



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA.**

**“ANÁLISIS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DEL
BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN
MANTA”**

AUTORA:

LUNA MACÍAS ERIKA EMPERATRIZ

TUTORA:

ECO. ALEXA MARÍA CEDEÑO MACÍAS

MANTA – MANABÍ – ECUADOR

2021 – 2022

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) Alexa María Cedeño Macías de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el trabajo de Integración Curricular y/o Proyecto de investigación bajo la autoría del/de la estudiante Luna Macías Erika Emperatriz, legalmente matriculado/a en la carrera de Administración de Empresa, período académico 2021-2022, cumpliendo el total de 400 horas, cuyo tema del proyecto o núcleo problémico es “**Análisis del proceso administrativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta**”.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 30 de agosto de 2021.

Lo certifico,



Eco. Alexa María Cedeño Macías

Docente Tutor(a)

Área:

AUTORÍA

En el presente proyecto de investigación que tiene por tema “Análisis del proceso administrativo del Benemérito Cuerpos de Bomberos del cantón Manta” total y personalmente es producto de arduo trabajo de investigación y vivencias propias de mi autoría.

Luna Macías Erika Emperatriz

APROBACIÓN DEL TRABAJO

Los miembros del tribunal examinador de grado dan la aprobación al trabajo final de titulación denominado: “**Análisis del proceso administrativo del Benemérito Cuerpos de Bomberos del cantón Manta**”, elaborado por la egresada Erika Emperatriz Luna Macías, el mismo que cumple con lo estipulado por reglamentos y disposiciones de la Facultad de Ciencias Administrativas, Carrera de Administración de Empresas.

Manta, 30 agosto del 2021

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

A Dios primero por ser guía en todo mi camino, por darme la oportunidad de formarme para alcanzar mis objetivos como profesional y poder salir adelante.

A mi madre Nelly Zambrano y a mi padre Jorge Luna, por apoyarme en mi camino y darle sentido a mi vida, enseñarme la importancia del trabajo duro e impulsarme en el trayecto como estudiante, ellos son inspiración y son ese pilar fundamental que permiten mi superación día a día.

A María de Lourdes y a Ricardo de la Cruz, por siempre estar presente brindando su colaboración y motivando a dar lo mejor de mí, en todo mi proceso como persona y estudiante, han sido personas claves para poder llegar en donde estoy ahora.

A mi ángel Miguel, que su tiempo en vida fueron los mejores, sus acciones y sus palabras de apoyo siempre estarán presentes en mi corazón, su sabiduría es lo que me permitió reconocer lo bueno y lo malo a lo largo de este camino.

Y a mis profesores que brindaron sus conocimientos tanto en lo académico como en lo personal para poder crecer como profesional, no tengo palabras para expresar lo orgullosa que me siento por cumplir una de mis metas, y que el camino recorrido trascenderá a mi superación y por el logro de objetivos.

AGRADECIMIENTO

A Dios primero por darme la fortaleza de poder seguir adelante en mi carrera universitaria a pesar de los inconvenientes presentados dentro de ella, por ser guía y ayuda en tomar las mejores decisiones en mis estudios y en mi vida personal.

Agradezco a mi familia por apoyarme siempre en mis estudios, en todos los objetivos que me he propuesto a lo largo de mi vida, en especial a mi Madre que con amor y disciplina me inculcó la importancia de los estudios y el sacrificio que conlleva este proceso.

A mi tutora y amiga. Eco. Alexa Cedeño por siempre estar presente, siendo mi guía, siempre dispuesta ayudar con el amor y la bondad que la caracteriza, es una excelente profesional, pero sobre todo un gran ser humano.

Agradezco de todo corazón al Benemérito Cuerpo de Bomberos de Manta, por abrirme las puertas de su noble institución ofreciendo su atención y colaboración en lo que necesitaba, al Primer jefe, Eco. Xavier Briones Mendoza por permitir la realización de mi tesis y por brindarme sus conocimientos como maestro y amigo.

Y a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, en especial a la Facultad Ciencias Administrativas, que me permitió pasar por sus salones, conociendo grandes amigas, grandes maestros, donde forje el carácter y sobre todo adquirir los conocimientos que me otorgaran el título profesional, lo cual fue mi meta al entrar a la universidad.

INDICE

CERTIFICACIÓN.....	2
AUTORÍA	3
APROBACIÓN DEL TRABAJO	4
DEDICATORIA.....	5
AGRADECIMIENTO	6
INDICE.....	7
RESUMEN	17
ABSTRACT	18
INTRODUCCION.....	19
1. TEMA DE INVESTIGACIÓN:	20
2. DISEÑO TEÓRICO	20
2.1. El problema	20
2.2. Planteamiento del Problema.....	20
2.2.1. Contextualización macro, meso y micro	21
2.2.1.1. Contextualización Macro.....	21
2.2.1.2. Contextualización Meso.....	22
2.2.1.3. Contextualización Micro.....	22
2.3. Formulación del problema científico general y problema específicos....	23
2.3.1. Problema científico general.	23
2.3.2. Problemas específicos.....	23
2.4. Formulación del objeto de la investigación.....	24
2.5. Formulación de los objetos de la investigación	24
2.5.1. Objetivo general.....	24
2.5.2. Objetivos específicos.	24
2.6. Delimitación.....	25

2.6.1. Delimitación espacial.....	25
2.6.2. Delimitación temporal.	25
2.6.3. Delimitación Conceptual.	25
2.7. Formulación de la hipótesis.....	25
2.7.1. Hipótesis General.....	25
2.7.2. Hipótesis Específicos.....	25
2.8. Determinación de las variables	26
2.9. Matriz de consistencia.....	28
2.10. Justificación de la investigación.....	33
3. MARCO TEÓRICO	35
3.1. Antecedentes de la Investigación	35
3.1.1. Artículos Científicos	35
Artículo científico 1.....	35
Artículo Científico 2.....	36
Artículo Científico 3.....	36
Artículo científico 4.....	37
Artículo científico 5.....	38
Artículo científico 6.....	39
Artículo científico 7.....	40
Artículo científico 8.....	41
Artículo científico 9.....	42
Artículo científico 10.....	42
3.1.2. Libros	43
Libro 1.	43
Libro 2	44

Libro 3	45
Libro 4.	46
Libro 5.	47
3.1.3. Tesis Doctorales	47
Tesis Doctoral 1.....	47
Tesis Doctoral 2.....	48
3.2. Bases Tóricas.....	49
3.2.1. Proceso Administrativo.....	49
3.2.2. Evolucion del Pensamiento Administrativo.....	50
3.2.3. Administración Moderna	51
3.2.4. Teorías de la Administración.	52
3.2.5. Teorías de Administración Moderna.	56
3.2.6. La Naturaleza del Trabajo Directivo y el Proceso Administrativo.	58
3.3. Glosario de términos	59
3.4. Fundamentación Legal	66
4. METODOLOGÍA.....	70
1.1. Tipo y diseño de la Investigación.....	70
1.2. Población de Estudio.....	71
1.3. Tamaño de la Muestra	72
1.4. Técnicas de Recolección de Datos	74
1.4.1. Análisis de resultados.....	75
1.4.1.1. Tabulación de resultados de la encuesta.	75
Datos generales.....	75
Pregunta No. 1	80
Pregunta N0. 2	81

	10
Pregunta No. 3	83
Pregunta No. 4	84
Pregunta No. 5	86
Pregunta No. 6	87
Pregunta No. 7	89
Pregunta No. 8	90
Pregunta No. 9	92
Pregunta No. 10	93
Pregunta No. 11	95
Pregunta No. 12	96
Pregunta No. 13	98
Pregunta No. 14	99
Pregunta No. 15	101
Pregunta No. 16	102
1.4.1.2. Tabla y análisis de resultado de la encuesta.....	104
1.4.1.2.1. F.O. D. A de resultado de encuesta.....	107
5. MARCO ADMINISTRATIVO	108
5.1. Recursos	108
5.1.1. Recursos Institucionales.....	108
5.1.2. Recursos Humanos.....	108
5.1.3. Recursos Materiales	108
5.1.4. Recursos Económicos	109
5.2. Cronogramas de actividades.....	110
6. DISEÑO DE LA PROPUESTA	111
6.1. Título	111

	11
6.2. Justificación.....	111
6.3. Objetivos	112
6.3.1. Objetivo General.....	112
6.3.2. Objetivos específicos.	112
6.4. Diseño de la estrategia de Administración por objetivos.....	112
6.4.1. Antecedentes de la Administración por objetivos.	112
6.4.2. Concepto de Administración por Objetivos.....	112
6.4.3. Características de la Administración por Objetivos.....	113
6.4.4. Ventajas de la Administración por Objetivos.	113
6.4.5. Etapas de la Administración por objetivos.	114
6.4.6. Desarrollo y aplicación de la propuesta.	116
7. CONCLUSIONES	130
8. RECOMENDACIONES	132
9. BIBLIOGRAFIA	134
10. ANEXOS	143

INDICE DE TABLA

Tabla 1 matriz de la operacionalización de las variables	26
tabla 2 matriz de consistencia	28
tabla 3 sexo	75
tabla 4 rango de edad	76
tabla 5 nivel de preparación educativa	77
tabla 6 razón por la que forma parte del cuerpo de bomberos de manta	78
tabla 7 ¿considera importante la gestión del cuerpo bomberos?	79
tabla 8 las metas que se establecen dentro de la planeación organizacional en la empresa son de conocimiento de los trabajadores.....	80
tabla 9 se elaboran cronogramas de direccionamiento para los planes de corto, mediano y largo plazo en la gerencia de la empresa.	81
tabla 10 los objetivos a alcanzar de la institución son claros y precisos para los trabajadores del cuerpo de bomberos de manta.	83
tabla 11 se realizan planificaciones laborales para cada área de la institución.	84
tabla 12 las funciones administrativas están de acuerdo al perfil profesional de cada trabajador.....	86
tabla 13 la estructura organizacional cumple con los lineamientos establecidos por la institución.	87
tabla 14 considera necesario realizar cambios en las técnicas administrativas para lograr mejores objetivos.....	89
tabla 15 el ambiente laboral en los trabajadores es el adecuado y concuerdan con el organigrama de la empresa.....	90

tabla 16 se desarrollan actividades motivacionales en los trabajadores para direccionar correctamente sus labores.	92
tabla 17 se realizan divisiones de trabajos entre los encargados de cada área con la finalidad de dirigir bien la empresa.	93
tabla 18 la toma de decisiones del parte del primer jefe son las más adecuadas	95
tabla 19 existen mecanismos de comunicación entre las direcciones de la empresa con los trabajadores.....	96
tabla 20 en la organización se realiza reconocimiento por el buen desempeño a los trabajadores.....	98
tabla 21 las capacitaciones al personal de trabajo son constantes dentro de la institución. .	99
tabla 22 se hace un seguimiento de trabajo y se supervisa a los trabajadores dentro de la institución.	101
tabla 23 existen medidas en los controles administrativos para que las áreas cumplan con las metas establecidas.....	102
tabla 24 tabla de encuesta de datos generales.....	104
tabla 25 tabla de encuesta de preguntas.....	105
tabla 26 f.o. d. A de resultado de encuesta.	107
tabla 27 recurso material.....	108
tabla 28 recursos económicos.....	109
tabla 29 diagrama de gantt.....	110
tabla 30 constituir la estrategia administrativa para el mejoramiento del b.c.b.m	116
tabla 31 conformación de equipo y del jefe encargado.	117
tabla 32 capacitación inicial al equipo y al jefe encargado.	118
tabla 33 método de capacitación.....	119

tabla 34 diagnóstico inicial.....	121
tabla 35 diseño de la estrategia.....	122
tabla 36 levantamiento de la información para la aprobación de la estrategia.....	123
tabla 37 planificación estratégica de objetivos.....	124
tabla 38 formulación de objetivos y metas.....	125
tabla 39 evaluación de los resultados alcanzados.....	126
tabla 40 desarrollo de la estrategia reformulación de objetivos y metas.....	127
tabla 41 difusión de la estrategia de administración por objetivos.....	128
tabla 42 plan de acción.....	129

INDICE DE GRAFICO

Gráfico 1 sexo.....	75
gráfico 2 rango de edad	76
gráfico 3 nivel de preparación	77
gráfico 4 razón por la que forma parte del cuerpo de bomberos de manta.....	78
gráfico 5 ¿considera importante la gestión del cuerpo bomberos?.....	79
gráfico 6 las metas que se establecen dentro de la planeación organizacional en la empresa son de conocimiento de los trabajadores.	80
gráfico 7 se elaboran cronogramas de direccionamiento para los planes de corto, mediano y largo plazo en la gerencia de la empresa.	82
gráfico 8 los objetivos a alcanzar de la institución son claros y precisos para los trabajadores del cuerpo de bomberos de manta.	83
gráfico 9 se realizan planificaciones laborales para cada área de la institución.....	85
gráfico 10 las funciones administrativas están de acuerdo al perfil profesional de cada trabajador.....	86
gráfico 11 la estructura organizacional cumple con los lineamientos establecidos por la institución.	88
gráfico 12 considera necesario realizar cambios en las técnicas administrativas para lograr mejores objetivos.....	89
gráfico 13 el ambiente laboral en los trabajadores es el adecuado y concuerdan con el organigrama de la empresa.....	91
gráfico 14 se desarrollan actividades motivacionales en los trabajadores para direccionar correctamente sus labores.....	92

gráfico 15 se realizan divisiones de trabajos entre los encargados de cada área con la finalidad de dirigir bien la empresa.	94
gráfico 16 la toma de decisiones del parte del primer jefe son las más adecuadas	95
gráfico 17 existen mecanismos de comunicación entre las direcciones de la empresa con los trabajadores.....	97
gráfico 18 en la organización se realiza reconocimiento por el buen desempeño a los trabajadores.....	98
gráfico 19 las capacitaciones al personal de trabajo son constantes dentro de la institución.	100
gráfico 20 se hace un seguimiento de trabajo y se supervisa a los trabajadores dentro de la institución.	101
gráfico 21 existen medidas en los controles administrativos para que las áreas cumplan con las metas establecidas.	102
gráfico 22 diagrama de gantt	110
gráfico 23 esquema gráfico de la estrategia.....	115

RESUMEN

La siguiente investigación se realizó con el fin de analizar los procesos administrativos del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta, se basa en la planeación, la dirección, la organización y el control, donde la problemática radica en la falta de gestión lo cual conlleva a un retroceso administrativo, este trabajo investigativo tiene una base teórica y práctica, enfocándose en determinar la viabilidad del diseño de la propuesta mediante la estrategia Administración por objetivos. Se aplicó una investigación descriptiva con enfoque cuantitativa con un estudio de campo y bibliográfica que generó un análisis correcto de la situación de la institución mediante el uso del cuestionario, cuyo diagnóstico sirvió para el desarrollo de la propuesta y generó un plan de acción a corto plazo en beneficio de las necesidades de la organización en lo que respecta al proceso administrativo, para potenciar el desempeño y buen direccionamiento. Por ello, la presente investigación pretende dar a conocer la importancia de los procesos administrativos dentro del B.C.B.M. analizando las dimensiones como la planeación, dirección, organización y control, con el propósito de armar una estrategia enfocada a mejorar la planeación organizacional, los cronogramas de direccionamiento, los objetivos y metas de la institución, las funciones administrativas de tal manera que cada proceso sea llevado de forma efectiva y en relación con la razón de ser de la institución

Palabras claves: procesos administrativos, planeación, dirección, organización, control.

ABSTRACT

The following investigation was carried out to analyze the administrative processes of the institution “Meritous Corps of Firefighters of Manta, Ecuador.” Based on the administrative process such as planning, direction, organization, and control, where the problem lies in the lack of administrative capacities which leads to an administrative setback in the institution. This investigative work has a theoretical and practical base, focusing on determining the viability of the proposal design through the administration by objectives strategy. Descriptive research with a quantitative approach was applied with a field and bibliographic study that generated a correct analysis of the situation of the institution through the use of the questionnaire, whose diagnosis served for the development of the proposal and generated a short-term action plan for the benefit of the organization’s needs with regard to administrative processes to enhance performance and good management.

For this reason, this research aims to show the importance of administrative processes within the B.C.B.M., analyzing dimensions such as planning, direction, organization, and control. In order to put together a strategy focusing on improving organizational planning, direction schedules, and objectives of the institution. Administrative functions in such a way that each process is carried out effectively and in relation to the reason for being of the institution.

Keywords: Administrative processes, planning, management, organization, and control.

INTRODUCCION

El proyecto de investigación que se presenta consiste en el “Análisis del proceso administrativo del Benemérito Cuerpos de Bomberos del cantón Manta” donde, es necesario y fundamental que la Institución posea habilidades administrativas en sus procesos para que permita la correcta gestión administrativa como la planeación, dirección, organización y control, para así conseguir el logro de metas, la eficacia en la toma de decisiones, eficiencia en sus recursos, en si lograr el buen funcionamiento de la empresa. Se debe saber que los procesos administrativos es una herramienta indispensable para el desarrollo de una institución, ya que por medio de las habilidades administrativas se puede llevar de manera eficiente las actividades dentro de una institución y así adoptar una adecuada toma de decisiones que permitirá alcanzar los objetivos planteados por la organización.

La problemática de la investigación se concentra en el déficit de los procesos administrativos por lo tanto está basada en analizar y diagnosticar la deficiencia en la institución, y a su vez que procesos perjudica la administración que conllevan a tomar decisiones erróneas. La metodología de la investigación es cuantitativa y descriptiva ya que se implementa herramientas estadísticas y ayuda analizar la situación actual de la institución con el fin de proponer estrategias que faciliten el correcto desarrollo de la organización y determinar el impacto de influencia que tienen los procesos administrativos y dar solución a la problemática, la investigación está basada con grandes autores como, Henry Fayol, Idalberto Chiavenato, con sus grandes aportes a la Administración.

1. TEMA DE INVESTIGACIÓN:

“Análisis del proceso administrativo del Benemérito Cuerpos de Bomberos del cantón Manta”.

2. DISEÑO TEÓRICO

2.1. El problema

2.2. Planteamiento del Problema

La globalización en el mundo moderno requiere de instituciones que sean altamente eficaces y eficientes en los procesos administrativos, pues el buen manejo de sus recursos logrará una institución altamente efectiva. Manta, es una de las ciudades con mayor crecimiento económico del país, por lo tanto, es necesario analizar los procesos administrativos en las instituciones sean públicas o privadas. La carencia del desarrollo de habilidades y capacidades en una institución conlleva al fracaso y retroceso del manejo de las áreas, lo que resulta una toma de decisiones ineficiente. Los autores Alonso y Hernández mencionan que la dirección de la organización evalúa, suma, une y utiliza sus recursos en base a sus capacidades de gestión, conocimientos y procesos administrativos a disposición de la empresa. (Alonso & Hernández, 2016)

Dentro del Benemérito Cuerpo de Bomberos existe un desbalance en el control en los procesos administrativos tales como; la falta de dominio de las habilidades organizacionales, carencias de estrategias adecuadas para el manejo de la organización y a su vez desborda la poca capacidad de comunicación e incentivo para los trabajadores. Al ser una institución pública encarga de la protección, seguridad médica y social, el benemérito cuerpo de bomberos de la ciudad de Manta requiere de un fortalecimiento organizacional que mejore la gestión empresarial, corrigiendo la estructura y el manejo de sus actividades diarias, por

tal motivo la institución debe tener un mayor conocimientos en los procesos, técnicas y habilidades administrativas que permitan tener el correcto funcionamiento de cada una de sus áreas y teniendo en cuenta la importancia de la Administración. Es muy importante llevar la reflexión sobre el papel que juega el proceso administrativo en el Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta, con el fin de determinar las deficiencias en el manejo de la planeación, organización, dirección y control.

