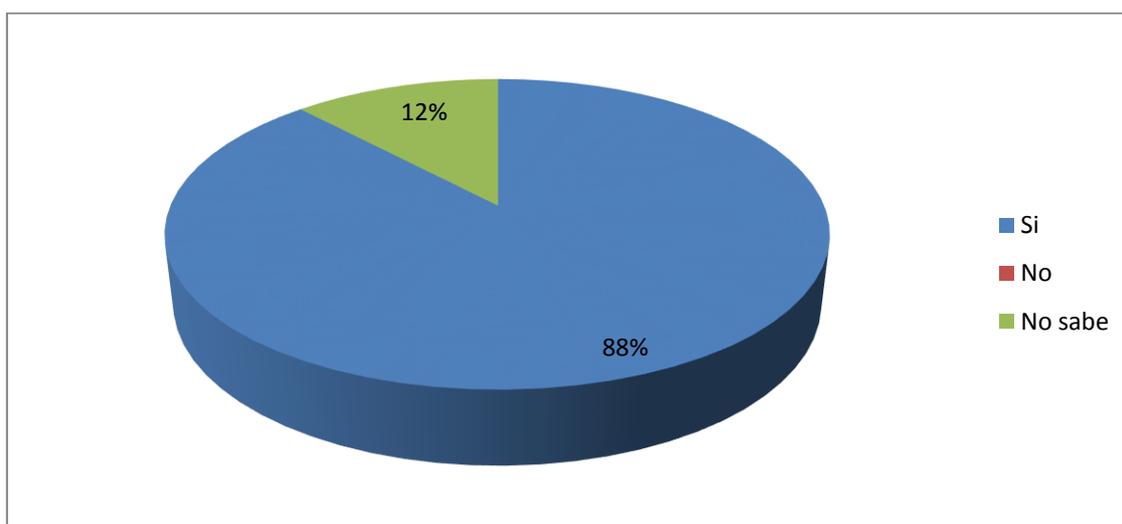


Gráfico 9. Normas de eficiencia laboral

Análisis.- De los 51 encuestados el 88 % indica que si tienen normas para regular su eficiencia labora y el 12 % indica no saber si existen o no estas normas.

4.1.5. Desarrollo comunitario

P 10. ¿Conoce usted si existen proyectos de capacitación a la comunidad?

Tabla 10. Capacitación comunitaria

Opciones de respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Si	0	0%
No	51	100 %
Totales	51	100 %

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Autora

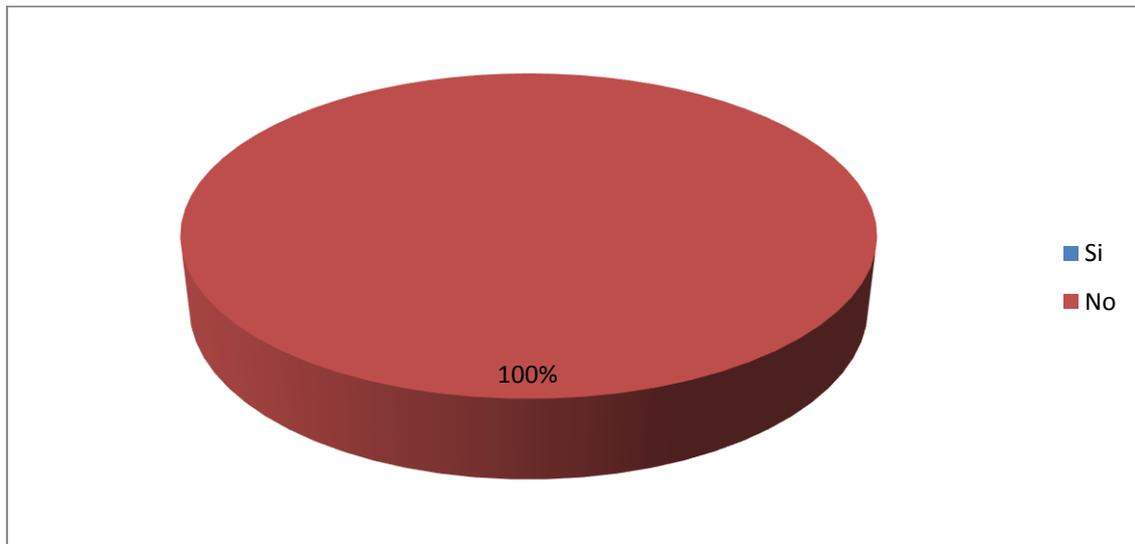


Gráfico 10. Capacitación comunitaria

Análisis.- Todos es decir el 100 % indicaron que no tienen conocimiento de capacitaciones a la comunidad.