2.2.1. Contextualización macro, meso y micro

2.2.1.1. Contextualización Macro.

En medio de la globalización los procesos administrativos hacen referencia a lograr con eficiencia y eficacia la toma de decisiones. Los autores Robbins y Decenzo mencionan a la eficiencia como hacer las tareas correctas y la relación con el servicio, mientras que la eficacia se encarga de concluir las tareas de manera correcta. Una mala gestión del proceso administrativo conlleva al fracaso y al retroceso de una organización porque no se cumpliría con lo estipulado y da paso al desorden organizacional. (Robbins & Decenzo, 2002).

La preocupación que se genera a nivel mundial es no poder cumplir con el propósito de una empresa, tales como; el desarrollar las capacidades y habilidades, la falta de liderazgo, el poder de toma decisión, no cumplir con estrategias adecuadas y la ineficiencia para establecer objetivos que lleven al éxito.

El autor Sandoval revela que el éxito de una empresa está estrictamente relacionado con la gestión administrativa y el manejo adecuado de las capacidades y recursos. El incumplimiento de los procesos administrativos en un mundo globalizado sería un problema potencial especialmente en los países en desarrollo, en el contexto de la competitividad

institucional la mayoría de los problemas radican en la administración según lo planteado en varios estudios. (Sandoval, 2014)

2.2.1.2. Contextualización Meso.

Los procesos administrativos en el Ecuador son muy importantes y muchas veces en las instituciones se presenta déficit en las áreas administrativas e incluso en la estructura organizacional, donde se ven obligados a plantearse nuevas formas para una mejor estructura ya sea de una área o departamento y que el éxito no sea prematuro.

Ruiz, Buitrón y Andrade mencionan que en la actualidad algunas instituciones públicas incluyendo organizaciones municipalidades, cuerpo de bomberos y hospitales tienen defectos en las áreas administrativas, en el mal uso de las finanzas, en equipos y en las capacidades de los recursos. El tener una estructura organizacional insuficiente les impide actuar con eficacia y eficiencia a los eventos adversos que requieran la intervención para proporcionar un mejor servicio. (Ruiz, Buitrón, & Andrade, 2018)

Estos defectos hacen que los errores sean mayores ya que por ser empresas públicas deben contar con un mínimo de fallas y el mal cumplimiento significa deficiencia. Todo esto se da muchas veces por no tener buena gestión en los procesos administrativos, no contar con la administración adecuada, ni con planeaciones y estrategias, que dan paso a la mala organización en su estructura, lo que impide el buen manejo administrativo en las instituciones. (Gaviláñez, Oleas, & Palacios, 2018)

2.2.1.3. Contextualización Micro.

En Manta, los procesos han sido reconocidos como una de las herramientas fundamentales para lograr el buen direccionamiento en cualquier tipo de organización y

obtener un respaldo considerable para el cumplimiento de los objetivos institucionales. (Garcés, Soto, & Silvia, 2018)

Zamora, Ponce y Chávez mencionan que existe un problema latente en la gestión administrativa de los sectores empresariales de la ciudad y más en las empresas públicas, donde de manera permanente tienen a su cargo las funciones administrativas lo que incide muchas veces es que no cuentan con el correcto funcionamiento direccional para el logro de objetivos, donde su ineficiencia se muestra a través de lo que ofrecen sea servicios o productos. (Zamora, Ponce, Delgado Chávez, & Cedeño, 2018)

El diario el Mercurio menciona que las instituciones de Manta deben dar su atención a la estructura organizacional y que estas contribuyan al desarrollo de la comunidad, pero se limitan en crecer por la falta de apoyo para su fortalecimiento del entorno, que no es propicio para la innovación y el desarrollo de crecer y mejorar continuamente. (Diario El Mercurio, 2019) . Se debe prestar atención a los procesos administrativos porque dentro de una empresa son muy relevantes y permite desarrollar las capacidades y habilidades necesarias para llevar al éxito de la empresa.

2.3. Formulación del problema científico general y problema específicos

2.3.1. *Problema científico general.*

¿Cuál es el análisis del proceso administrativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta?

2.3.2. *Problemas específicos.*

¿Cómo es la Planeación del proceso administrativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta?

¿De qué manera es la organización del proceso administrativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta?

¿Cómo es la Dirección del proceso administrativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta?

¿Cómo es el Control del proceso administrativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta?

2.4. Formulación del objeto de la investigación

Proceso Administrativo

2.5. Formulación de los objetos de la investigación

2.5.1. Objetivo general.

Analizar el proceso administrativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta.

2.5.2. Objetivos específicos.

Examinar la planeación del proceso administrativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta.

Establecer la organización del proceso administrativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta.

Determinar la dirección del proceso administrativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta.

Comprobar el control del proceso administrativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta.

2.6. Delimitación

2.6.1. *Delimitación espacial.*

El Proyecto investigativo se realizó en el Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta de la Provincia de Manabí.

2.6.2. *Delimitación temporal.*

La investigación de la presente tesis está comprendida desde el 09 de noviembre de 2020 hasta el 30 de julio 2021 (2).

2.6.3. *Delimitación Conceptual.*

El presente proyecto de investigación trata sobre el Análisis del proceso administrativo del Benemérito Cuerpo de Bombero del Cantón Manta, comprende;

Planeación

Organización

Dirección

Control

2.7. Formulación de la hipótesis

2.7.1. *Hipótesis General.*

El análisis del proceso administrativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta, es favorable.

2.7.2. *Hipótesis Específicos.*

La planeación en el proceso administrativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta, es factible.

La organización en el proceso administrativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta, es viable.

La dirección en el proceso administrativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta, es determinante.

El control en el proceso administrativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta, es importante.

2.8. Determinación de las variables

Tabla 1 Matriz de la Operacionalización de las Variables

OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
V.I: X: CAPACIDAD ADMINISTRATIVA	X1: Planeación	Metas	D1
		Direccionamiento	D2
		Estratégico	
	X2: Organización	Objetivos	D3
		Planificación	D4
			D5
		Funciones Administrativas	
		Estructura Empresarial	D6
		Tecnología	D7
X3: Dirección			D8
	Ambiente Laboral		
		Motivación	D9

	Liderazgo	D10
	Toma de decisiones	D11
	Comunicación	D12
X4: Control	Desempeño	D13
	Capacitaciones al personal	D14
	Seguimiento de trabajo	D15
	Medidas	D16

Nota: La siguiente tabla presenta la variable independiente, las dimensiones y sus indicadores en la investigación del proyecto sobre el Análisis del proceso administrativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta.

2.9. Matriz de consistencia

Tabla 2 Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA: "ANÁLISIS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DEL BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MANTA".

<i>Problemas de Investigación</i>	<i>Objetivos de Investigación</i>	<i>Hipótesis de Investigación</i>	<i>Variables</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Metodología</i>
<i>Problema General</i>	<i>Objetivo General</i>	<i>Hipótesis General</i>			
¿Cuál es el análisis del proceso administrativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón de Manta?	Analizar el proceso administrativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón de Manta.	El análisis del proceso administrativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos en el Cantón Manta, es favorable.	Variable Independiente:	X 1: Planeación. X2: Dirección. X3: Organización. X4: Control.	La Investigación es descriptiva. Enfoque: Investigación Cuantitativa. Modalidad: Investigación de campo y Bibliográfica Documental.

<i>Problemas Específicos</i>	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variables	Indicadores	Metodología
<i>Primer Problema específico</i>	Primer objetivo específico	Primera Hipótesis específica			
<i>¿Cómo es la Planeación del proceso administrativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta?</i>	Examinar la planeación del proceso administrativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta	La planeación en el proceso administrativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta, es factible	Variable Independiente Planeación	Metas Direccionamiento estratégico Objetivos Planificación	La Investigación es descriptiva. Enfoque: Investigación Cuantitativa. Modalidad: Investigación de campo y Bibliográfica Documental.

<i>Segundo específico</i>	<i>Problema</i>	Segundo Específico	Objetivo	Segunda específica	Hipótesis	Variable	Indicadores
<i>¿De manera es la organización del proceso administrativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta?</i>	<i>qué es la del</i>	Establecer la organización del proceso administrativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta.	la del	La organización en el proceso administrativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta, es viable.		Variable Independiente: Organización	Funciones Administrativas Estructura Empresarial Tecnología Ambiente laboral

<i>Tercer Problema específico</i>	Tercer Objetivo Específico	Tercera Hipótesis específica	Variable	Indicadores	Metodología
<i>¿Cómo es la Dirección del proceso administrativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta?</i>	Determinar la dirección del proceso administrativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta.	La dirección en el proceso administrativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta, es determinante.	Variable Independiente: Dirección	Motivación Liderazgo Toma de Decisiones Comunicación	La Investigación es descriptiva.

<i>Cuarto específico</i>	<i>Problema</i>	Cuarto Específico	Objetivo	Cuarta específica	Hipótesis	Variable	Indicadores
	<i>¿Cómo es el control del proceso administrativo dell Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta?</i>	Comprobar el control del proceso administrativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta.	El control en el proceso administrativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta, es importante.			Variable independiente: Control	Desempeño Capacitaciones al personal Seguimiento de Trabajo Medidas

Nota: La siguiente tabla presenta el problema general y específicos, el objeto general y específicos y la hipótesis general y específicos con su variable independientes y sus indicadores.

2.10. Justificación de la investigación

El propósito del presente trabajo investigativo consiste en analizar de manera íntegra el proceso administrativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta, verificando si la institución posee la adecuada planeación, organización, dirección y control en las áreas administrativas.

La importancia de esta investigación es conocer y analizar la aplicación de los procesos administrativos y por qué es un eje fundamental para lograr el éxito, alcanzar metas, potenciar el desarrollo de las habilidades y proporcionar estrategias para el mejoramiento de la institución. Para el Cuerpo de Bomberos es importante el buen manejo administrativo en las diferentes áreas ya que es primordial identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que se van generando a través del proceso y a su vez poder dar soluciones estratégicas.

Se pretende que la institución mejore en sus procesos administrativos y que genere efectividad en la planeación, organización, dirección y el control, permitiendo contar con colaboradores comprometidos y para que esto suceda todo el personal administrativo debe permanecer organizado, contar con buenas planificaciones y brindar la ayuda en el momento que sea requerido. También se establecerá el manejo de las funciones administrativas y su aplicación, por tal motivo se ve la necesidad de realizar un proyecto investigativo, para poder detectar y analizar si influye el proceso administrativo en el desempeño de las labores en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta

El conocimiento del proceso administrativo del cuerpo de bomberos permitirá generar mejores estrategias en la administración, efectividad en la toma de decisiones, mayor compromiso y motivación para los trabajadores también pretende promover la importancia de los procesos

administrativos en el Benemérito cuerpo de bomberos, con el fin de contribuir y mejorar los procesos y apoyar la correcta toma de decisiones.

Al analizar el proceso administrativo se puede determinar que contribuye para alcanzar la transparencia con eficiencia y eficacia en sus procesos y a su vez son mecanismos importantes en la institución para poder ejercer las funciones a partir de gestiones efectivas que contribuyan al cumplimiento de los objetivos y metas establecidas.

Los resultados de este trabajo investigativo serán factibles y será importante para el desarrollo de mejora del Benemérito Cuerpo de Bomberos también será de gran ayuda para los trabajadores y asociados en función de mejorar sus labores administrativas. En consecuencia, con este análisis queda justificado el estudio de la investigación del análisis del proceso administrativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta de la Provincia de Manabí.

3. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes de la Investigación

3.1.1. Artículos Científicos

Artículo científico 1.

Tema: Impacto de la gestión administrativa en las pymes del Ecuador.

Autor: María Isabel Gavilanes; María Elena Espín Oleas; Mariela Arévalo Palacios.

Año: 2018.

Problema: En el artículo científico sobre el impacto de la gestión administrativa en las pymes del Ecuador enfatiza que la gestión administrativa tiene gran importancia puesto que permite a las pymes el avance, desarrollo y el crecimiento estable. (Gavilánez, Oleas, & Palacios, 2018)

Objetivo: Es realizar un análisis de la gestión empresarial en las Pymes, otorgando diferentes beneficios que aporta la gestión dentro de una empresa ya que una correcta gestión puede contribuir en gran medida con el éxito.

Metodología: La metodología empleada en el artículo se basa en un análisis cuantitativo de la gestión administrativa de las pymes en el Ecuador.

Conclusión: La gestión es de vital importancia en las PYMES porque ayuda a progresar, crecer y estabilizarse, además, reconoce las fortalezas de beneficiar y mantener a los sindicatos en la empresa y las debilidades que deben corregirse para el bien colectivo futuro. El propósito de la gestión de recursos económicos es optimizar y extender los recursos de una organización a las PYMES, Estos son los más importantes porque se enfocan en evaluar los recursos disponibles, pero también ayudan a la toma de decisiones con respecto a los recursos

Artículo Científico 2.

Tema: Importancia de la gestión en la administración para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta.

Autor: Amado A. Mendoza Briones.

Año: 2017.

Problema: La importancia de la gestión administrativa en la innovación de las Pymes de Manta, se afirma que están particularmente enfocadas en la estructura económica y contribuyen al desarrollo de la comunidad. Sin embargo, la comunidad aún revela limitaciones como la falta de apoyo para fortalecer la comunidad en el medio ambiente, lo que no contribuye a la innovación, el desarrollo y el crecimiento continuo. (Briones, 2017)

Objetivo: Determinar la gestión administrativa en la innovación de las pymes (medianas empresas) en la ciudad de Manta, Ecuador.

Metodología: Es de tipo cuantitativa analítica ya que permite dar afirmaciones particulares a otras más generales.

Conclusión: La innovación es el resultado de un cambio inevitable tiene una estrecha relación con el marco económico y aprovechamiento de oportunidades del mismo modo la globalización afecta a los patrones económicos, sociales, políticos y culturales del mundo, se afirman que la innovación es la respuesta a una sociedad globalizada y su cambio requiere que sea constante y efectivo para la reforma de las pymes.

Artículo Científico 3.

Tema: La ciencia de la administración de empresas.

Autor: Helen S. Arteaga Coello, Dolores M. Intriago Manzaba, Karen A. Mendoza García.

Año: 2016.

Problema: Describe el desarrollo histórico de la administración de empresas y su importancia en las distintas etapas del proceso, gestión, metodologías, metas, objetivos y otras características que debe cumplir cada empresa. (Helen S. Arteaga Coello, Revista científica el dominio de las ciencias)

Objetivo: Analizar la gestión administrativa de las PYMES y la incidencia tributaria en el desarrollo económico.

Metodología: La metodología es descriptivo, correlacional.

Conclusión: El desarrollo económico contemporáneo depende en gran medida de pequeñas y medianas empresas, lo que significa la necesidad de las bases teóricas y métodos de gestión administrativa para participar activamente en su proceso de creación, crecimiento, integración y aplicación.

Artículo científico 4.

Tema: La gestión administrativa como herramienta en el desarrollo e incremento de la eficiencia en las ventas.

Autor: Jorge Calderón; G Cazco; Mariela Guambo; Marco Shaqui.

Año: 2018.

Problema: Se menciona que administrativamente es imposible combinar los procedimientos administrativos que permiten el control de los diferentes departamentos y es perjudicial que no se despierte el interés de los colaboradores en desarrollar modelos administrativos. (Calderón, Cazco, Ramírez, & Pomaquiza, 2018)

Objetivo: Crear un modelo de gestión para lograr cumplir con la filosofía de la empresa y a la vez mejorar los procesos y determinar una propuesta de modelo de gestión administrativa con

las siguientes herramientas: procesos internos, perfil estratégico, tecnología y clientes, para aumentar la eficiencia en la empresa.

Metodología: Estudio bibliográfico, desarrollo del modelo de gestión, diagnóstico de los procesos de venta, análisis de la interpretación de los resultados, propuesta de modelo.

Conclusión: Los autores mencionan que no cuentan con modelos, no tienen herramientas de gestión, cuadro de mando integral, mejora de la toma de decisiones y genera menos desperdicio de recursos. El desarrollo comercial de la empresa y las gestiones administrativas deben entenderse como un mecanismo que permita a la empresa obtener información sobre la existencia, alcance, naturaleza y características de múltiples intereses que convergen en una determinada situación para tomar decisiones que mejor satisfagan al público.

Artículo científico 5.

Tema: Análisis de las gestiones administrativas en las instituciones educativas de los niveles de básica y media en las zonas rurales en Colombia.

Autor: Raúl J. Pacheco Granados; Carlos A. Robles Algarín; Adalberto J. Ospino Castro.

Año: 2018.

Problema: Indican que en cada establecimiento no se está capacitando a la gestión y no hay función de gestión, los administradores deben ejecutar los presupuestos determinados por la junta directiva y tomar decisiones con respecto a la planta, las horas de trabajo, el espacio y el uso de los recursos para mantener la organización funcionando sin problemas, pero en algunas comunidades, la inversión es preferida y práctica por la comunidad. (Granados, Algarín, & Castro, 2018)

Objetivo: Analizar los resultados de la gestión administrativa en las instituciones educativas rurales y analizar el nivel de gestión administrativa en las instituciones educativas y determinar el uso de la investigación operacional en dicho sector.

Metodología: La metodología es cualitativa ya que se basa en la observación de comportamientos naturales, palabras y respuestas públicas para recopilar información para la interpretación posterior del significado.

Conclusión: Los resultados los llevaron a las siguientes conclusiones: 1) Las instituciones educativas rurales de Santa Marta no cuentan con métodos administrativos claros. 2) Está relacionado con el nivel de gestión y ordenado en términos de gestión administrativa, sin embargo, las instituciones deben mejorar sus procedimientos administrativos en conjunto con el rendimiento académico de los estudiantes.

Artículo científico 6.

Tema: Las habilidades administrativas en comunidades para el manejo de áreas marinas protegidas.

Autor: Nuria Zambrano; Sofía Georgina Lovato; María Teresa Mite.

Año: 2019.

Problema: Está enfocada en el manejo de actividades productivas (pesca, turismo, acuicultura) en crecer en reservas de producción de vida silvestre salvaje, centrándose en el impacto de estas prácticas en el ecosistema. (Camacho, Torres, & Albán, 2019)

Objetivo: Analizar las distintas actividades administrativas y de producción que se han realizado en el área de protección y precisar los controles que se han establecido para proteger el grupo de ecosistemas.

Metodología: El método utilizado es cualitativo y descriptivo.

Conclusión: El manejo administrativo utilizado en la reserva de producción de vida silvestre Puntilla de Santa Elena indica que es necesario reconsiderar el modelo utilizado para proteger el área protegida y promover el desarrollo social y económico del área protegida. El primer paso que de la comunidad en este sentido supondrá una evolución conjunta entre la participación de las organizaciones que integran el grupo de apoyo y la sociedad civil organizada, integrando la teoría y la práctica de los principios de sostenibilidad ambiental en la política para proteger las áreas, respetar el medio ambiente y la vida.

Artículo científico 7.

Tema: Capacidad de gestión administrativa de los municipios de la ciudad de Perú

Autor: Augusto Guillermo Girao.

Año: 2020.

Problema: En un estudio comparativo de seis ciudades de la región de calamar, los funcionarios de los gobiernos locales no estaban interesados en la innovación y tenían su propia administración. El sistema de planificación y gestión de las unidades administrativas de la estructura urbana básica es gestionado de forma centralizada es particularmente importante en las zonas rurales urbanas. (Girao, 2020)

Objetivo: Analizar las capacidades de gestión del gobierno y las capacidades para manejar los procesos de gestión como organizar, desarrollar, dirigir y controlar sus recursos para poder dar respuesta a las necesidades de la sociedad.

Metodología: La Metodología de la investigación es cualitativa, en concordancia con los objetivos y las necesidades académicas que impulsan la investigación.

Conclusión: El principal objetivo debe ser fortalecer la capacidad de gestión del gobierno municipal y la administración pública, que es un mecanismo que promueve la provisión de

capacidades técnicas y recursos humanos calificados para mejorar la eficiencia y eficacia de la gestión administrativa, de los servicios públicos, gestión financiera y nuevas responsabilidades. La administración permite que la empresa se gestione de manera eficaz y eficiente, independientemente de su finalidad, una buena gestión de sus recursos lo hará triunfar o fracasar, para ello se deben considerar todas las teorías y brindar algunos ejemplos que puedan ayudar a tomar decisiones informadas y controlar de manera inmediata.

Artículo científico 8.

Tema: Competencia de los profesionales de la administración y finanzas para una economía basada en el conocimiento.

Autor: Villafuerte Holguín Jhonny Saulo; Benites Roxana.

Año: 2018.

Problema: Se apoya el desarrollo de la alta capacidad de los profesionales para mejorar su contribución al modelo económico en el que su principal recurso está representado por el conocimiento. (Saulo & Roxana, 2018)

Objetivo: Ayudar a los profesionales de la administración y las finanzas en América Latina y el Caribe a identificar las habilidades necesarias para navegar en la economía del conocimiento.

Metodología: Es de tipo descriptivo acude al paradigma crítico reflexivo desde un enfoque cuantitativo y cualitativo.

Conclusión: Las habilidades profesionales es la forma más eficaz a la economía del conocimiento entre ellos están, la gestión coordinada del conocimiento, compromiso a contribuir al desarrollo de la empresa, comunicar para empoderar el intercambio de conocimientos, creatividad e innovación de productos, servicios y procesos, capacidad para gestionar la carga de

trabajo, comprensión de la estructura organizacional, uso de las TIC en la gestión empresarial; gestión ambiental y visión de sustentabilidad.

Artículo científico 9.

Tema: Funciones administrativas y la participación comunitaria.

Autor: Leonardo Fossi; Luis Castro; Waldemar Guerrero; Luis Vera.

Año: 2018.

Problema: Se observa que la participación comunitaria no fue implementada plenamente en las escuelas por parte de los administradores, la planificación, la organización, la gestión y el control falla. (Fossi, Castro, Guerrero, & Vera, 2018)

Objetivo: Determinar la relación entre la función gerencial de la escuela base en Cabimas, Zulia y la participación comunitaria.

Metodología: Este método es descriptivo porque identifica las características (función de gobernanza y participación comunitaria) que existen entre las variables.

Conclusión: Se refleja una correlación muy alta entre las variables analizadas donde evidentemente las funciones administrativas y la participación comunitaria, planificación, organización, orientación y el control puede verse como una herramienta clave para lograr este objetivo. La comunidad a la que pertenece la escuela analizada puede desarrollarse actividades de integración, las necesidades y expectativas de las instituciones educativas son producto de un diagnóstico efectivo de todos los elementos del trabajo escolar con el fin de formular metas, políticas y metas en el plan de trabajo.

Artículo científico 10.

Tema: Modelo de gestión administrativa para el crecimiento empresarial del Hotel Barros en Quevedo.

Autor: Sergio Sixto González Rodríguez; Danilo Augusto Viteri Intriago; Aída Margarita Izquierdo Morán.

Año: 2020

Problema: Cuenta con un análisis y evaluación de la gestión administrativa del Hotel Barros, que identifica las falencias que impiden el desarrollo. El negocio de una organización se basa en la falta de planificación estratégica, la falta de estructura organizativa y la falta de preparación del personal para desempeñar sus funciones. (Rodríguez, Intriago, & Morán, 2020)

Objetivo: Elaborar un modelo de gestión para el Hotel Barros de la Ciudad de Quevedo y desarrollo e implementación de un modelo de gestión económica que puede permitir al hotel mejorar la situación actual de la empresa y planificar el desarrollo futuro.

Metodología: Los artículos científicos son cuantitativos y cualitativos. Esto se debe a que la relevancia de la investigación cuantitativa o la relación entre variables cuantitativas y cualitativas lo hace en un contexto estructural y contextual.

Conclusión: Los procedimientos administrativos del hotel carecen de veracidad técnica y científica, lo que limita la gestión administrativa de la organización y por ende el logro de sus metas organizacionales. Se desconoce el proceso de gestión administrativa y de gestión general del hotel, así como la falta de un organigrama de la estructura organizativa de la entidad y las funciones que desempeñará el personal, lo cual limita el desarrollo de la entidad y el liderazgo de la misma.

3.1.2. Libros

Libro 1.

Título: Proceso Administrativo.

Autor: Alfredo Cipriano Luna González

Año: 2016

Editorial: Grupo Editorial Patria

Objetivo: Encontrar los fundamentos básicos que todo administrador debe conocer y aplicar para lograr el éxito en la dirección en toda empresa.

Problema: En el libro "Procedimientos administrativos", considera que la aplicación de los mecanismos administrativos es la cuna de los procedimientos administrativos a partir de la planificación y la organización. Las dinámicas del proceso administrativo es la dirección y el control, estas etapas constituyen todo el proceso administrativo. (González, 2016)

Metodología: Desde la primera mitad del siglo XX, la gobernanza ha sido un conocimiento rudimentario cuyo fundamento ha sido el resultado de las investigaciones de diversos autores que aportan teorías que son modelos del pensamiento administrativo actual.

Conclusión: El conocimiento de administración en el libro es introductorio y se basa en la teoría más famosa del pensamiento y las habilidades de razonamiento en administración. Para una comprensión más profunda, los lectores podrán realizar una investigación adecuada con una comprensión de la gestión.

Libro 2.

Título: Fundamentos de la Administración.

Autor: Josué Salgado Benítez; Leticia Guerrero López; Nayely Salgado Hernández

Año: 2016

Editorial: Grupo Editorial Éxodo

Objetivo: Conocer las diferentes funciones de las empresas para identificar las necesidades de administración requeridas en la misma, aprender a desarrollar un plan de trabajo de tal manera que puedan organizar las actividades y coordinar los recursos de la empresa para que sea más productiva

Problema: Debido a los constantes cambios que ocurren a escala global y las alianzas entre países industrializados que ingresan a nuevos mercados, las empresas deben estar atentas a estos procesos para ajustar sus procesos de administración. (Benitez, Lopez, & Hernández, 2016)

Metodología: Este libro proporciona una serie de sugerencias para que se pueda construir el propio aprendizaje a través de una serie de dinámicas de grupo como trabajar en equipo y la lluvia de ideas.

Conclusión: Proporcionan a los lectores las herramientas necesarias para respetar la dignidad humana, la tolerancia y la reconciliación en el ejercicio del liderazgo para tomar decisiones justas y equitativas en la vida personal y profesional, la importancia del control administrativo es que se puede producir resultados prácticos y esfuerzos humanos.

Libro 3.

Título: Administración de lo simple a lo complejo (2da Edición).

Autor: Víctor Francisco Martínez

Año: 2020

Editorial: Pluma Digital Ediciones

Objetivo: Analizar el libro ser utilizado por el alumno de cualquier facultad o por cualquier persona que está interesada en el mundo de la Administración.

Problema: La importancia de la gestión administrativa hace saber a las personas que la gestión administrativa es fundamental para cualquier profesional, independientemente de la disciplina de la que provenga y más si las raíces son económicas. (Martínez, 2020)

Metodología: Es cualitativa y proporciona información elemental e importante para la formación de los estudiantes en el área de administración.

Conclusión: Las autoridades brindan a los profesionales una variedad de técnicas que les permitan actuar adecuadamente dentro de la organización, sugerir las diferentes situaciones que puedan surgir y coordinar esfuerzos y recursos para tal fin. El libro también proporciona un ejemplo positivo de que las especializaciones de gestión, especialmente las herramientas de gestión no se limitan a las grandes empresas, sino que pueden y deben aplicarse a cualquier situación a cualquier organización.

Libro 4.

Título: Administración 1 (2da Edición).

Autor: Maricela Sánchez Delgado

Año: 2016

Editorial: Editorial Patria

Objetivo: Fortalecer y consolidar la identidad del nivel educativo en todos sus métodos y sistemas, brindar una educación relevante a los estudiantes permitir establecer una conexión entre la escuela y su entorno, promover la transferencia académica de los estudiantes entre subsistemas y sistemas.

Problema: El libro menciona que la educación superior debe abandonar la memorización y adquirir habilidades y tener la capacidad de generar y promover el desarrollo de las capacidades para resolver problemas. (Delgado, 2016)

Metodología: El libro sigue un plan de aprendizaje de gestión general e incluye tres partes para determinar la historia, el desarrollo filosófico del campo y analizar la gestión administrativa como disciplina y sus diferentes métodos teóricos aplicando los procedimientos administrativos.

Conclusión: Todo alumno debe tener la habilidad general de administrar y que le permita comprender su entorno e incidir en él, tener herramientas para aprender para la vida y practicar la

convivencia dentro de su ámbito por lo que esta habilidad constituye la imagen de un egresado del sistema nacional.

Libro 5.

Título: Metodología de la investigación para administradores.

Autor: Joaquín García Dihigo

Año: 2016

Editorial: Ediciones de la U

Objetivo: El objetivo de este libro es muy práctico y solo recurren a la teoría cuando es fundamental para comprender o desarrollar ideas. Por tanto, se ha revelado con mayor profundidad un conjunto de técnicas de investigación orientadas a la gestión administrativa y la gestión empresarial.

Problema: Señala que las preguntas de investigación son desconocidas y sus soluciones son respuestas o nuevos conocimientos obtenidos a través del proceso de investigación. (Dihigo, 2016)

Metodología: Esta es una contribución reúne aspectos como gestión empresarial, control de calidad, gestión de producción, investigación de operaciones, logística, ergonomía y otros.

Conclusión: En conclusión, es muy práctico y solo considera el aspecto teórico cuando es necesario para comprender o desarrollar una idea. Por tanto, algunos de los métodos de investigación presentados se centran principalmente en la gestión empresarial.

3.1.3. Tesis Doctorales

Tesis Doctoral 1.

Tema: “Gestión administrativa y la incidencia en el posicionamiento del mercado de la institución educativa grupo la paz”.

Autor: Jimmy Oscar Callohuanca Aceituno

Año: 2019

Problema: Los directivos del Grupo La Paz se cuestionan por la supervivencia de la empresa y tradicionalmente que su organización se está volviendo más vulnerable, las instituciones educativas han integrado equipos con amplia experiencia en educación temática en expertos. (ACEITUNO, 2019)

Objetivo: Determinar la incidencia de la Gestión Administrativa en el posicionamiento en el mercado de la institución educativa Grupo la Paz.

Metodología: El tipo de investigación es aplicativo y deductivo en razón de que permite responder a las interrogantes y objetivos de la investigación utilizando los conocimientos de la normatividad del objeto de estudio.

Conclusiones: La gestión afecta la posición de mercado del Institución Grupo LA PAZ es importante revisar la gestión ya que tiene como objetivo identificar sistemáticamente oportunidades, riesgos a futuros y proporcionarlos junto con otros datos clave. Las empresas aprovechan la oportunidad para tomar mejores decisiones para evitar el peligro, en el mundo del mercado globalizado se necesita utilizar todas las tecnologías y herramientas que se han desarrollado para poner sus productos y marcas en una mejor posición en el mercado. La organización de gestión influye en la posición del mercado de la institución educativa Grupo LA PAZ, esto se debe a que se necesita diseñar conscientemente todos los recursos que tienen a su disposición para lograr los objetivos establecidos asignados a los diferentes departamentos.

Tesis Doctoral 2.

Tema: Competencia gerencial para la optimización del proceso administrativo en la empresa Vordcab Colombia S.A.S.

Autor: Germán Tamara Celis; Aleida Rueda Guarín

Año: 2018

Problema: En la tesis menciona que el gerente juega un papel decisivo en las organizaciones de todo el mundo, las personas que toman las decisiones relevantes deben tener habilidades y destrezas y tener la capacidad de realizar ajustes en las diferentes situaciones en las que se encuentra la empresa para adaptarse. (CELIS & GUARIN, 2018)

Objetivo: Analizar las habilidades de gestión para optimizar los procesos de gestión empresarial.

Metodología: La investigación es parte del método cuantitativo indica la fuente de la referencia utilizada para datos de inspección digital.

Conclusión: Según los procedimientos administrativos el gerente tiene defectos de gestión, organización, dirección y control, porque estos no coinciden con el plan. El enfoque de la empresa debe ampliarse porque esto conduce a una visualización de defectos de gestión, desde la revisión bibliográfica se ha logrado el objetivo de estudiar el comportamiento de gestión de la población, como al comportamiento y actitud del gerente.

3.2. Bases Tóricas**3.2.1. *Proceso Administrativo.***

Según el autor Ospina menciona que la capacidad de gestión se refiere a la capacidad de realizar las tareas adecuadas de manera eficiente, eficaz y sostenible. (Ospina, 2002)

Por otra parte, el autor López define que el proceso administrativo es un conjunto de etapas como la planificación, organización, dirección y control cuya finalidad es conseguir los objetivos de una empresa u organización de la forma más eficiente posible. (López J. F., 2019)

Importancia del Proceso Administrativo

El proceso administrativo es una guía simple y rigurosa a través de la cual una empresa u organización puede lograr los objetivos propuestos de la manera más efectiva. La aplicación de este proceso de gestión permite el aprovechamiento tanto de la mano de obra como de los recursos técnicos y materiales propiedad de la empresa, permite controlar los recursos de forma organizada y tratarlos de forma eficaz. (Editorial Etecé, 2020)

Planeación

De acuerdo a Hernández & Rodríguez la planificación es una acción temporal que establece metas cuantitativas para un período de tiempo específico. (Hernández & Rodríguez, 2011).

Organización

Según Agustín Ponce una organización es una estructura de la relación que debe existir entre las funciones y actividades de los recursos físicos y humanos de una entidad social para maximizar la eficiencia de un proyecto o actividad. (Ponce, 2016)

Dirección:

Según Terry: La dirección es lograr los objetivos de todos los miembros del equipo de acuerdo con la organización creada por el planificador y el gerente. (Terry, 2015).

Control

Según Riera Cahuas es el proceso de medir y evaluar el desempeño de cada unidad organizativa de una empresa y tomar acciones correctivas para cumplir eficazmente con los objetivos y normas de la empresa. (Riera Cahuas, 2014).

3.2.2. Evolucion del Pensamiento Administrativo.

En 1900, se comenzó a hablar sobre la teoría del pensamiento administrativo, se pueden utilizar diferentes teorías, métodos o escuelas para estudiar la gestión administrativa y estas teorías,

métodos o escuelas han surgido de acuerdo con las necesidades humanas. Cada teoría administrativa surgió en respuesta a los problemas que enfrentaban las organizaciones en ese momento y las teorías populares propusieron con éxito métodos específicos para resolver tales problemas. Aunque las necesidades esenciales son las mismas, debido a sus diferentes ideologías el actual gobierno ha experimentado toda una evolución histórica. Desde la antigüedad, se puede ver la base que se ha transformado para materializar los conocimientos y teorías de gestión de hoy, la optimización de los recursos humanos y la optimización de las personas, porque es el motor de la organización, la empresa y la tierra.

En la actualidad, la administración es parte fundamental de toda empresa, porque siempre habrá recursos que se deben utilizar de la mejor manera y también habrá capital humano para ayudar a alcanzar las metas.

3.2.3. Administración Moderna

La Administración ha pasado por una etapa de evolución, que dio origen al gobierno actual. Sin embargo, se puede ver que las huellas de la gestión de hace cientos de años se han aplicado en el mundo de hoy, dando como resultado mejores resultados en términos de factores humanos. Actualmente, las empresas u organizaciones definen sus propias fortalezas, es decir, la forma en que se desarrollan en un entorno dinámico, como resultado han surgido métodos como la planificación estratégica, la innovación, la planificación, la organización, la orientación y el control, son funciones de los procedimientos administrativos con el paso del tiempo el desarrollo de la gestión administrativa viene condicionado por aportes teóricos y prácticos.

Los gerentes y directores de hoy enfrentan nuevos desafíos para mejorar las estructuras organizacionales y también presentan nuevas oportunidades para intervenir en la gestión administrativa. El conocimiento actual de la gestión administrativa es el resultado continuo del

proceso de innovación, gracias a los aportes de grandes pensadores de la historia, la gestión administrativa se ha vuelto muy importante y es en la actualidad una disciplina básica y necesaria. Estas teorías, métodos y herramientas promueven la gestión de principios de gestión administrativa.

3.2.4. Teorías de la Administración.

Proceso Administrativo

Henry Fayol adoptó el proceso de administración como el tema principal de su teoría con sus procesos planificar, organizar, dirigir y controlar.

- **Planeación:** Es la primera etapa del proceso administrativo y se puede definir como la determinación de los objetivos y la elección de los cursos de acción para lograrlos, con los estudios y elaboración de un esquema detallado que se realiza a futuro.
- **Organización:** En esta fase del proceso administrativo se trata de determinar que recursos y que actividades se requieren para alcanzar los objetivos de la organización.

Dirección: Es la capacidad de modificar los recursos y de influir en las personas, lo que contribuye a la mejora de los objetivos de una organización o grupo. Esto incluye guiar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas importantes, las relaciones y el tiempo son la base del trabajo administrativo de hecho, la administración es la fuente de relaciones con todos los que trabajan con la administración.

- **Control:** Es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajusten a los planes y objetivos de las empresas.

Enfoque clásico de la Administración

El origen del desarrollo de la disciplina de la gestión administrativa se atribuye a dos hechos importantes, el desarrollo acelerado y caótico de la empresa que obstaculizó el trabajo de los gerentes y obligó a la adopción de métodos científicos para reemplazar el empirismo existente y la aparición de empresas de producción a gran escala que están entrando en competencia, por lo que los recursos deben utilizarse al máximo. Por tanto, ha habido un intento inicial de dividir el trabajo entre pensamiento y ejecutor.

La Administración Científica

Frederick Taylor se ha posicionado como el padre de la administración, investigó de forma minuciosa, cautelosa y sistemáticamente las operaciones en el siglo XIX y primera parte del siglo XX.

Taylor destaca 4 principios que beneficiarían tanto a los gerentes como a los colaboradores que lograrían beneficios en su trabajo.

- El Principio de planificación: la creación empírica y práctica por métodos basados en procedimientos científicos.
- El Principio de preparación: preparar y formar para que produzcan.
- El Principio de control: se controla los trabajos para certificar que se está poniendo en ejecución las normas establecidas y según el plan propuesto.
- El Principio de ejecución: los trabajadores tienen la responsabilidad de ejecutar los trabajos y de acuerdo al diseño y planificación

Principios generales de la Administración

La visión funcional de las operaciones de gestión surgió con Henry Fayol en la segunda mitad del siglo XX, haciendo especial hincapié en el establecimiento de principios generales de gestión. Los principios de administración establecidos por Henry Fayol se consideran una verdad universal, un principio de división del trabajo compuesto por tareas y especialización del personal. La disciplina depende de la obediencia, el comportamiento y el respeto a los acuerdos establecidos, y cada trabajador debe recibir órdenes del superior a cargo de un equipo.

Para que la gestión se realice con la máxima eficiencia, es necesario utilizar principios que fortalezcan a los grupos sociales o faciliten su gestión, deben ser flexibles y su uso es sabiduría, es decir, experiencia, decisiones y medidas.

La Teoría Burocrática

La teoría burocrática de Max Weber proporciona el tercer pilar básico para el desarrollo de conceptos administrativos clásicos, en su investigación Weber hizo que se superpusieran tres tipos de organizaciones con tres tipos de autoridad, y para cada tipo de autoridad hizo corresponder diferentes estructuras administrativas.

- La autoridad tradicional se basa en el pasado, las costumbres y la legitimidad de la autoridad que siempre existe, los subordinados están sujetos a la lealtad personal al jefe.
- La autoridad carismática se basa en las características personales del líder.
- Autoridad jurídica racional, el aspecto racional apunta a lograr determinadas metas, mientras que el aspecto legal es que cada líder obtiene autoridad en función del cargo que ocupa.

El Enfoque Neoclásico de la Administración

Este enfoque nace con el crecimiento de las instituciones, resaltando las funciones del administrador, como planear, organizar, dirigir y controlar. El enfoque neoclásico indica que identifica todas las funciones en la administración.