P 11. ¿Conoce usted si existe un plan de trabajos para disminuir los incendios domiciliarios?

Tabla 11. Plan de protección contra incendio

Opciones de respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Si	40	78 %
No		
No saben	11	22 %
Totales	51	100 %

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Autora

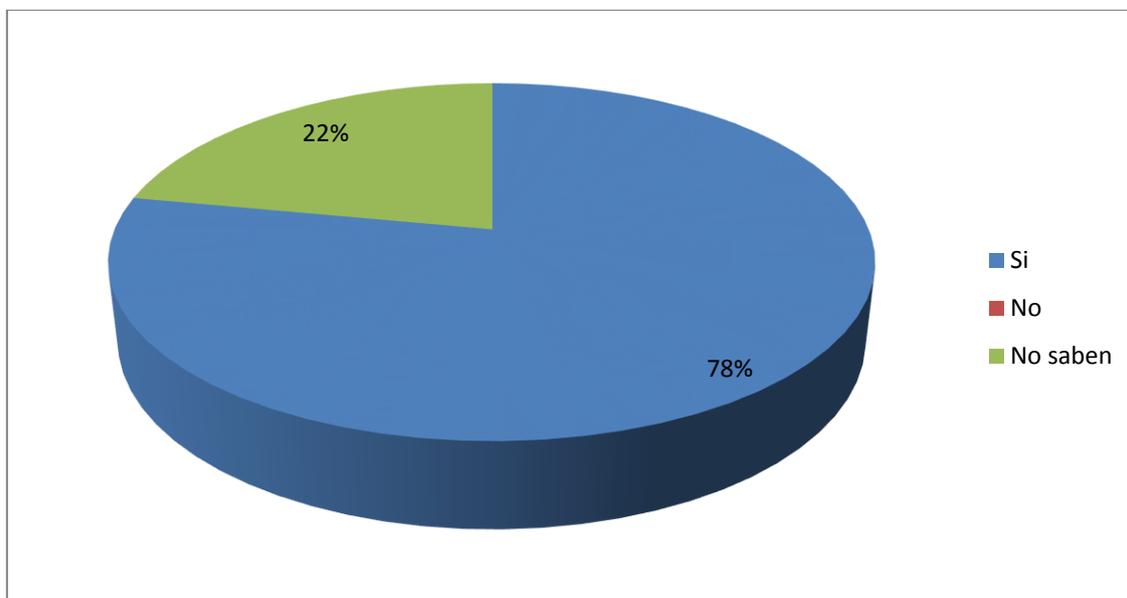


Gráfico 11. Plan de protección contra incendio

Análisis.- El 78 % de los encuestados indican que si tienen un plan para prevenir los incendios domiciliarios y un 22 % indican no saber si existe un plan de prevención de incendios domiciliarios

4.2. Discusión

Una vez concluida la encuesta se pudo determinar que las relaciones interpersonales entre compañeros de grupo y sus superiores están en un nivel aceptable lo que les permite mantener un buen rendimiento profesional dentro y fuera de la institución, trabajando de forma grupal con eficiencia y eficacia brindando a la comunidad Quevedeña una buena imagen como Cuerpo de Bomberos.

Lo que acepta notablemente las definiciones de WIEMAN, 2011 que indica lo siguiente: las relaciones interpersonales competentes son fruto de una comunicación apropiada y eficaz, estos dos elementos colaboran entre sí para crear satisfacción en la relación.

Además indica que la comunicación en las relaciones interpersonales tiene como propósito desarrollar relaciones que nos permitan sentirnos bien, y esto es lo que hacen los integrantes del Cuerpo de Bomberos de Quevedo.

En cuanto a las normas jurídicas, el Cuerpo de Bomberos posee normas que les permite regular el desempeño de cada uno ya que al incumplirlas se le impondrá un castigo al bombero que lo haya hecho. De esta manera los superiores del Cuerpo de Bomberos controlan la labor realizada de cada integrante de esta institución.

Lo que acepta el concepto de SOTO GAMBOA, 2012 en cuanto a las normas jurídicas esta constituidos por valores sociales que la colectividad ha decidido proteger y regular, independientemente de su manera de presentarse. Las normas forman un orden jurídico y deben establecer sanciones, las normas jurídicas son las órdenes o prohibiciones de hacer algo respaldadas por la amenaza de la sanción, que vendría a constituir un castigo al que viole una disposición de derecho.