Se basa en los siguientes aspectos

- La administración está formada por funciones o procesos tales como la planeación, organización, dirección y control.
- La administración posee variedades o situaciones empresariales u institucionales que requieren fundamentarse en principios. Esos principios añaden proporción a los elementos y que sean específicos para formular teorías necesarias a la administración.
- Los principios de administración corresponden a la lógica numérica y física.

Teoría de gestión de contingencias por Fred Fiedler

Fred Fiedler concibió una teoría de la gestión de contingencias en las décadas de 1950 y 1960. Fiedler se basa en la idea de que el liderazgo eficaz está directamente relacionado con las características del gerente, el liderazgo se manifiesta en cualquier situación esta idea da lugar a la creencia de que existe un conjunto de rasgos que funcionan en todas las situaciones y que estos rasgos requieren diferentes tipos de liderazgo. Por lo tanto, los líderes deben ser flexibles y adaptarse a los cambios de acuerdo con las necesidades del mercado, la empresa y el equipo. La teoría de Fiedler cree que no existe un enfoque único para todas las situaciones y organizaciones. En cambio, tres variables comunes definen estas variaciones en la teoría de la gestión.

- El tamaño de la organización.
- La tecnología empleada

- El liderazgo en todos los niveles del negocio.

3.2.5. Teorías de Administración Moderna.

Teoría Z (Administración Japonesa)

La Teoría Z es una filosofía administrativa que la propuso William Ouchi, y está relacionada con el método de la calidad total, el modelo enfatiza las relaciones interpersonales como complemento de la gestión científica. Ouchi sugirió que las organizaciones deben invertir más energía para satisfacer sus necesidades de recursos humanos ya sea individualmente o como un todo, muestra que, si las empresas se enfocan en dos áreas centrales, pueden lograr estos objetivos, la participación en la toma de decisiones y el concepto de responsabilidad como función colectiva.

La teoría propone que, al involucrar a los empleados en el proceso organizacional basado en la confianza en los empleados, relaciones sociales más estrechas con empleados se puede mejorar la productividad de la empresa. Los administradores organizan equipos de trabajo para maximizar su efectividad y emparejar a los trabajadores según sus características humanas.

El Enfoque de Sistemas

Los métodos del sistema han cambiado completamente los métodos administrativos, debido a que han cambiado en los últimos años, la Teoría General de Sistemas (TGS) señala que los atributos del sistema no se pueden explicar por sus elementos. El método del sistema es un método de consulta que resalta todo el sistema, su característica es optimizar la eficiencia de todo el sistema más que mejorar la eficiencia del sistema cerrado.

Enfoque de Administración de la Calidad Total

La administración de la calidad total está integrando a toda la empresa para el desempeño de sus funciones, requiriendo la participación plena de todos los empleados, la empresa necesita utilizar métodos de mejora continua para lograr la satisfacción y éxito, no es solo un concepto de administración completa, sino también un conjunto de herramientas y procedimientos para su implementación. La gestión de la calidad total es uno de los pilares de lo que hoy se llama "Lean Manufacturing", que inicialmente contribuyó a la implementación de una cultura corporativa colectiva que promete eficiencia.

Enfoque de Contingencias en la Administración

La teoría de la contingencia trata a las organizaciones como sistemas abiertos, porque interactúan continuamente con el entorno, por lo que se pueden determinar las variables internas y externas que tienen un impacto en el comportamiento administrativo y el desempeño organizacional. Los supuestos de la teoría clásica son división del trabajo, control, jerarquía, etc. Esto llevó a una nueva filosofía de gestión, no existe un único método de organización óptimo todo depende de la situación de la empresa.

La tarea del administrador es identificar los factores contingentes que definen una situación dada, observar sus interacciones con la situación y tratar de encontrar las medidas de manejo más apropiadas o ajustadas para este conjunto específico de variables. En resumen, determina la tecnología que mejor logra el objetivo deseado en determinadas circunstancias y en un determinado momento.

El Ambiente: Es el entorno que rodea a la organización, es decir, el contexto en el que se encuentra la organización. La organización es un sistema abierto que se comunica continuamente

con el entorno, su análisis es fundamental para la toma de decisiones ya que estas decisiones deben ser diferentes según el entorno. El método de análisis del entorno es el entorno general compartido por la empresa que puede afectar directa o indirectamente, incluidas las condiciones legales, políticas, económicas, demográficas, ecológicas o culturales. El entorno de la misión es el entorno más cercano a cada organización, compuesto por proveedores, clientes o usuarios, competidores y entidades reguladoras.

La Tecnología: La tecnología es la segunda variable de la teoría de la contingencia, que tiene un impacto en la toma de decisiones organizacionales. La tecnología puede ser de dos tipos: La tecnología de consolidación se refiere al objeto físico, como la maquinaria utilizada en la producción de cada organización y la tecnología no combinada es el conocimiento que tienen las personas y es la base de la producción.

3.2.6. La Naturaleza del Trabajo Directivo y el Proceso Administrativo.

El trabajo que realizan los gerentes es muy complicado y la función gerencial siempre ha sido una preocupación de los expertos en gestión administrativa en todo el trabajo teórico y empírico. La escuela de gestión administrativa intenta normalizar el trabajo de los gerentes y la función gerencial siempre ha sido una preocupación de los expertos en gestión administrativa en todo el trabajo teórico y empírico, la escuela de gestión administrativa intenta sistematizar el trabajo de los gerentes.

En su investigación sobre la naturaleza del trabajo de gestión, Henry Mintzberg espera romper la mitología de la gestión tradicional basada en funciones tradicionales y proponer una descripción más útil para comprender el trabajo de gestión.

Las características comunes que encuentran entre los ejecutivos exitosos son cinco habilidades.

1. Comprender completamente las decisiones tomadas a diferentes niveles.

2. Centrarse en temas significativos limitados
3. Intervenir solo cuando lo crea necesario y utilizar las ideas de personas de diferentes niveles de la organización para trabajar;
4. Dar a la organización un sentido de dirección a través de objetivos abiertos.
5. Identificar oportunidades y relaciones con procesos de toma de decisiones y asuntos operativos.

Actividades para las Funciones Directivas

- Actividades de la función de gestión
- Planificar se trata de predecir el futuro, fijar metas, formular estrategias, tomar acciones que permitan implementar la estrategia propuesta y determinar los medios necesarios.
- Organización se refiere a crear estructura, diseñar relaciones entre personas y describir el trabajo.
- La integración consiste en seleccionar a las personas adecuadas, orientar y enseñar el contenido necesario para el trabajo.
- El liderazgo se refiere a motivar a las personas a realizar un trabajo sobresaliente, a coordinarse para superar las diferencias y liderar el cambio.
- El control consiste en hacer planes y medir los resultados.

3.3. Glosario de términos

Marco Conceptual

1. *Administración.*

Para Chiavenato, la administración es el proceso de planificación, organización, gestión y control del uso de los recursos para lograr las metas organizacionales. (Idalberto, 2004)

2. Capacidades.

Para Gabriel Duarte, las capacidades son un conjunto de recursos y habilidades que un individuo necesita para realizar una tarea específica., en este sentido, este concepto está vinculado a la educación, que es el proceso de integración de nuevas herramientas en el mundo. (Duarte, 2018)

3. Gestión.

Para Raúl Vilcarromero la gestión es la acción de gestionar es una actividad profesional está orientada a determinar las metas y medios a alcanzar, designar una organización sistemática, formular estrategias de desarrollo e implementar la gestión de personal. (Ruiz R. V., 2018)

4. Empresa.

Para Simón Andrade una empresa es una entidad compuesta por capital social, además del trabajo propio, también puede contratar un cierto número de trabajadores, su finalidad es ser rentable. (Andrade, 2005)

5. Habilidades administrativas.

Para Hitt, Black, Porter define a las habilidades administrativas como toda actividad humana, la gestión administrativa también implica el ejercicio de habilidades, es decir, habilidades y destrezas altamente desarrolladas. Las habilidades son el resultado de una combinación de habilidad, educación, entrenamiento y experiencia. (Hitt, Black, & Porter, 2006)

6. Eficacia.

Según el autor Daft, refiere que la eficacia significa el grado en el que una organización alcanza sus metas. (Daf, 2010)

7. *Planeación.*

Para Matías Riquelme puede definirse como un proceso bien pensado, sistemático y estructurado implementado para lograr un objetivo en particular, un plan tiene múltiples objetivos. Por tanto, un mismo plan puede lograr distintas metas o complementarse entre sí para lograr muchas metas, cuanto mayor sea el nivel de planificación, más fácil será alcanzar las metas más altas con un mínimo esfuerzo. (Riquelme M. , 2018)

8. *Metas.*

Para María Raffino una meta es el resultado esperado o imaginado de un sistema, acción o pista, es decir, el resultado que se espera obtener o lograr a través de un proceso específico, las organizaciones, los individuos y los grupos se establecen metas y procedimientos para lograrlos. (Raffino M. S., 2019)

9. *Direccionamiento Estratégico.*

Para Alberto Sánchez la dirección estratégica se define como la formulación de metas y objetivos organizacionales o del proyecto, en la cual se da a las metas definidas a largo plazo para el logro, la persistencia, sostenibilidad y crecimiento del marco de referencia que apunta a las metas de la organización o del proyecto contenidos en el plan estratégico. (Sanchez, 2018)

10. *Objetivo.*

De acuerdo a Terry & Franklin: el objetivo es la meta que se persigue, que prescribe un ámbito definido y sugiere la dirección a los esfuerzos de planeación. (Terry & Franklin, 2015).

11. *Planificación.*

El autor Robert define la planificación como herramientas de gestión que apoyan las decisiones de la organización sobre el trabajo en curso y el camino que la organización debe tomar en el futuro para adaptarse al cambio.”. (Robert, 2014).

12. Exploración.

Según la autora Florencia Ucha, explorar significa observar, identificar cosas, aspectos, temas e incluso lugares de una manera detallada y altamente enfocada. Al mismo tiempo, es una actividad muy utilizada en diversos campos como la geografía, la medicina, la geología, el turismo, la tecnología, la informática y la ciencia. (Ucha, 2014)

13. Eficiencia.

Para el autor Daft, refiere que la eficiencia se refiere a la cantidad de recursos utilizados para lograr los objetivos de una organización, se basa en la cantidad de materias primas, fondos y personal necesarios para alcanzar un cierto nivel de producción. (Daf, 2010)

14. Organización.

Según Henri Fayol, define que una organización empresarial tiene todo lo que necesita para funcionar y cuenta con materiales, herramientas, capital y personas. (Fayol H. , 1981)

15. Funciones Administrativas.

Para Matías Riquelme las funciones administrativas son la coordinación efectiva de la gestión con el trabajo de otros mientras se realizan determinadas actividades o deberes. (Riquelme M. , 2019)

16. Estructura Empresarial.

El autor Sánchez define a la estructura empresarial para determinar la propiedad de la empresa y determinar en qué departamento desarrollar las actividades de control y mando, es una forma de jerarquía y asignación de responsabilidades y en proyectos lucrativos. (Galán, 2019)

17. Tecnología.

Para la autora Paula Roldán la tecnología se refiere a un conjunto de conocimientos y técnicas que se aplican para lograr objetivos específicos o resolver problemas. (Roldán, 2020)

18. Ambiente Laboral.

Para el autor Santoro el ambiente laboral o clima laboral suele definirse como el entorno físico y humano en el que se realiza el trabajo, afecta la satisfacción de los empleados y está estrechamente relacionado con la información de contacto y la cultura de la empresa. (Santoro, 2020)

19. Tareas Específicas.

Para el autor Martínez las tareas específicas tienen objetivos claros, generalmente expresados en términos de crear o actualizar ciertos productos de trabajo (como modelos, clases o planes) las tareas específicas proporcionan instrucciones detalladas paso a paso sobre lo que se debe hacer para lograr ese objetivo. (Martinez, 2005)

20. Dirección.

Para el autor Pacheco la dirección es una de las etapas básicas del proceso administrativo, durante la cual se aplicarán los conocimientos adquiridos y la adecuada toma de decisiones, este es un proceso generalmente llevado a cabo por gerentes y otras agencias líderes dentro de la empresa. (Pacheco, 2020)

21. Motivación.

Para Esther la motivación es el papel y el efecto de la motivación es un componente psicológico que guía, mantiene y determina el comportamiento de una persona. (Gomez, 2013)

22. Liderazgo.

Según Cruz y Parra definen que el liderazgo es un conjunto de habilidades de gestión o coaching que requiere que un equipo influya personalmente o funcione dentro de un grupo de trabajo en particular para que puedan alcanzar sus metas con entusiasmo, también se entiende como la capacidad de aprobar, gestionar, convocar, motivar, promover y evaluar

proyectos de forma eficaz y eficiente a nivel individual, directivo u organizativo. (Cruz & Parra, 2000)

23. Toma de Decisión.

Para el autor María Raffino es el proceso de evaluación y selección de opciones específicas mediante el razonamiento y la voluntad en diversas posibilidades, tiene como finalidad resolver situaciones concretas, ya sea de carácter individual, laboral, familiar, social, económico, organizativo o empresarial. (Raffino M. E., 2020)

24. Comunicación.

Según el autor Chiavenato la comunicación es el intercambio de información entre personas, esto significa universalizar los mensajes o la información, constituye uno de los procesos básicos de la experiencia humana y la organización social. (Chiavenato, Idalberto, 2006)

25. Estrategias.

Para el Autor Solís la estrategia es un plan para resolver el problema, una estrategia consiste en una serie de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y lograr los mejores resultados, tiene como objetivo lograr los objetivos de acuerdo con el modo de acción. (Solís, 2017)

26. Control.

Para el autor Henry Fayol el control incluye en verificar que todo se desarrolle de acuerdo con los planes aprobados, que existan directrices y se hayan establecido principios, su propósito es resaltar y corregir debilidades y errores y prevenir su recurrencia, mientras tanto que el autor Robert Buchele define el control como el proceso de medir el desempeño actual, diagnosticar las razones de las desviaciones y tomar medidas correctivas cuando sea necesario. (Fayol & Buchele, 2015)

27. Desempeño.

Según Adalberto Chiavenato define al desempeño como los comportamientos observados en los empleados relacionados con el logro de las metas organizacionales, de hecho, muestra el buen desempeño laboral es la ventaja más relevante que tiene una organización. (Chiavenato, 2000)

28. Capacitaciones al personal.

La autora Catalina Macias define las capacitaciones al personal como la formación o desarrollo de los empleados en cualquier actividad que se lleva a cabo en una organización en respuesta a sus necesidades, encaminada a mejorar la actitud, los conocimientos, las habilidades o el comportamiento de sus empleados. (Martinez C. M., 2016)

29. Seguimiento de trabajo.

La organización CIVICUS define que el seguimiento incluye un análisis sistemático y la recopilación de información a medida que avanza el proyecto, el objetivo es mejorar la eficiencia y eficacia de proyectos y organizaciones, se basa en los objetivos establecidos y las actividades planificadas en cada fase del trabajo de planificación. (CIVICUS, 2020)

30. Cumplimiento.

Para Florencia Ucha el cumplimiento se refiere a cumplir con un problema o el comportamiento y los efectos de alguien, al mismo tiempo es un indicador para lograr objetivos. (Florencia, 2010)

31. Evaluaciones.

El autor Fernández define a la evaluación como los procesos contextualizados y sistemáticos después de un diseño deliberado y una base técnica, se pueden utilizar para recopilar

información relevante, confiable y efectiva, que puede ser evaluada y juzgada con base en estándares previamente determinados como base para la toma de decisiones. (Fernández, 2005)

32. Delegación.

Según el autor Celedón es la acción que toman los superiores cuando transfieren funciones, tareas, poderes y responsabilidades al personal de nivel inferior para que puedan tomar medidas para lograr los objetivos establecidos, la delegación trae beneficios de manera efectiva al jefe y al equipo de trabajo porque puede mejorar el nivel de conocimiento de los empleados y también puede asegurar que el trabajo se realice de la mejor manera en el momento pertinente, ya que será realizado por la persona asignada. (Celedón, 2017)

33. Integración personal.

Según Koontz y Weihrich la integración personal incluye asumir y mantener una posición dentro de la estructura organizativa identificando las necesidades de recursos humanos, la disponibilidad del personal, la contratación, selección o capacitación tanto a los candidatos como a los empleados para que puedan satisfacerlos de manera efectiva. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 1999)

34. Proceso Administrativo:

De acuerdo a Hurtado es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. (Hurtado, 2015).

3.4. Fundamentación Legal

Las bases legales de esta investigación se encuentran representadas, en primer lugar;

Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP, 2021)

Título 1

Del Servicio Publico

Artículo 3: Objetivos; El servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación.

Capítulo V

De la formación y la capacitación

Art. 71.- Programas de formación y capacitación: Para cumplir con su obligación de prestar servicios públicos de óptima calidad, el estado garantizará y financiará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos mediante la implementación y desarrollo de programas de capacitación.

Art. 72.- Planeación y dirección de la capacitación: El Ministerio de Relaciones Laborales coordinará con las Redes de Formación y Capacitación de los Servidores Públicos y las Unidades de Administración del Talento Humano de la institución, la ejecución del Plan Nacional de Formación y Capacitación de los Servidores Públicos que deberá ser desconcentrada y descentralizada, acorde a los preceptos constitucionales.

La Constitución de la República del Ecuador (2018)

Capítulo séptimo

Sección primera

Sector público

Art. 225.-El sector público comprende:

1. Los organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Electoral y de Transparencia y Control Social.

2. Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado.
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.
4. Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados para la prestación de servicios públicos.

Sección segunda

Administración pública

Art. 227: La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Art. 228: El ingreso al servicio público, el ascenso y la promoción en la carrera administrativa se realizarán mediante concurso de méritos y oposición, en la forma que determine la ley, con excepción de las servidoras y servidores públicos de elección popular o de libre nombramiento y remoción. Su inobservancia provocará la destitución de la autoridad nominadora.

Código Orgánico administrativo

Este Código regula el ejercicio de la función administrativa de los organismos que conforman el sector público. (Codigo Organizo Administrativo, s.f.)

La administración pública constituye un servicio a la colectividad y se rige por los principios proclamados expresamente en el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador

Reglamento orgánico interno y de disciplina del cuerpo de bomberos

Que, los cuerpos de bomberos para su mejor desarrollo y desenvolvimiento deben contar con un reglamento que regule, y norme la vida orgánica operativa de su personal, En esta investigación por ser objeto de estudio el Benemérito Cuerpo de Bomberos, se debe fundamentar por el reglamento orgánico interno y de disciplina del cuerpo de bomberos (REGLAMENTO ORGANICO INTERNO Y DE DISCIPLINA DEL CUERPO DE BOMBEROS, 2005)

4. METODOLOGÍA

La investigación se puede considerar como una investigación aplicada mediante el cual se utilizará el conocimiento de los procesos administrativos en lo que respecta a la situación actual, la metodología se basa en una base teórica para determinar cómo abordar la realidad de la gestión de los procesos administrativos del Benemérito Cuerpo de Bomberos. Esta base proporciona recursos para la observación, investigación y análisis de dichos recursos, el criterio del autor Bernal menciona que el “Proceso metodológico de investigación científica” tiene como propósito ilustrar al estudiante sobre la existencia de la pluralidad de métodos de investigación, la confiabilidad y la pertinencia de los mismos y finalmente desarrollar destrezas en la aplicación del método general de investigación científica en el campo de su respectiva profesión. (Bernal, 2010). Por lo tanto, se deduce que son pasos que se lleva para realizar la investigación sobre el objeto de estudio, como el presente proyecto sobre él; Análisis del Proceso Administrativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta.

1.1. Tipo y diseño de la Investigación

En el estudio del diagnóstico sobre el proceso administrativo según la naturaleza de los datos obtenidos de la investigación, el enfoque es Cuantitativa ya que se implementó herramientas estadísticas para profundizar y obtener resultados sobre los procesos administrativos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Manta. Teniendo en cuenta al autor Joaquín García en su libro Metodología de la investigación para administradores señala que las preguntas de investigación son preguntas sobre cosas desconocidas y sus soluciones son respuestas o nuevos conocimientos obtenidos a través del proceso de investigación cuantitativo. (Dihigo, 2016).