En cuanto a los presupuestos destinados a la capacitación de la comunidad, el Cuerpo de Bomberos no tiene planificado invertir en proyectos sociales ya que el dinero proporcionado por el gobierno es para cubrir las necesidades internas de la institución, pero si tienen un programa para contrarrestar de una u otra manera los incendios domiciliarios

Lo que contrapone lo dispuesto por MUÑIZ, 2010 que dice el presupuesto sirve para minimizar el riesgo futuro en la consecución de los objetivos, ya que permite realizar su seguimiento y en caso de no cumplirlo, reconducir los objetivos hacia una situación más real y posible.

Algo más que destaca MUÑÍS 2010, el presupuesto es una herramienta de planificación que, de una forma indeterminada, integra y coordina las áreas, actividades, departamentos y responsables de una organización.

El Cuerpo de Bomberos va notablemente desviado de este concepto al planificar el presupuesto solo para la parte interna de la institución ya que es una entidad que brinda apoyo a la sociedad en general y por lo tanto posee actividades fuera de la institución y debe planificar para ello

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

De acuerdo a la investigación realizada y a los resultados obtenidos se puede concluir lo siguiente:

- ❖ El Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Quevedo mantiene una buena relación entre el personal operativo y el personal administrativo influyendo de buena manera en el rendimiento profesional de cada uno de ellos.

- ❖ El Cuerpo de Bomberos posee normas jurídicas reguladoras internacionales como lo son las NFPA (National Fire Protection Association) Asociación Nacional de Protección Contra el Fuego, que aportan notablemente al cumplimiento de las labores diarias del personal operativo de la institución.

- ❖ Dentro de la planificación del presupuesto que posee el Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Quevedo no se encuentra monto alguno destinado a la capacitación de la comunidad pero si poseen un plan interno de prevención de incendio aplicado por los inspectores que realizan visitas domiciliarias.

5.2. Recomendaciones

Después de haber llevado a cabo el proceso investigativo y de haber realizado el análisis respectivo se puede realizar las siguientes recomendaciones:

- ❖ Seguir manteniendo la buena relación que se da entre el personal administrativo y operativo y así desempeñarse profesionalmente como lo han estado haciendo y mantener en alto la imagen del Benemérito Cuerpo de Bomberos.

- ❖ Implementar normas jurídicas ecuatorianas que permitan continuar con el cumplimiento de las labores, como lo habían venido haciendo con las normas de regulación internacionales

- ❖ Asignar presupuesto a proyectos comunitarios ya que como entidad de apoyo social debería tener un plan presupuestario para estos casos y así ayudar a bajar un poco el índice de incendios domiciliarios

CAPÍTULO VI

BIBLIOGRAFÍA

6.1. Bibliografía

- Chávez Salcedo, G. (2013). *Manual para el diseño de normas de competencia laboral* .
Venezuela : Panorama Editorial .
- Halpern, D. (2010). *Gestion de crisis: Teoria y práctica de un modelo comunicacional*.
México: RIL Editores .
- Jiménez, D. P. (2012). *Manual de recursos humanos* . Colombia: ESIC Editorial.
- Martínez Guillen, M. D. (2014). *La Gestion Empresarial: Equilibrando objetos y valores*.
Venezuela: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Muñiz, L. (2010). *Control Presupuestario*. Mexico : Profit Editorial.
- Ocaña , J. A. (2011). *Gestion de proyectos con mapas mentales*. Mexico: Editorial Club
Universitario.
- Pérez, E., & Oteo, L. Á. (2012). *Funcion directiva y recursos humanos en sanidad*.
Valencia: Ediciones Díaz De santos .
- Reyes Ponce , A. (2010). *Administracion de empresas*. México : Limusa Noriega Editores.
- Rodriguez Serrano, J. C. (2011). *El modelo de gestion de recursos Humanos* . Colombia :
Editorial UOC.
- Russo Gallo , P. (2010). *Gestion documental en las organizaciones*. España: Editorial
UOC.
- Siliceo Aguilar, A. (2013). *Capacitación y desarrollo del personal* . México: Editorial
Limusa, S.A.
- Soto Gamboa , M. D. (2012). *Nocion básicas de derecho*. Venezuela: Editorial
Universidad Estatal A Distancia.
- W. Griffin, R. (2012). *Administracion*. México: Editorial Mc Grill.
- Wiemann, M. O. (2011). *La comunicacion en la relaciones interpersonales*. mexico:
Editorial Aresta, Editorial UOC.
- Wiemann, M. O. (2010). *Te amo/ Te odio Armonizar las relaciones personales* . Mexico :
Editorial Aresta SC.