Debido a la profundidad de la investigación, la investigación es descriptiva porque describe, analiza, explica e interpreta el estado actual de la empresa en cuanto al proceso

administrativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos del cantón Manta. Mediante la adquisición de datos de la investigación se utilizará como modalidad de la investigación; bibliográfica documental y de campo, pues cada una de ella permite la recolección de fuentes bibliográficas, la encuesta que permitió comprender la importancia del proceso administrativo dentro de la institución.

La investigación es No Experimental ya que existen investigaciones realizada sobre los procesos administrativos en las organizaciones, no se manipulan las variables, pero su comportamiento explicará el impacto de la variable independiente (Proceso Administrativo) sobre la variable dependiente (Benemérito Cuerpo de Bomberos) dando las razones y motivos de las causas.

1.2. Población de Estudio

La segmentación del análisis donde se recopiló los valores de las variables e indicadores correspondiente a la tesis, nos muestra que la población del estudio de la presente investigación es de 159 personas, las cuales trabajan en la organización Benemérito Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Manta, cuyos elementos a investigar son; Personal Operativo (126 personas), Personal Administrativos (17 personas), Personal de Inspectores (12 personas), Personal de Servicios (4 personas) la investigación que corresponde al Análisis del proceso administrativo del Benemérito cuerpo de bomberos del Cantón Manta. La población es la totalidad de elementos a investigar, los cuales en la presente investigación son los trabajadores de la organización Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta

Cuadro 1

Población de los trabajadores del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta

Área	Trabajadores
Personal Operativo	126
Personal Administrativos	17
Personal de Inspectores	12
Personal de Servicios	4
TOTAL	159

Nota: Cuerpos de Bomberos de la Ciudad de Manta

1.3. Tamaño de la Muestra

En la investigación se utilizó las muestras probabilísticas, la autora Velásquez menciona que cada elemento del universo tiene una probabilidad conocida, se basa en el principio de igual probabilidad. (Velasquez, 2017).

En este caso, el muestreo probabilístico es una muestra estadística que se centra en el uso de la selección aleatoria para analizar e investigar un grupo particular de poblaciones estadísticas. El requisito principal es que todos los miembros de la población de estudio hagan la misma elección, esto se logra mediante la definición de las características generales, el tamaño de la muestra y la selección aleatoria o mecánica de unidades analíticas para reducir el margen de error.

Las muestras probabilísticas son muy importantes en las investigaciones con encuestas ya que aquí es donde interactúa las variables de la población y estas variables están sujetas a medición donde la muestra probabilística menciona que los elementos de la población pueden ser elegido.

El muestreo probabilístico es una herramienta cuyo propósito es determinar qué parte de una población específica debe examinarse para establecer diferencias. La muestra debe representar la población que mejor reproduce las características básicas de la encuesta.

Se aplicará la fórmula sobre la población de 159 trabajadores del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta.

Tratándose de una población finita el tamaño de la muestra se calculó utilizando la fórmula que sigue:

$$n \approx \frac{Z^2 pqN}{NE^2 + Z^2 pq}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra.

Z = Nivel de confiabilidad que tendrá la muestra. El 95% = $0.95/2 = 0.4750 = 1.96$

p = Probabilidad de ocurrencia = 0.5

q = Probabilidad de no ocurrencia = $1 - 0.5 = 0.5$

N = Tamaño de la población 159

E = Error de muestreo (0.05)

n = 112.5

Cálculo de la Muestra:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5) (159)}{(159)(0.05)^2 + (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416)(0.25)(159)}{(159)(0.0025) + (3.8416)(0.25)}$$

$$n = \frac{(152.703)}{(1.357)}$$

n = 112.5

Cuadro 2

Cálculo del tamaño de la muestra

CALCULO DEL TAMAÑO DE MUESTRA

A	0,05	Nivel de significación
Z	1,96	Percentil de la distribución normal
P	0,5	Probabilidad de ocurrencia
Q	0,5	1-p
N	159	Tamaño de la población
E	0,05	Error de muestreo
n	112.5	Tamaño de la muestra

Nota: Elaboración propia**1.4. Técnicas de Recolección de Datos**

El cuestionario fue realizado teniendo en cuenta las dimensiones como la planificación, organización, dirección y control, determinando con claridad cada pregunta que sea útil y que brinde información importante para la investigación. Para realizar la encuesta de manera efectiva las preguntas formuladas se apoyaron de una guía investigativa “Diagnostico de los procesos administrativos” de M. José Campuzano, permitiendo formular preguntas estratégicas para la elaboración del cuestionario con el modelo de Likert.

Se encuentra estructurada por 16 preguntas con opciones de respuestas y se procedió a realizar la encuesta de manera presencial, donde por 4 días se visitaron las instalaciones del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta y se logró el propósito de la realización de la misma, 113 trabajadores incluyendo personal administrativo, operativo, de instalación y servicios fueron los encuestados como lo determino la muestra de estudio.

1.4.1. Análisis de resultados

1.4.1.1. Tabulación de resultados de la encuesta.

Datos generales

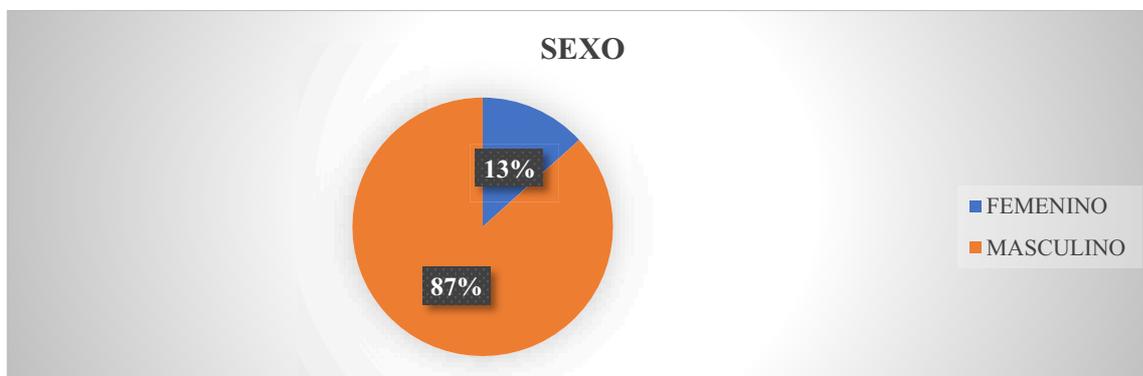
Sexo.

Tabla 3 Sexo

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	15	13%
Masculino	98	87%
Total	113	100%

Nota: Aplicada al personal del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta.
Elaborada por Erika Luna Macias.

Gráfico 1 Sexo



Análisis

En el gráfico #1 fue para sectorizar a los trabajadores del cuerpo de bomberos de Manta de acuerdo con su género (femenino o masculino), en este primer gráfico se puede evidenciar dos diferentes porcentajes, donde el 87% de los trabajadores son del género masculino, y el 13% es del género femenino donde nos muestra que la mayor parte de los trabajadores son del género masculino.

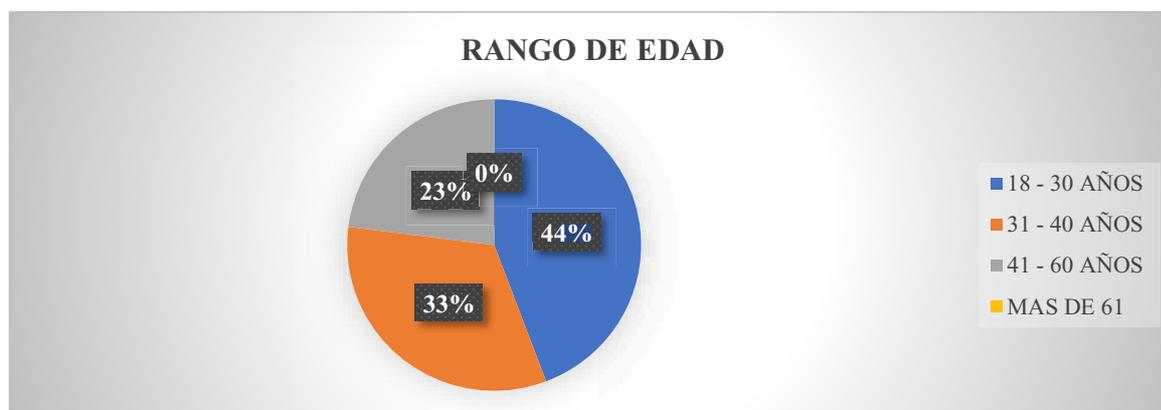
Rango de edad.

Tabla 4 Rango de edad

Escala	Frecuencia	Porcentaje
18 – 30 años	50	44%
31 – 40 años	37	33%
41 – 60 años	26	23%
Mas de 61	0	0%
Total	113	100%

Nota: aplicada al personal del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta.
Elaborada por Erika Luna Macias.

Gráfico 2 Rango de edad



Análisis

Con respecto a este gráfico fue para sectorizar a los trabajadores del cuerpo de bomberos de Manta de acuerdo a su rango de edad, en donde el 44% son trabajadores de 18 a 30 años, el 33% son trabajadores de 31 a 40 años y el 23% son trabajadores de 41 a 30 años, dando por hecho que en la institución su rango de edad es de 18 a 30 años.

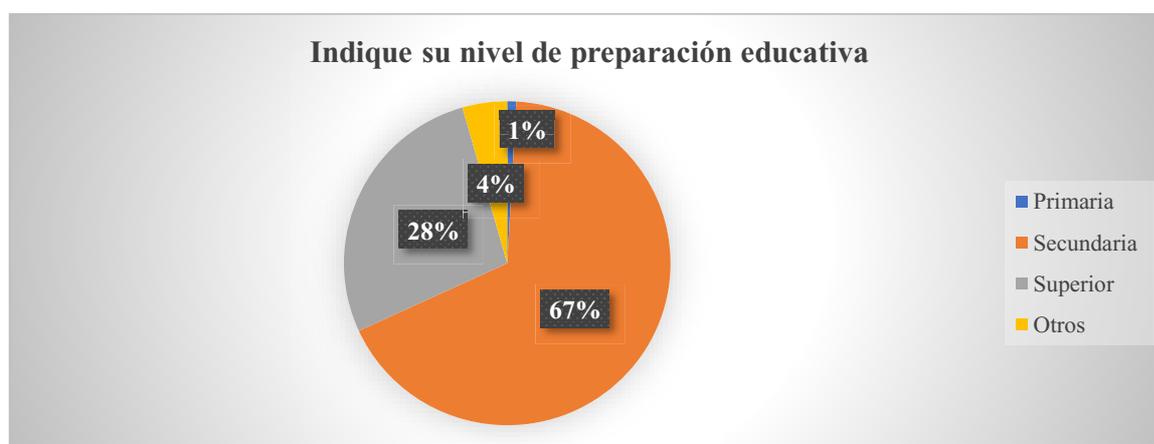
Nivel de preparación educativa.

Tabla 5 Nivel de preparación educativa

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	1	1%
Secundaria	76	67%
Superior	31	28%
Otros	5	4%
Total	113	100%

Nota: aplicada al personal del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta.
Elaborada por Erika Luna Macias.

Gráfico 3 Nivel de preparación



Análisis

En esta pregunta se evidencia el nivel de preparación educativa de los trabajadores donde el 67% de los trabajadores culminaron sus estudios secundarios, el 28% cursa sus estudios universitarios, el 4% sigue otro tipo de estudios académicos como talleres prácticos y o estudios técnicos y el 1% simplemente culminó sus estudios primarios.

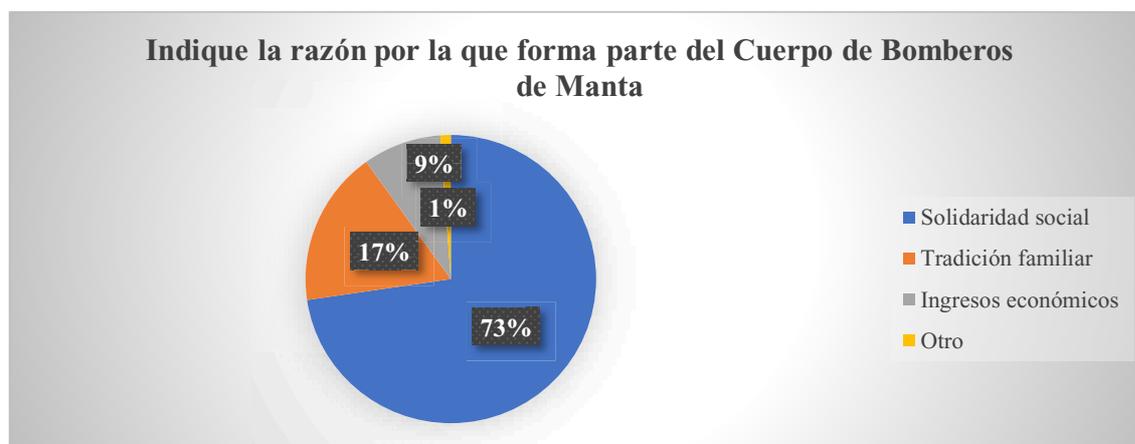
Razón por la que forma parte del cuerpo de bomberos Manta.

Tabla 6 Razón por la que forma parte del cuerpo de bomberos de Manta

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Solidaridad social	75	73%
Tradición familiar	18	17%
Ingresos económicos	9	9%
Otros	1	1%
Total	113	100%

Nota: aplicada al personal del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta.
Elaborada por Erika Luna Macias.

Gráfico 4 Razón por la que forma parte del cuerpo de bomberos de Manta



Análisis

En el gráfico #4 fue para indicar la razón por la que forma parte del cuerpo de bomberos de Manta, donde el 73% trabaja por solidaridad social, el 17% mencionan que pertenecen a la institución por tradición familiar y el 9% por los ingresos económicos.

¿Considera usted importante la gestión del cuerpo de Bomberos de Manta para la sociedad?

Tabla 7 ¿Considera importante la gestión del Cuerpo Bomberos?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Si	110	97%
No	0	0%
Tal vez	3	3%
Total	113	100%

Nota: aplicada al personal del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta.
Elaborada por Erika Luna Macias.

Gráfico 5 ¿Considera importante la gestión del Cuerpo Bomberos?



Análisis

De acuerdo a la interrogante el 97% señala que si es importante la gestión de la institución y el 3% menciona que tal vez es importante la gestión, dando por hecho que la mayoría de los trabajadores coinciden que es importante la gestión del cuerpo de bomberos de Manta para la sociedad.

Planeación

Pregunta No. 1

D1: Las metas que se establecen dentro de la planeación organizacional en la empresa son de conocimiento de los trabajadores.

Tabla 8 Las metas que se establecen dentro de la planeación organizacional en la empresa son de conocimiento de los trabajadores.

Detalle pregunta 1

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente satisfecho	32	28%
Medianamente satisfecho	36	32%
Neutral	25	22%
Medianamente insatisfecho	14	13%
Totalmente insatisfecho	6	5%
Total	113	100%

Nota: aplicada al personal del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta.
Elaborada por Erika Luna Macias.

Gráfico 6 Las metas que se establecen dentro de la planeación organizacional en la empresa son de conocimiento de los trabajadores.

Resultado pregunta 1



Análisis

Los trabajadores señalan que el 32% se encuentran medianamente satisfecho, el 28% se encuentra totalmente satisfecho, el 22% menciona estar neutral ante la interrogante, el 13% se encuentra medianamente insatisfecho y el 5% totalmente insatisfecho, como conclusión la mayoría de los trabajadores manifiestan estar medianamente de acuerdo y de acuerdo lo que implica que si se establecen metas dentro de la institución pero le falta comunicación al momento de darles a conocer a todos los trabajadores las propuestas.

Pregunta N0. 2

D2: Se elaboran cronogramas de direccionamiento para los planes de corto, mediano y largo plazo en la gerencia de la empresa.

Tabla 9 Se elaboran cronogramas de direccionamiento para los planes de corto, mediano y largo plazo en la gerencia de la empresa.

Detalle pregunta 2

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente satisfecho	25	22%
Medianamente satisfecho	39	35%
Neutral	25	22%
Medianamente insatisfecho	15	13%
Totalmente insatisfecho	9	8%
Total	113	100%

Nota: aplicada al personal del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta.
Elaborada por Erika Luna Macias.

Gráfico 7 Se elaboran cronogramas de direccionamiento para los planes de corto, mediano y largo plazo en la gerencia de la empresa.

Resultado pregunta 2.



Análisis

De acuerdo a los resultado se obtuvo lo siguiente, el 35% se encuentra medianamente satisfecho, el 22% se encuentra totalmente satisfecho, el 22% menciona estar neutral ante la interrogante, el 13% está medianamente insatisfecho y el 8% se encuentra totalmente insatisfecho,

como conclusión se determina que la mayoría de los trabajadores se encuentran medianamente de acuerdo y totalmente de acuerdo, donde se manifiesta que la institución si elaboran cronogramas de direccionamiento pero se evidencia la falta de comunicación a los demás trabajadores de las diferentes zonas.

Pregunta No. 3

D3: Los objetivos a alcanzar de la institución son claros y precisos para los trabajadores del cuerpo de bomberos de Manta.

Tabla 10 Los objetivos a alcanzar de la institución son claros y precisos para los trabajadores del cuerpo de bomberos de Manta.

Detalle pregunta 3.

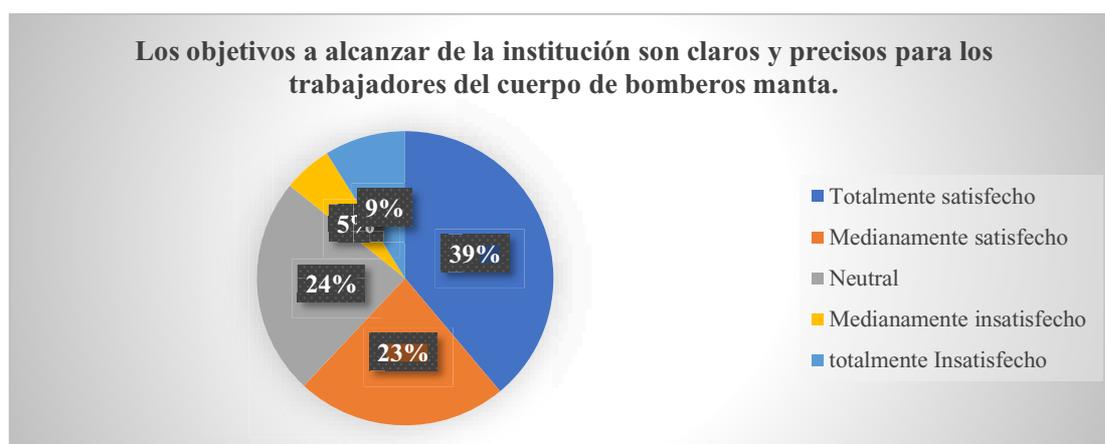
Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente satisfecho	44	39%
Medianamente satisfecho	26	23%
Neutral	27	24%
Medianamente insatisfecho	6	5%
Totalmente insatisfecho	10	9%
Total	113	100%

Nota: aplicada al personal del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta.

Elaborada por Erika Luna Macias.

Gráfico 8 Los objetivos a alcanzar de la institución son claros y precisos para los trabajadores del cuerpo de bomberos de Manta.

Resultado pregunta 3.



Análisis

El 39% de los trabajadores está totalmente satisfecho, el 23% está medianamente satisfecho, el 24% se encuentra neutral ante la interrogante, el 5% menciona estar medianamente insatisfecho mientras que el 9% se encuentra totalmente insatisfecho, en conclusión, la institución mantiene objetivos claros y precisos para los trabajadores.

Pregunta No. 4

D4: Se realizan planificaciones laborales para cada área de la institución.

Tabla 11 Se realizan planificaciones laborales para cada área de la institución.

Detalle pregunta 4

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente satisfecho	37	33%
Medianamente satisfecho	24	21%
Neutral	38	34%
Medianamente insatisfecho	6	5%
Totalmente insatisfecho	8	7%
Total	113	100%

Nota: aplicada al personal del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta.
Elaborada por Erika Luna Macias.

Gráfico 9 Se realizan planificaciones laborales para cada área de la institución.

Resultado pregunta 4.

**Análisis**

En la pregunta sobre si se realizan planificaciones laborales para cada área de la institución, señalan que el 33% se encuentra totalmente satisfecho, el 21% se encuentra medianamente satisfecho, el 34% se encuentra neutral ante esta interrogante, el 5% menciona estar medianamente insatisfecho y el 7% dice estar totalmente insatisfecho, como conclusión más del 50% dice estar satisfecho o medianamente satisfecho ante las decisiones que se toman para una planificación laboral efectivo, pero se evidencia poco interés por parte de los trabajadores al estar pendiente de sus labores.

Organización

Pregunta No. 5

D5: Las funciones administrativas están de acuerdo al perfil profesional de cada trabajador.

Tabla 12 Las funciones administrativas están de acuerdo al perfil profesional de cada trabajador.

Detalle pregunta 5.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente satisfecho	20	18%
Medianamente satisfecho	27	24%
Neutral	32	28%
Medianamente insatisfecho	20	18%
Totalmente insatisfecho	14	12%
Total	113	100%

Nota: aplicada al personal del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta.
Elaborada por Erika Luna Macias.

Gráfico 10 Las funciones administrativas están de acuerdo al perfil profesional de cada trabajador.

Resultado pregunta 5.



Análisis

En este gráfico se observa que el 28% se mantiene neutral ante esta interrogativa, el 24% se siente medianamente satisfecho, el 18 menciona estar totalmente satisfecho, el 18% medianamente insatisfecho mientras que el 12% está totalmente insatisfecho, en conclusión, debe existir una mejor organización para poder establecer el perfil profesional de cada trabajador.

Pregunta No. 6

D6: La estructura organizacional cumple con los lineamientos establecidos por la institución.

Tabla 13 La estructura organizacional cumple con los lineamientos establecidos por la institución.

Detalle pregunta 6.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente satisfecho	20	18%
Medianamente satisfecho	33	29%
Neutral	29	26%
Medianamente insatisfecho	24	21%
Totalmente insatisfecho	7	6%
Total	113	100%

Nota: aplicada al personal del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta.
Elaborada por Erika Luna Macias.

Gráfico 11 La estructura organizacional cumple con los lineamientos establecidos por la institución.

Resultado pregunta 6.



Análisis

Se evidencia en esta pregunta que el 29% se encuentra medianamente satisfecho, el 18% está totalmente satisfecho, el 26% se mantiene neutral ante la interrogante, el 21% se encuentra medianamente insatisfecho mientras que el 6% está totalmente insatisfecho, en conclusión, se

determina que si existe estructuras organizacionales y que cumplen con lo que establece la institución, pero un porcentaje de trabajadores desconoce la estructura organizacional.

Pregunta No. 7

D7: Considera necesario realizar cambios en las técnicas administrativas para lograr mejores objetivos.

Tabla 14 Considera necesario realizar cambios en las técnicas administrativas para lograr mejores objetivos.

Detalle pregunta 7.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente satisfecho	37	33%
Medianamente satisfecho	29	25%
Neutral	28	25%
Medianamente insatisfecho	9	8%
Totalmente insatisfecho	10	9%
Total	113	100%

Nota: aplicada al personal del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta.
Elaborada por Erika Luna Macias.

Gráfico 12 Considera necesario realizar cambios en las técnicas administrativas para lograr mejores objetivos.

Resultado pregunta 7.



Análisis

En el gráfico sobre si se considera necesarios realizar cambios en las técnicas administrativas para lograr mejores objetivos, señala que el 33% está totalmente satisfecho, el 25% está medianamente satisfecho, el 25% se mantiene neutral ante esta interrogante, el 8% señala estar medianamente insatisfecho mientras que el 9% se encuentra totalmente insatisfecho, en conclusión los trabajadores del cuerpo de bomberos de Manta sostienen que si es necesario realizar cambios técnicos en la administración para poder obtener mejores objetivos.

Pregunta No. 8

D8: El ambiente laboral en los trabajadores es el adecuado y concuerdan con el organigrama de la empresa.

Tabla 15 El ambiente laboral en los trabajadores es el adecuado y concuerdan con el organigrama de la empresa.

Detalle pregunta 8.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente satisfecho	15	13%
Medianamente satisfecho	36	32%
Neutral	28	25%
Medianamente insatisfecho	18	16%
Totalmente insatisfecho	16	14%
Total	113	100%

Nota: aplicada al personal del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta.
Elaborada por Erika Luna Macias.

Gráfico 13 El ambiente laboral en los trabajadores es el adecuado y concuerdan con el organigrama de la empresa.

Resultado pregunta 8.



Análisis

De acuerdo a los resultados se obtuvo lo siguiente el 25% se mantiene neutral ante esta interrogante, el 16% dice estar medianamente insatisfecho y el 14% está totalmente insatisfecho, en conclusión, ciertos trabajadores no se encuentran satisfechos con el ambiente laboral de la institución.

Dirección

Pregunta No. 9

D8: Se desarrollan actividades motivacionales en los trabajadores para direccionar correctamente sus labores.

Tabla 16 Se desarrollan actividades motivacionales en los trabajadores para direccionar correctamente sus labores.

Detalle pregunta 9.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente satisfecho	18	16%
Medianamente satisfecho	25	22%
Neutral	24	21%
Medianamente insatisfecho	21	19%
Totalmente insatisfecho	25	22%
Total	113	100%

Fuente: aplicada al personal del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta.
Elaborada por Erika Luna Macias.

Gráfico 14 Se desarrollan actividades motivacionales en los trabajadores para direccionar correctamente sus labores.

Resultado pregunta 9.



Análisis

Se puede observar que el 22% se encuentra medianamente satisfecho, el 22% menciona que se encuentra totalmente insatisfecho, el 21% está neutral ante esta interrogante, el 19% se encuentra medianamente insatisfecho y el 16% se encuentra totalmente satisfecho, en conclusión, se manifiesta que la institución no mantiene una buena estrategia motivacional para todos los trabajadores y que el 50% está en desacuerdo con la interrogante.

Pregunta No. 10

D10: Se realizan divisiones de trabajos entre los encargados de cada área con la finalidad de dirigir bien la empresa.

Tabla 17 Se realizan divisiones de trabajos entre los encargados de cada área con la finalidad de dirigir bien la empresa.

Detalle pregunta 10.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente satisfecho	28	25%
Medianamente satisfecho	29	25%
Neutral	26	23%
Medianamente insatisfecho	19	17%
Totalmente insatisfecho	11	10%
Total	113	100%

Nota: aplicada al personal del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta.
Elaborada por Erika Luna Macias.

Gráfico 15 Se realizan divisiones de trabajos entre los encargados de cada área con la finalidad de dirigir bien la empresa.

Resultado pregunta 10.



Análisis

Se evidencia sobre la realización de divisiones de trabajos entre los encargados de cada área con la finalidad de dirigir bien la empresa, señala que el 25% está totalmente satisfecho, el 25% está medianamente satisfecho, el 23% se encuentra neutral ante esta interrogante, el 17%

menciona estar medianamente insatisfecho y el 10% se encuentra totalmente insatisfecho, como conclusión la institución no delega bien a los encargados en cada área, porque el 50% se encuentran medianamente de acuerdo o totalmente de acuerdo mientras que existe un porcentaje que no se siente comprometido a las divisiones de trabajo.

Pregunta No. 11

D11: La toma de decisiones del parte del primer jefe son las más adecuadas.

Tabla 18 La toma de decisiones del parte del primer jefe son las más adecuadas

Detalle pregunta 11.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente satisfecho	22	20%
Medianamente satisfecho	19	17%
Neutral	33	29%
Medianamente insatisfecho	25	22%
Totalmente insatisfecho	14	12%
Total	113	100%

Nota: aplicada al personal del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta.
Elaborada por Erika Luna Macias.

Gráfico 16 La toma de decisiones del parte del primer jefe son las más adecuadas

Resultado pregunta 11.



Análisis

De acuerdo a los resultados el 17% menciona estar medianamente satisfecho, el 29% se mantiene neutral ante esta interrogante, el 22% dice estar medianamente insatisfecho y el 12% se encuentra totalmente insatisfecho, en conclusión, se manifiesta que el 29% no decide si las decisiones del primer jefe son las más adecuadas, por lo tanto, el primer jefe debe interactuar con los trabajadores y conocer cuáles son las decisiones más favorables para la institución y los trabajadores.

Pregunta No. 12

D12: Existen mecanismos de comunicación entre las direcciones de la empresa con los trabajadores.

Tabla 19 Existen mecanismos de comunicación entre las direcciones de la empresa con los trabajadores.

Detalle pregunta 12.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente satisfecho	22	19%
Medianamente satisfecho	39	35%
Neutral	28	25%
Medianamente insatisfecho	14	12%
Totalmente insatisfecho	10	9%
Total	113	100%

Nota: aplicada al personal del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta.
Elaborada por Erika Luna Macias.

Gráfico 17 Existen mecanismos de comunicación entre las direcciones de la empresa con los trabajadores.

Resultado pregunta 12.



Análisis

Los trabajadores señalan que el 35% se encuentra medianamente satisfecho, el 25% se mantiene neutral ante esta interrogante, el 19% está totalmente satisfecho, el 12% menciona estar medianamente insatisfecho y el 9% dice estar totalmente insatisfecho, en conclusión, los mecanismos de comunicación en la institución son irregulares ya que no todos los trabajadores creen que existan mecanismos de comunicación hacia ellos.

Control

Pregunta No. 13

D13: En la organización se realiza reconocimiento por el buen desempeño a los trabajadores.

Tabla 20 En la organización se realiza reconocimiento por el buen desempeño a los trabajadores.

Detalle pregunta 13.

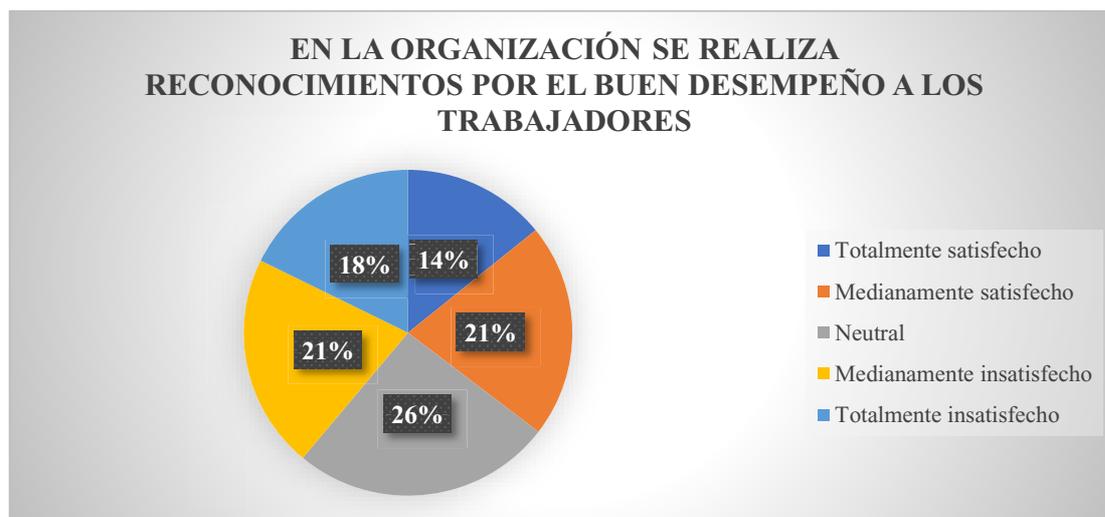
Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente satisfecho	16	14%
Medianamente satisfecho	24	21%
Neutral	29	26%
Medianamente insatisfecho	24	11%
Totalmente insatisfecho	20	18%
Total	113	100%

Nota: aplicada al personal del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta.

Elaborada por Erika Luna Macias.

Gráfico 18 En la organización se realiza reconocimiento por el buen desempeño a los trabajadores.

Resultado pregunta 13.



Análisis

Se evidencia que el 21% se encuentra medianamente satisfecho, el 14% está totalmente satisfecho, el 26% se encuentra neutral ante esta interrogante, el 11% está medianamente insatisfecho mientras que el 18% está totalmente insatisfecho, en conclusión, se hacen reconocimiento por el desempeño laboral, pero no todos los trabajadores se encuentran satisfechos con estos reconocimientos.

Pregunta No. 14

D14: Las capacitaciones al personal de trabajo son constantes dentro de la institución.

Tabla 21 Las capacitaciones al personal de trabajo son constantes dentro de la institución.

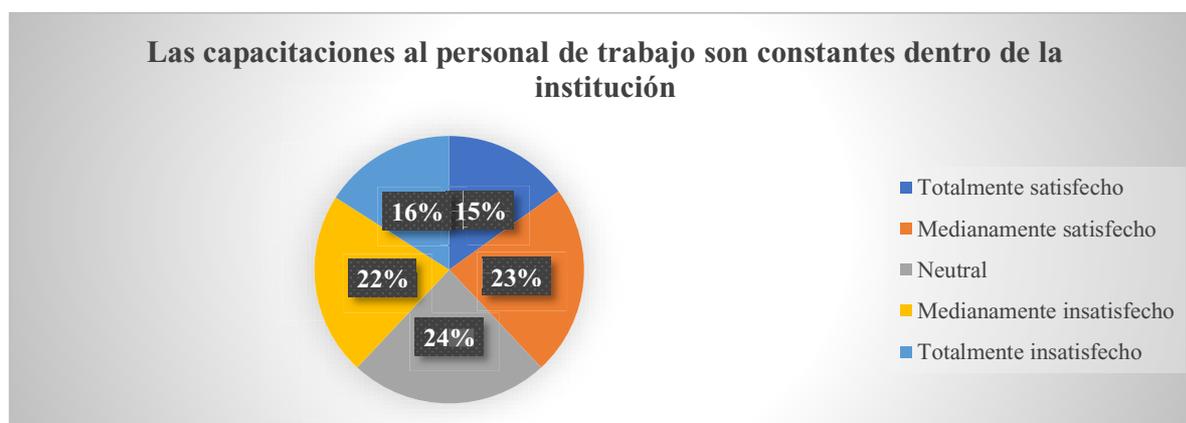
Detalle pregunta 14.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente satisfecho	17	15%
Medianamente satisfecho	26	23%
Neutral	27	24%
Medianamente insatisfecho	25	22%
Totalmente insatisfecho	18	16%
Total	113	100%

Nota: aplicada al personal del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta.
Elaborada por Erika Luna Macias.

Gráfico 19 Las capacitaciones al personal de trabajo son constantes dentro de la institución.

Resultado pregunta 14.



Análisis

La pregunta menciona si las capacitaciones al personal son constantes dentro de la institución, donde los trabajadores señalan que el 15% está totalmente de acuerdo, el 23% está medianamente satisfecho. El 24% se encuentra neutral ante esta interrogante, el 22% está medianamente insatisfecho mientras que el 16% está totalmente insatisfecho, en conclusión, se

realizan capacitaciones al personal, pero no todos se encuentran beneficiados ante estas decisiones sobre capacitación.

Pregunta No. 15

D15: Se hace un seguimiento de trabajo y se supervisa a los trabajadores dentro de la institución.

Tabla 22 Se hace un seguimiento de trabajo y se supervisa a los trabajadores dentro de la institución.

Detalle pregunta 15.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente satisfecho	14	14%
Medianamente satisfecho	30	31%
Neutral	30	31%
Medianamente insatisfecho	23	24%
Totalmente insatisfecho	16	14%
Total	113	100%

Nota: aplicada al personal del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta.
Elaborada por Erika Luna Macias.

Gráfico 20 Se hace un seguimiento de trabajo y se supervisa a los trabajadores dentro de la institución.

Resultado pregunta 15.



Análisis

El 14% de los trabajadores se encuentran totalmente satisfecho, el 3% medianamente satisfecho, el 31% está neutral ante esta interrogante y el 24% se encuentra medianamente insatisfecho, en conclusión, falta más control y supervisión hacia el compromiso de los trabajadores para que realicen una buena labor dentro de la institución.

Pregunta No. 16

D16: Existen medidas en los controles administrativos para que las áreas cumplan con las metas establecidas.

Tabla 23 Existen medidas en los controles administrativos para que las áreas cumplan con las metas establecidas.

Detalle pregunta 16.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente satisfecho	16	14%
Medianamente satisfecho	32	28%
Neutral	36	32%
Medianamente insatisfecho	20	18%
Totalmente insatisfecho	9	8%
Total	113	100%

Nota: aplicada al personal del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta.
Elaborada por Erika Luna Macias.

Gráfico 21 Existen medidas en los controles administrativos para que las áreas cumplan con las metas establecidas.

Resultado pregunta 16.



Análisis

En el último gráfico sobre si existen medidas en los controles administrativos para que las áreas cumplan con las metas establecidas, señalan que el 14% está totalmente satisfecho, el 28% se encuentra medianamente satisfecho, el 31% se mantiene neutral ante esta interrogante, el 18% está medianamente insatisfecho mientras que el 8% está totalmente insatisfecho, en conclusión, existen medidas en los controles administrativos pero los trabajadores no se encuentran comprometidos y beneficiados ante estas medidas.

1.4.1.2. Tabla y análisis de resultado de la encuesta

Tabla 24 Tabla de encuesta de datos generales

DATOS GENERALES	
Resultados en Porcentaje (%)	
1. Sexo	
Femenino	13%
Masculino	87%
2. Rango de edad	
18 – 30 años	44%
31 – 40 años	33%
41 – 60 años	23%
Más de 61	0%
3. Indique su nivel de preparación	
Primaria	1%
Secundaria	67%
Superior	28%
Otros	4%
4. Razón por la que forma parte del Cuerpo de Bomberos.	
Solidaridad social	73%
Tradición familiar	17%
Ingresos económicos	9%
Otros	1%
5. ¿Considera importante la gestión del Cuerpo de Bomberos de Manta para la sociedad?	
Si	97%
No	0%
Tal vez	3%

Nota: Resultados generales de la encuesta realizada al Benemérito Cuerpo de Bomberos de Manta.

Análisis

Lo que nos arrojaron los datos en el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Manta dice que la mayor parte de sus trabajadores son de sexo masculino mientras que existe una minoría en el personal femenino, existe un rango de edad fuerte entre 31 a 40 años y 41 a 60 años, la mayoría de los trabajadores lograron culminar sus estudios secundarios y una pequeña parte logró culminar los estudios superiores y los mismos se encuentra comprometidos a la solidaridad social ya que consideran que la gestión del cuerpo de bomberos es muy importante para la sociedad.

Tabla 25 Tabla de encuesta de preguntas

Pregunta	Totalmente de acuerdo	Medianamente de acuerdo	Neutral	Medianamente Insatisfecho	Totalmente Insatisfecho
	Resultados en Porcentajes (%)				
D1: Las metas que se establecen dentro de la planeación organizacional en la empresa son de conocimiento de los trabajadores.	28%	32%	22%	13%	5%
D2: Se elaboran cronogramas de direccionamiento para los planes de corto, mediano y largo plazo en la gerencia de la Empresa.	22%	35%	22%	13%	8%
D3: Los objetivos a alcanzar de la institución son claros y precisos para los trabajadores del Cuerpo de Bomberos Manta.	39%	23%	24%	5%	9%
D4: Se realizan planificaciones laborales para cada área de la Institución.	33%	21%	34%	5%	7%
D5: Las funciones administrativas están de acuerdo al perfil profesional de cada trabajador.	18%	24%	28%	18%	12%
D6: La estructura organizacional cumple con los lineamientos establecidos por la Institución.	18%	29%	26%	21%	6%
D7: Considera necesario realizar cambios en las técnicas administrativas para lograr mejores objetivos.	33%	25%	25%	8%	9%
D8: El ambiente laboral en los trabajadores es el adecuado y concuerdan con él.	13%	32%	25%	16%	14%
D9: Se desarrollan actividades motivacionales en los trabajadores para direccionar correctamente sus labores.	16%	22%	21%	19%	22%
D10: Se realizan divisiones de trabajos entre los líderes o encargados de cada área con la finalidad de dirigir bien la Empresa.	25%	25%	23%	17%	10%
D11: La toma de decisiones de parte del jefe son las más adecuadas.	20%	17%	29%	22%	12%
D12: Existen mecanismos de comunicación entre las direcciones de la Empresa con los trabajadores.	19%	35%	25%	12%	9%
D13: En la Organización se realiza reconocimientos por el buen desempeño a los trabajadores.	14%	21%	26%	11%	18%
D14: Las capacitaciones al personal de trabajo son constantes dentro de la institución.	15%	23%	24%	22%	16%
D15: Se hace un seguimiento de trabajo y se supervisa a los trabajadores dentro de la Institución.	14%	31%	31%	24%	14%
D16: Existen medidas en los controles administrativos para que las áreas cumplan con las metas establecidas.	14%	28%	32%	18%	8%

Nota: Resultado de la encuesta en porcentajes aplicada al personal del B.C.B.M, tabla elaborada por Erika Luna Macias, fuente de las preguntas realizadas por M. José Campuzano.