CAPÍTULO VII

ANEXOS

7.1. Anexos.

7.1.1. Preguntas.

CUESTIONARIO – ENCUESTA

Encuesta Dirigida Al Personal Que Labora En El Benemérito Cuerpo De Bomberos De Quevedo

1.- ¿Se les comunica a los integrantes del Cuerpo de Bomberos las decisiones tomadas por el personal administrativo de la institución?

Si ()

No ()

2.- ¿Está de acuerdo con la actual administración del Cuerpo de Bomberos?

Si ()

No ()

3.- ¿Cómo considera las relaciones interpersonales con sus compañeros?

Excelente ()

Buena ()

Mala ()

4.- ¿Cómo considera el tipo de comunicación con sus superiores?

Excelente ()

Buena ()

Mala ()

5.- El rendimiento del personal es medido en base a:

Aptitudes ()

Objetivos ()

Evaluación ()

6.- ¿Cómo mejoran su rendimiento profesional?

Mediante diálogos ()

Incremento salarial ()

Capacitaciones ()

7.- ¿Cada que tiempo reciben capacitaciones para mejorar su desempeño?

Trimestral ()

Semestral ()

Anual ()

8.- ¿Posee el Cuerpo de Bomberos normas jurídicas?

Si ()

No ()

9.- ¿Para el desarrollo de sus labores existen normativas que ayuden al desarrollo eficiente del trabajo?

SI ()

NO ()

10.- ¿Conoce usted si existen proyectos de capacitación a la comunidad?

SI ()

NO ()

11.- ¿Conoce usted si existe un plan de trabajo para disminuir los incendios domiciliarios?

SI ()

NO ()

Cuestionario de preguntas - Entrevista.

Aplicada Al Primer Jefe Al Mando Del Benemérito Cuerpo De Bomberos De Quevedo

1.- ¿Se realiza una planificación continua para coordinar los objetivos del Cuerpo de Bomberos?

SI ()

NO ()

2.- ¿Mantiene usted una buena relación con el resto de integrantes del Cuerpo de Bomberos?

SI ()

NO ()

TALVEZ ()

3.- ¿Con cuántos miembros cuenta el Cuerpo de Bomberos actualmente?

_____ Bomberos

4.- ¿cuenta el Cuerpo de Bomberos con suficientes miembros en caso de una emergencia?

SI ()

NO ()

5.- ¿Posee el Cuerpo de Bomberos los equipos necesarios para afrontar una emergencia?

SI ()

NO ()

6.- ¿En el presupuesto actual existe algún monto destinado a brindar capacitación a la comunidad?

SI ()

NO ()

TALVEZ ()

7.- ¿Cómo incentiva el Cuerpo de Bomberos a la sociedad a disminuir los incendios domiciliarios?

Propagandas televisivas ()

Tríptico ()

8.- ¿Posee el Cuerpo de Bomberos normas laborales?

SI ()

NO ()

9.- Posee el Cuerpo de Bomberos un sistema de capacitación continuo para sus miembros

SI ()

NO ()

Entrevista Aplicada Al Primer Jefe Al Mando Del Benemérito Cuerpo De Bomberos De Quevedo

P.1 ¿Se realiza una planificación continua para coordinar los objetivos del Cuerpo de Bomberos?

R. Si se realiza una planificación continua

P. 2 ¿Mantiene usted una buena relación con el resto de integrantes del Cuerpo de Bomberos?

R. Si mantiene una buena relación con el personal operativo

P.3 ¿Con cuántos miembros cuenta el Cuerpo de Bomberos actualmente?

R. Con 51 miembros del equipo operativo

P.4 ¿cuenta el Cuerpo de Bomberos con suficientes miembros en caso de una emergencia?

R Si cuenta suficientes integrantes

P.5 ¿Posee el Cuerpo de Bomberos los equipos necesarios para afrontar una emergencia?

R Si posee los equipos necesarios

P.6 ¿En el presupuesto actual existe algún monto destinado a brindar capacitación a la comunidad?

R. No existe monto destinado a capacitación de la comunidad

P.7 ¿Cómo incentiva el cuerpo de bomberos a la sociedad a disminuir los incendios domiciliarios?

R. Mediante charlas brindadas por los inspectores domiciliarios

P.8 ¿posee el Cuerpo de Bomberos normas laborales?

R. Si poseen normas laborales

P.9 posee el Cuerpo de Bomberos un sistema de capacitación continuo para sus miembros

R. Si poseen un sistema de capacitación

7.1.2. Fotos