Este instrumento permitió lograr información real, válida y útil para poder analizar el contexto del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta, en función al conocimiento de los trabajadores con el proceso administrativo del directorio y verlo desde el punto de vista como parámetros que fijan al funcionamiento y desempeño, con la intención de diseñar una propuesta que pueda ser implementada para corregir las deficiencias y prevenir dificultades para mejorar el proceso administrativo.

De acuerdo al tamaño de la muestra de la investigación los 113 trabajadores del cuerpo de bomberos del cantón Manta lograron llenar la encuesta con éxito, donde se aprecia de acuerdo a los resultados que el Benemérito Cuerpo de Bomberos tiene deficiencia interna en la institución como la falta de comunicación, los trabajadores mencionan una comunicación irregular donde desconocen las planificaciones laborales.

La comunicación en toda empresa u organización debe ser efectiva ya que este es el paso principal para lograr el buen funcionamiento interno, por otra parte, de acuerdo a los resultados se evidencia que no existe una buena delegación y toma de decisiones por parte de los encargados de cada área, donde se muestra que las decisiones por parte del primer jefe deben ser más efectivas y que se piense en el bienestar de los trabajadores.

En consecuencia, a las deficiencias se arrojan aspectos negativos en la institución como la división de trabajo, estrés laboral, falta de compromiso al trabajo, toma de decisiones incorrectas. Por esta razón la dirección debe desarrollar una mejor organización para la elaboración de metas, objetivos y a su vez implementar estrategias laborales que radiquen en totalidad las deficiencias de la institución.

1.4.1.2.1. *F.O. D. A de resultado de encuesta.***Tabla 26 F.O. D. A de resultado de encuesta.**

F.O.D.A resultado de encuesta

F.O.D. A	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Excelente imagen • Predisposición del personal • Planeación organizacional • Proceso participativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar estrategias en la Administración • Capacitaciones al trabajador • Reconocimientos por méritos
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de capacitación • División del personal • Mala comunicación • Estrés laboral • Falta de información 	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdidas de recursos • Trabajo insuficiente • Conflictos personales • Incertidumbre organizacional

Nota: Elaborado por Erika Luna Macias

5. MARCO ADMINISTRATIVO

5.1. Recursos

5.1.1. *Recursos Institucionales.*

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta

5.1.2. *Recursos Humanos.*

Tutora: Ing. Alexa María Cedeño Macías.

Alumna: Luna Macías Erika Emperatriz

5.1.3. *Recursos Materiales.*

Tabla 27 Recurso Material.

Recurso Material

Cuaderno

Lápiz

Computadora

Internet

Tinta para impresora

Resma de papel

Energía Eléctrica

Nota: Realizado por Erika Luna Macias

5.1.4. Recursos Económicos

Tabla 28 Recursos Económicos.

DETALLE	Costo Unitario	Costo Total
Cuaderno	\$1.00	\$1.00
Lápiz	\$0.50	\$0.50
Computadora	\$500.00	\$500.00
Internet (3 meses)	\$25.00	\$75.00
Energía Eléctrica (3 meses)	\$25.00	\$75.00
Tinta para impresora	\$20.00	\$20.00
Resma de papel (1 Resma)	\$3.50	\$3.50
TOTAL		\$675.00

Nota: Elaborado por Erika Luna Macias

5.2. Cronogramas de actividades

Tabla 29 Diagrama de Gantt

DIAGRAMA DE GANTT			
Actividades diarias	Duración (Días)	Fecha de inicio	Fecha de fin
Lluvia de ideas	3	17/11/2020	20/11/2020
Lluvia de problemas	3	20/11/2020	23/11/2020
Tema de la investigación	1	23/11/2020	24/11/2020
Planteamiento del problema	10	12/01/2021	22/01/2021
Diseño Teórico	59	22/01/2021	22/03/2021
Marco teórico	51	22/03/2021	12/05/2021
Marco metodológico	20	12/05/2021	01/06/2021
Marco Administrativo	49	01/06/2021	20/07/2021
La propuesta	39	20/07/2021	27/08/2021
Conclusiones	1	27/08/2021	27/08/2021
Recomendaciones	1	27/08/2021	27/08/2021

Nota: Elaborado por Erika Luna Macias

Gráfico 22 Diagrama de Gantt

DIAGRAMA DE GANTT													
Actividades	Duración (Días)	Inicio	fin	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Lluvia de ideas	3	Noviembre	Noviembre	■									
Lluvia de problemas	3	Noviembre	Noviembre	■									
Tema de la investigación	1	Noviembre	Noviembre	■									
Planteamiento del problema	10	Enero	Enero			■							
Diseño Teórico	59	Enero	Marzo			■	■	■					
Marco teórico	51	Marzo	Mayo					■	■	■			
Marco metodológico	20	Mayo	Junio							■	■		
Marco Administrativo	49	Junio	Julio								■	■	■
La propuesta	39	Julio	Agosto									■	■
Conclusiones	1	Agosto	Agosto										■
Recomendaciones	1	Agosto	Agosto										■

Nota: Elaborado por Erika Luna Macias

6. DISEÑO DE LA PROPUESTA

6.1. Título

Acciones estratégicas para mejorar el proceso administrativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta.

6.2. Justificación

Las empresas deben innovar y actualizarse permanentemente porque de los cambios constantes sale la importancia del proceso administrativos y del funcionamiento correcto de las organizaciones, para que exista un buen funcionamiento se debe contar con estrategias que apoyen y agiliten los procesos de manera efectiva.

El benemérito cuerpo de bomberos fue fundado el 6 de agosto de 1890 y se dedica a servir a las sociedades ecuatorianas diseñadas específicamente para proteger a las personas y la propiedad privada del fuego, ayudar con desastres, desastres y accidentes, y tomar acciones incrementales. (Benemérito Cuerpo de Bomberos Manta, 2021). El estudio se justifica bajo la problemática existente sobre los procesos administrativos, dentro de la institución se han perdidos ciertos controles en las diferentes áreas existentes y como resultado muestra deficiencias internas donde es necesario implementar una estrategia que permita analizar, valorizar y se tomen decisiones de acuerdo al entorno actual para poder mejorar en bienestar a la organización.

Los resultados que se obtuvieron en la encuesta realizada en el Benemérito cuerpo de bomberos muestran que la empresa no cuenta con buenas planificaciones laborales también se muestra deficiencias en la organización y en la comunicación interna, se efectúan malas delegaciones, por lo tanto, no cuentan con un adecuado proceso, por el cual se presenta una propuesta en base a una estrategia de administración por objetivos

6.3. Objetivos

6.3.1. *Objetivo General.*

Diseñar estrategias para mejorar el proceso administrativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta.

6.3.2. *Objetivos específicos.*

- Construir estrategias administrativas para el buen desempeño de la institución.
- Aplicar una estrategia de Administración por objetivos en las diferentes áreas para mejorar el desempeño actual de la institución.
- Establecer un plan de acción orientado a mejorar el proceso administrativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos del cantón Manta.

6.4. Diseño de la estrategia de Administración por objetivos

6.4.1. *Antecedentes de la Administración por objetivos.*

La administración por objetivos (APO) es un métodos práctico y muy utilizado actualmente, es propio de la gerencia moderna y se caracteriza por ser un gran aliado de logros y cumplimiento de objetivos que son planteado por la organización.

El enfoque de autodirección y autocontrol que constituyó Drucker a principios de los sesenta y Douglas McGregor confirmó su teoría y en 1976 Gelinier introduce una de las características esenciales de la Administración Por Objetivos (APO) que es la participación en la fijación de objetivos.

6.4.2. *Concepto de Administración por Objetivos.*

De acuerdo a Koont'z & Weihrich: La administración por objetivos es un sistema en el que superiores y subordinados discuten los resultados específicos alcanzados dentro de ellos al comienzo del período de evaluación y los miden si es posible. (Koont'z & Weihrich , 1997).

Es decir, es el proceso donde administradores, superiores y subordinados de una institución, identifican metas, definen las áreas de responsabilidad, emplean medidas para el manejo de los procesos y evalúan el aporte de cada empleado.

6.4.3. Características de la Administración por Objetivos.

Entre las características más importante de la Administración por Objetivos recalcan las siguientes

- Los objetivos y las necesidades se alinean de acuerdo a las estrategias de la empresa.
- Existe claridad y simplicidad al momento de fijar metas.
- Permite la participación conjunta del gerente y empleado en la toma de decisiones.
- Es una herramienta muy valiosa para aquellos con deseos de hacer algo verdaderamente significativo en sus organizaciones,
- Los resultados de la APO siempre serán positivos porque se emplean de acuerdo a necesidades que generaran beneficios en la empresa.

6.4.4. Ventajas de la Administración por Objetivos.

Las principales ventajas de la Administración por Objetivos sobresalen lo siguiente:

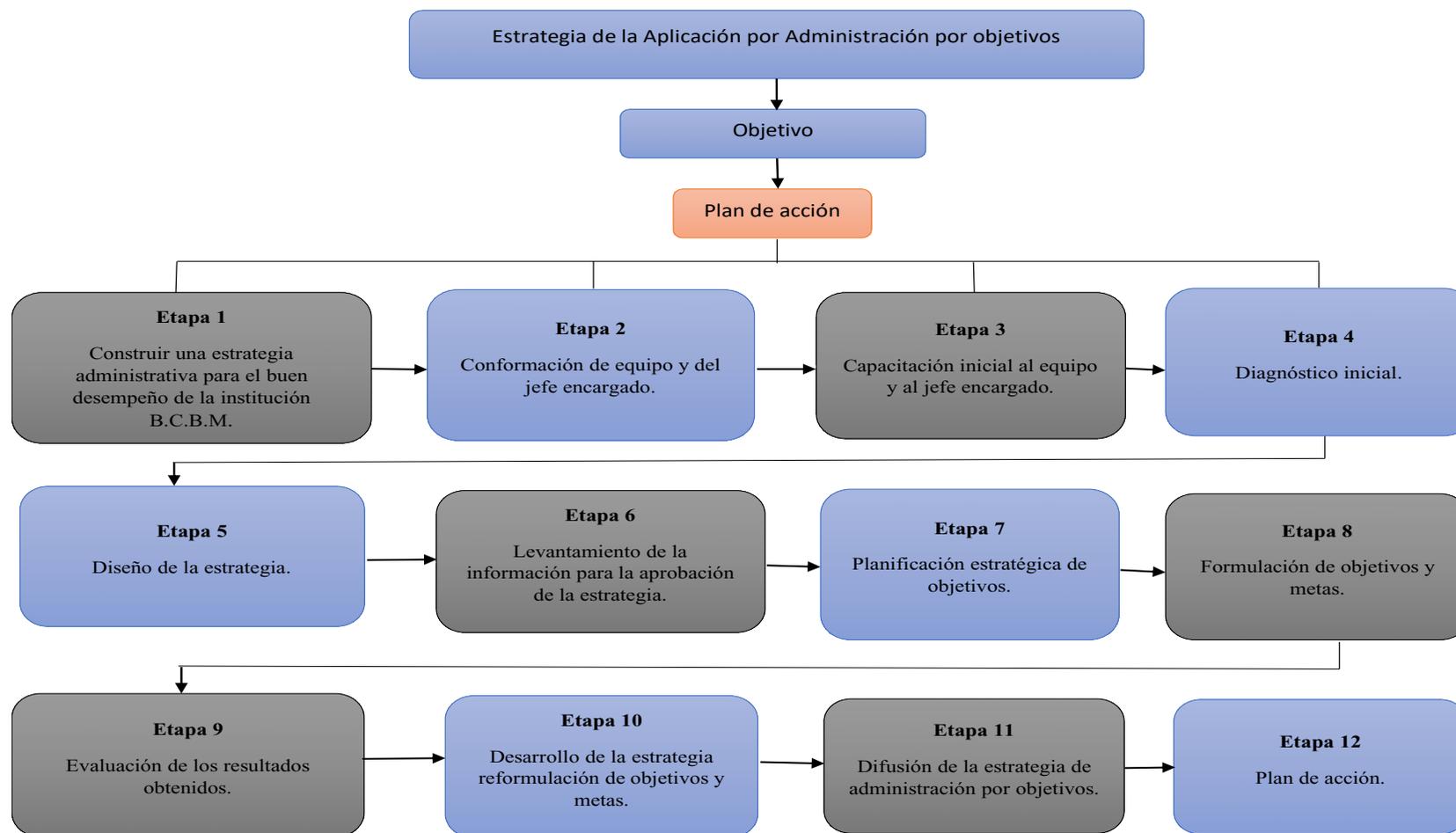
- Se garantiza un mayor compromiso en los trabajadores de la empresa.
- Mejora el proceso administrativo porque destina a los directivos a planificar, organizar, controlar y retroalimentar durante todo el proceso.
- Cada trabajador sabe el papel que tiene dentro de la institución y lo que debe realizar puesto que trabajan con objetivos específicos.
- Mejora la comunicación entre el jefe y los subordinados ya que se ejerce un liderazgo participativo donde la opinión de todos es de gran importancia.
- El proceso de seguimiento y evaluación se centra en los logros específicos fijados.
- Existe un mayor control en las metas propuestas.

- Genera un alto compromiso con el desempeño e imagen de la organización.

6.4.5. *Etapas de la Administración por objetivos.*

La administración por objetivos va más allá de un conjunto de reglas, un procedimiento o un método fijo de la administración.

Gráfico 23 Esquema gráfico de la estrategia



6.4.6. Desarrollo y aplicación de la propuesta.

La propuesta se llevará a cabo según las etapas de la administración por objetivos que se determinan en el gráfico #23

Tabla 30 Constituir la estrategia administrativa para el mejoramiento del B.C.B.M

Constituir la estrategia administrativa para el mejoramiento del B.C.B.M

<i>ETAPAS</i>	<i>OBJETIVOS</i>	<i>ACCIONES</i>	<i>RECURSOS MATERIALES</i>	<i>RESPONSABLES PARTICIPANTES</i>	<i>Y</i>	<i>TIEMPO</i>
Etapa 1 Construir una estrategia administrativa para el buen desempeño de la institución B.C.B.M	Analizar la estrategia administrativa para el Benemérito cuerpo de bomberos del cantón Manta	1. Identificar los objetivos a alcanzar dentro del B.C.B.M.	Informe institucional.	Primer jefe del Benemérito cuerpo de bomberos de Manta.		Corto Plazo
		2. Evaluar el desempeño en cada área de la organización.	Informe institucional.	Trabajadores la institución B.CB.M		
		3. Establecer las actividades que se ejecutan dentro de las diferentes áreas y los equipos de trabajo.	Informe de la evaluación a los trabajadores.	Área del Departamento de Talento Humano.		

Nota: Aplicada al personal del Benemérito Cuerpo de Bomberos Manta.

Tabla 31 Conformación de equipo y del jefe encargado.

Conformación de equipo y del jefe encargado.

<i>ETAPAS</i>	<i>OBJETIVOS</i>	<i>ACCIONES</i>	<i>RECURSOS MATERIALES</i>	<i>RESPONSABLES PARTICIPANTES</i>	<i>Y</i>	<i>TIEMPO</i>
Etapa 2 Conformación de equipo y del jefe encargado.	Conformar el equipo de trabajo y del jefe encargado.	1. Seleccionar las actividades que desean alcanzar y desarrollar dentro del B.C.B.M.	Elaborar informes acerca de las funciones de cada área del B.C.B.M.	Primer jefe del Benemérito cuerpo de bomberos de Manta.		Corto Plazo
		2. Identificar y proponer estrategias a utilizar en los equipos de trabajo.	Revisión de los documentos emitidos.	Trabajadores la institución B.CB.M.		
		3. Analizar el modelo administrativo para su procedimiento.	Guías y modelos para la Administración	Área administrativa		

Nota: Aplicada al personal del Benemérito Cuerpo de Bomberos Manta.

Tabla 32 Capacitación inicial al equipo y al jefe encargado.

Capacitación inicial al equipo y al jefe encargado.

<i>ETAPAS</i>	<i>OBJETIVOS</i>	<i>ACCIONES</i>	<i>RECURSOS MATERIALES</i>	<i>RESPONSABLES PARTICIPANTES</i>	<i>Y</i>	<i>TIEMPO</i>
Etapa 3 Capacitación inicial al equipo y al jefe encargado.	Proporcionar los conocimientos adecuados y renovados para el desarrollo continuo del B.C.B.M.	1. Dar a conocer al personal el proceso de ejecución de las diversas funciones dentro del B.C.B.M.	Informe de guías de capacitación.	de de	Primer jefe del Benemérito cuerpo de bomberos de Manta.	Corto Plazo
		2. Determinar capacitaciones adecuadas para los miembros del equipo del B.C.B.M.	Informes sobre el crecimiento y desarrollo de la empresa.		Trabajadores la institución B.CB.M. Capacitadores.	
		3. Establecer relaciones entre los miembros del B.C.B.M.	Guías y documentos para capacitación.		Capacitadores.	

Nota: Aplicada al personal del Benemérito Cuerpo de Bomberos Manta.

Tabla 33 Método de capacitación

Capacitación inicial al equipo y al jefe encargado

CAPACITACIONES					
Meta: Capacitar al 100% a todo el personal del Benemérito cuerpo de bomberos del Cantón Manta					
Siendo el propósito general impulsar la eficacia organizacional, la capacitación se lleva a cabo para contribuir a: Elevar el nivel de rendimiento de los colaboradores y, con ello, al incremento de la productividad y rendimiento de la empresa.					
Objetivo: Preparar al personal para la ejecución eficiente de sus responsabilidades que asuman en sus puestos, brindar oportunidades de desarrollo personal en los cargos actuales					
PLAN DE CAPACITACIÓN					
Puesto de trabajo	Necesidades	Denominación del curso	Entidad Formadora	Modalidad y duración	Evaluación de la formación
Personal administrativo	Personal Administrativo cumplan con los requerimientos	Administración y Organización	Centro de capacitaciones (American Training, Cevisep CIA, LTDA, C.I.J.C) Universidades públicas o privadas.	Formativa (6 Horas)	Aprendizaje: Se realiza a través de test, evaluaciones y observaciones.
Todo el personal del B.C.B.M	Relacionar a la empresa con sus trabajadores	Cultura Organizacional	Centro de capacitaciones (American Training, Cevisep CIA, LTDA, C.I.J.C) Universidades públicas o privadas.	Complementaria y formativa (6 Horas)	Conducta: Se medirá a través de entrevistas y observaciones. Aprendizaje: Se realiza a través de test, evaluaciones y observaciones.
Personal administrativo	Implementar estrategias para	Gestión del Cambio	Centro de capacitaciones (American Training,	Correctiva (evaluación de desempeño)	Reacción: Se instrumenta a través de una

	beneficios del B.C.B.M		Cevisep LTDA, C.I.J.C) Universidades públicas o privadas.	CIA. (6 Horas)	encuesta al final del curso.
Todo el personal del B.C.B.M	Generar a los trabajadores un sentimiento positivo al trabajo	Mejoramiento del clima laboral	Centro de capacitaciones (American Training, Cevisep LTDA, C.I.J.C) Universidades públicas o privadas.	Formativa (6 Horas)	Aprendizaje: Se realiza a través de test, evaluaciones y observaciones.

Costos de capacitación de acuerdo con la CIJC

Tema de la capacitación	Cantidad de trabajadores a capacitar	Costo de la capacitación por horas (6 horas)	Costo de la Capacitación por persona	Costo total de la capacitación por el número de personas	Observación:
Administración y Organización	17 personas	\$2,50	\$15,00	\$255,00	El B.C.B.M al ser una institución pública y social genera varios beneficios (reducción de costos, intercambio de conocimientos y publicidad), dependiendo del manejo de la gestión por parte del jefe.
Cultura Organizacional	159 personas	\$2,50	\$15,00	\$2.385,00	Nota 1: Los valores son sugeridos con base a varias escuelas de capacitación
Gestión del Cambio	17 personas	\$2,50	\$15,00	\$255,00	Nota 2: Las universidades públicas y privadas especialmente en las facultades administrativas o afines pueden ser un gran aliado en el tema de capacitaciones.
Mejoramiento del clima laboral	159 personas	\$2,50	\$15,00	\$2.0385,00	

Nota: Elaborada por Erika Luna Macias

Tabla 34 Diagnóstico inicial.

Diagnóstico inicial.

<i>ETAPAS</i>	<i>OBJETIVOS</i>	<i>ACCIONES</i>	<i>RECURSOS MATERIALES</i>	<i>RESPONSABLES Y PARTICIPANTES</i>	<i>TIEMPO</i>
Etapa 4 Diagnóstico Inicial	Analizar el estado actual de la Institución B.C.B.M.	1. Identificar las falencias que existe dentro de cada área del B.C.B.M.	Cuestionarios de diagnósticos.	Primer jefe del Benemérito cuerpo de bomberos de Manta.	Corto Plazo
		2. Establecer estrategias para sobrellevar los problemas actuales identificados de la institución.	Informes sobre los procesos administrativos del B.C.B.M.	Trabajadores la institución B.CB.M.	
		3. Examinar las posibles alternativas para una solución a través de un plan.	Guías sobre plan de acción.		

Nota: Aplicada al personal del Benemérito Cuerpo de Bomberos Manta.

Tabla 35 Diseño de la estrategia.

Diseño de la estrategia.

<i>ETAPAS</i>	<i>OBJETIVOS</i>	<i>ACCIONES</i>	<i>RECURSOS MATERIALES</i>	<i>RESPONSABLES PARTICIPANTES</i>	<i>Y</i>	<i>TIEMPO</i>
Etapa 5 Diseño de la Estrategia.	Determinar la estrategia más efectiva para mejorar el funcionamiento de la Institución B.C.B.M.	1. Identificar cuáles son los elementos claves que debe tener un modelo administrativo eficaz dentro del B.C.B.M.	Informe de la situación actual de la institución.	Primer jefe del Benemérito cuerpo de bomberos de Manta.		Corto Plazo
		2. Establecer controles y seguimiento en los procesos internos para así facilitar la correcta toma de decisión.	Documentos sobre los procesos de las funciones de la institución B.C.B.M.	Trabajadores la institución B.CB.M.		
		3. Preparar planes de acción y comunicando a los trabajadores lo que se requiere cumplir dentro del B.C.B.M.	Guías sobre plan de acción.			

Nota: Aplicada al personal del Benemérito Cuerpo de Bomberos Manta.

Tabla 36 Levantamiento de la información para la aprobación de la estrategia

Levantamiento de la información para la aprobación de la estrategia.

<i>ETAPAS</i>	<i>OBJETIVOS</i>	<i>ACCIONES</i>	<i>RECURSOS MATERIALES</i>	<i>RESPONSABLES PARTICIPANTES</i>	<i>Y</i>	<i>TIEMPO</i>
Etapa 6 Levantamiento de la información para la aprobación de la estrategia.	Preparar toda la información recolectada para la aprobación de la estrategia.	1. Elaborar planes para medir los procesos de la institución.	Informe de la de la institución.	Primer jefe del Benemérito cuerpo de bomberos de Manta.		Corto Plazo
		2. Determinar la participación de la dirección de la institución.	Revisión de los documentos.	Trabajadores la institución B.CB.M.		
		3. Identificar las responsabilidades y obligaciones de los trabajadores.				

Nota: Aplicada al personal del Benemérito Cuerpo de Bomberos Manta.

Tabla 37 Planificación estratégica de objetivos

Planificación estratégica de objetivos

<i>ETAPAS</i>	<i>OBJETIVOS</i>	<i>ACCIONES</i>	<i>RECURSOS MATERIALES</i>	<i>RESPONSABLES Y PARTICIPANTES</i>	<i>TIEMPO</i>
Etapa 7 Planificación estratégica de objetivos.	Determinar el direccionamiento estratégico de la institución B.C.B.M.	1. Realizar el análisis de la institución	Informe de la de la institución.	Primer jefe del Benemérito cuerpo de bomberos de Manta.	Corto Plazo
		2. Diseñar un manual que facilite las funciones dentro de la institución.	Informe de la situación actual de la institución B.C.B.M.	Trabajadores la institución B.CB.M.	
		3. Establecer estrategias que permitan minimizar las debilidades y de eliminar las amenazas dentro de la institución.	Manual para elaborar estrategias para minimizar falencias.	Primer jefe y trabajadores del Benemérito cuerpo de bomberos de Manta.	

Nota: Aplicada al personal del Benemérito Cuerpo de Bomberos Manta.

Tabla 38 Formulación de objetivos y metas.

Formulación de objetivos y metas.

<i>ETAPAS</i>	<i>OBJETIVOS</i>	<i>ACCIONES</i>	<i>RECURSOS MATERIALES</i>	<i>RESPONSABLES Y PARTICIPANTES</i>	<i>TIEMPO</i>
Etapa 8 Formulación de objetivos y metas.	Establecer objetivos y las metas de la institución B.C.B.M.	1. Determinar las estrategias más efectivas para alcanzar las metas establecidas.	Informe de la de la institución.	Primer jefe del Benemérito cuerpo de bomberos de Manta.	Corto Plazo
		2. Identificar las principales falencias de cada área de la institución B.C.B.M.	Informe de la situación actual de la institución B.C.B.M.	Trabajadores la institución B.C.B.M.	
		3. Diseñar un método efectivo para monitorear y poder cumplir con los objetivos.	Documentos de información de la institución.	Primer jefe y trabajadores del Benemérito cuerpo de bomberos de Manta.	

Nota: Aplicada al personal del Benemérito Cuerpo de Bomberos Manta.

Tabla 39 Evaluación de los resultados alcanzados.

Evaluación de los resultados alcanzados.

<i>ETAPAS</i>	<i>OBJETIVOS</i>	<i>ACCIONES</i>	<i>RECURSOS MATERIALES</i>	<i>RESPONSABLES PARTICIPANTES</i>	<i>Y</i>	<i>TIEMPO</i>
Etapa 9 Evaluación de los resultados alcanzados.	Evaluar los resultados alcanzados por la institución B.C.B.M.	1. Establecer objetivos propuestos resultados esperados.	los y	Informe de la de la institución.	Primer jefe del Benemérito cuerpos de bomberos de Manta.	Corto Plazo
		2. Identificar mejoras evaluarlas.	las y	Informe de la situación actual de la institución B.C.B.M.	Trabajadores la institución B.CB.M.	
		3. Seleccionar información requerida para la toma de decisión.	la	Documentos de información de la institución.	Primer jefe y trabajadores del Benemérito cuerpos de bomberos de Manta.	

Nota: Aplicada al personal del Benemérito Cuerpo de Bomberos Manta.

Tabla 40 Desarrollo de la estrategia reformulación de objetivos y metas

Desarrollo de la estrategia reformulación de objetivos y metas.

<i>ETAPAS</i>	<i>OBJETIVOS</i>	<i>ACCIONES</i>	<i>RECURSOS MATERIALES</i>	<i>RESPONSABLES PARTICIPANTES</i>	<i>Y</i>	<i>TIEMPO</i>
Etapa 10 Desarrollo de la estrategia reformulación de objetivos y metas.	Determinar las estrategias para el logro de los objetivos.	1. Establecer responsabilidades a los trabajadores de acuerdo a las habilidades que requiera cada área.	Informe de la de la institución.	Primer jefe del Benemérito cuerpos de bomberos de Manta.		Corto Plazo
		2. Analizar el cumplimiento de las metas.	Documento de la situación actual de la institución B.C.B.M.	Trabajadores la institución B.C.B.M.		
		3. Seleccionar el método adecuado para reformular los objetivos y metas.	Documentos con información de la institución.	Primer jefe y trabajadores del Benemérito cuerpos de bomberos de Manta.		

Nota: Aplicada al personal del Benemérito Cuerpo de Bomberos Manta.

Tabla 41 Difusión de la estrategia de administración por objetivos

Difusión de la estrategia de administración por objetivos.

<i>ETAPAS</i>	<i>OBJETIVOS</i>	<i>ACCIONES</i>	<i>RECURSOS MATERIALES</i>	<i>RESPONSABLES PARTICIPANTES</i>	<i>Y</i>	<i>TIEMPO</i>
Etapa 11 Difusión de la estrategia de administración por objetivos.	Presentación del nuevo diseño de la estrategia por medio de Administración por Objetivos.	1. Establecer los objetivos para cada área de la institución.	Informe de la de la institución.	Primer jefe del Benemérito cuerpos de bomberos de Manta.		Corto Plazo
		2. Determinar los planes estratégicos y la medición de los controles del proceso administrativo.	Revisión de documento de la situación actual de la institución B.C.B.M.	Trabajadores la institución B.C.B.M.		
		3. Identificar el equipo de trabajo en el nuevo modelo administrativo.	Documentos con información actual de la institución.	Primer jefe del Benemérito cuerpos de bomberos de Manta.		

Nota: Aplicada al personal del Benemérito Cuerpo de Bomberos Manta.

Tabla 42 Plan de acción

Plan de acción

<i>ETAPAS</i>	<i>OBJETIVOS</i>	<i>ACCIONES</i>	<i>RECURSOS MATERIALES</i>	<i>RESPONSABLES PARTICIPANTES</i>	<i>Y</i>	<i>TIEMPO</i>
Etapa 12 Plan de acción	Presentación del plan de acción para su debida aprobación y constitución en la institución Benemérito cuerpos de Bomberos del Cantón Manta.	1. Establecer políticas y métodos de desempeño en la institución.	Informe de cada área de la institución.	Primer jefe del Benemérito cuerpos de bomberos de Manta.		Corto Plazo
		2. Determinar tareas en cada área de la institución para mejorar y lograr los objetivos.	Revisión de documento de la institución B.C.B.M.	Trabajadores la institución B.CB.M.		
		3. Evaluar los resultados de cada etapa del modelo administrativo.	Revisión de documento de la institución B.C.B.M	Primer jefe del Benemérito cuerpos de bomberos de Manta.		

Nota: Aplicada al personal del Benemérito Cuerpo de Bomberos Manta.

7. CONCLUSIONES

- En el proyecto de investigación se logró obtener un resultado que advierte una problemática de los procesos administrativos del Benemérito Cuerpos de Bomberos, en la planeación de la institución se detalla, la planeación organizacional, cronogramas de direccionamientos, los objetivos y la planificación laboral, es decir que el Benemérito Cuerpo de Bomberos cuenta con los parámetros pero la mayor debilidad es la poca comunicación interna que existe, por lo tanto, cierto segmento de los trabajadores desconocen estas actividades
- La organización al ser una institución pública debe ser estratégica para mejorar constantemente, además lograr un impacto positivo en los trabajadores, pero al no existir una organización se logra un retraso y se desvincula el trabajador de su trabajo, ya que se desconoce cómo llegar a la eficiencia de la institución. Las funciones administrativas, la estructura organizacional deberían tener cambios técnicos y a su vez establecer a cada trabajador en el área que le corresponde para que se fomente un ambiente laboral armonioso.
- En la dirección existe una mala delegación de los encargados de cada área, por lo tanto, esto provoca que los trabajadores no estén involucrados en los procesos como en las actividades motivacionales, en las decisiones por parte de dirección, provocando que los trabajadores no se enteren de lo que sucede en la administración, lo que provoca la falta de desinterés y estrés laboral porque al personal no se toma en cuenta para participar en las actividades de dirección.

- El control de la institución es medianamente deficiente, ya que no cuentan con las herramientas adecuadas para un mejor logro de objetivos, no se logra mejorar la satisfacción en los trabajadores, no están identificados con la institución y no todos se benefician antes las diferentes actividades que realiza el benemérito para mejorar, no hay control del trabajo de los trabajadores.

8. RECOMENDACIONES

- A partir del diagnóstico obtenido, se debe realizar un diseño y aplicación de la estrategia de Administración por objetivos para mejorar el proceso administrativo, la planificación debe ser renovada y se debe comunicar de manera íntegra el rol de cada trabajador al mismo tiempo difundir el propósito, los objetivos y las estrategias de cada área para lograr un impacto positivo dentro de la institución y que los trabajadores tengan los conocimientos adecuados y sean partícipes de la estrategia y lograr el compromiso que necesita la institución.
- La organización de la institución debe estar evaluando constantemente los procesos administrativos y el desempeño de cada área para verificar el correcto funcionamiento y asegurar el óptimo progreso de la organización, por lo tanto el diseño de la estrategia sirve para interactuar de manera conjunta y que todos los responsables dentro del plan de acción mejoren para alcanzar la eficiencia, la mejora continua y potenciar a los trabajadores a mejores conocimientos, recalco que este plan de acción se puede adaptar a las necesidades de la institución si así lo requiere.
- En la dirección se debe incluir estrategias que involucren al trabajador en los procesos internos, en las actividades motivacionales, para que sientan sentido de pertinencia y sobre todo hacer un seguimiento a los delegados de cada área para verificar que su trabajo cumpla con el rol laboral para que mejoren sus mecanismos de dirección y sobre todo se involucre con sus compañeros de la institución.

- En el control de la institución se debe implementar estrategias para contar con las herramientas adecuadas, para mejorar las decisiones y que estas estén ligadas al logro de objetivos y al bienestar de cada trabajador con el fin de mejorar y lograr beneficios dentro de la institución, a su vez construir una estrategia que permita el desempeño, conformar equipos, capacitar al personal y al encargado de cada área, poder dar diagnósticos, formular objetivos claros y precisos para llegar a la meta con éxito

9. BIBLIOGRAFIA

- ACEITUNO, J. O. (2019). "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL POSICIONAMIENTO. *Universidad Nacional Federico Villareal*.
- Alonso, S. S., & Hernández, A. J. (2016). *HABILIDADES Y CAPACIDADES DIRECTIVAS PARA INTERNACIONALIZAR A LAS EMPRESAS FAMILIARES CON EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN*. MÉXICO.
- Andrade, S. (2005). *Diccionario de Economía*. Editorial Andrade.
- Benemérito Cuerpo de Bomberos Manta. (2021). *Cuerpo de Bomberos Manta* . Obtenido de Nuestra Institución: <https://bomberosmanta.gob.ec/nuestra-institucion/quienes-somos/>
- Benitez, J. S., Lopez, L. G., & Hernández, N. S. (2016). *Fundamentos de la Administración*. Mexico: Grupo Editorial Éxodo.
- Bernal, C. a. (2010). *Metodología de la Investigación (Tercera Edición)*. Colombia: Pearson.
- Bojórquez, & Manzano, A. (2015). Análisis de la relación entre la capacidad administrativa y la transparencia en gobiernos locales en México. España.
- Briones, A. A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*.
- Calderón, J. Á., Cazco, G., Ramírez, M. M., & Pomaquiza, M. F. (2018). LA GESTION ADMINISTRATIVA COMO HERRAMIENTA EN EL DESARROLLO E INCREMENTO DE LA EFICIENCIA EN LAS VENTAS. *Revista caribeña de Ciencias Sociales*.

- Camacho, N. R., Torres, S. G., & Albán, M. T. (2019). Fortalecimiento de las habilidades administrativas en comunidades para el manejo de áreas marinas protegidas. *Scielo*.
- Celedón, M. (2017). *Pyrsel Consultores*. Obtenido de La influencia en el ámbito empresarial : <https://pyrsel.es/la-influencia-en-el-ambito-empresarial/#:~:text=La%20influencia%20empresarial%20es%20una,autocontrol%2C%20la%20gesti%C3%B3n%20del%20estr%C3%A9s%E2%80%A6>
- CELIS, G. T., & GUARIN, A. R. (2018). Competencias gerenciales para la optimización del proceso administrativo en la empresa Vordcab Colombia S.A.S. *UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA*.
- Chiavenato, I. (2000). *definicion de desempeño laboral*. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-DesempenoLaboralYCalidadDeServicioDelPersonalAdmin-3063107.pdf>
- Chiavenato, Idalberto. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Mc Graw Hill.
- CIVICUS. (2020). *Word Alliance For Citizen Participation*. Obtenido de Seguimiento de trabajo: <https://www.civicus.org/view/media/Seguimiento%20y%20evaluacion.pdf>
- Codigo Organizo Administrativo. (s.f.). Obtenido de <https://www.cpcps.gob.ec/wp-content/uploads/2017/07/CodOrgAdm.pdf>
- Cruz, G., & Parra, G. (2000). *Necesidad de liderazgo y su dimensión ética en la gestión de calidad total*. Valencia: Universidad de Valencia.
- Cuerpos de Bomberos Manta. (2020). *Ley de Transparencia*. Obtenido de Cuerpos de Bomberos Manta: <https://bomberosmanta.gob.ec/transparencia/ley-de-transparencia/>
- Cuerpos de Bomberos Manta. (s.f.). *Historia*. Obtenido de Cuerpos de Bomberos Manta: <https://bomberosmanta.gob.ec/nuestra-institucion/historia/>

Daf, R. (2010). *Teoría y diseño organizacional*. México: Cengage Learning Editores, S.A.

Obtenido de

https://www.researchgate.net/publication/265939912_EFICIENCIA_Y_EFICACIA_EN_LAS_ORGANIZACIONES_DE_LA_SOCIEDAD_CIVIL_Area_de_investigacion_Entorno_de_las_Organizaciones

Delgado, M. S. (2016). *Administración 1 (2da Edición)*. San Juan Tliluaca : Grupo Editorial Patria.

Diario El Mercurio. (2019). *PYMES contribuyen en el desarrollo de la comunidad*.

Obtenido de Diario El Mercurio:

<https://issuu.com/diarioelmercurio/docs/4agosto2011>

Dihigo, J. G. (2016). *Metodología de la investigación para administradores* . Bogota : Ediciones de la U.

Duarte, G. (2018). *Diccionario ABC*. Obtenido de Las capacidades:

<https://www.definicionabc.com/general/capacidad.php>

Editorial Etecé. (2020). *Proceso Administrativo*. Obtenido de Importancia del Proceso Administrativo : <https://concepto.de/proceso-administrativo/>

Fayol, H. (1981). *Enfoque clásico de la Administración*. Mc Graw Hill.

Fayol, H., & Buchele, R. (2015). *Control* . Obtenido de Sites google :

<https://sites.google.com/site/exposiciondecontrol/caracteristicas>

Fernández. (2005). *Diagnóstico evaluación y toma de decisiones*. Obtenido de

Evaluaciones: <https://www.webscolar.com/conceptos-de-evaluacion-segun-diferentes-autores>

Florencia, U. (2010). *Definición de cumplimiento*. Obtenido de

<https://www.definicionabc.com/general/cumplimiento.php>

- Fossi, L., Castro, L., Guerrero, W., & Vera, L. (2018). FUNCIONES ADMINISTRATIVAS Y LA PARTICIPACIÓN. *Orbis*.
- Galán, J. S. (2019). *Estructura Empresarial*. Obtenido de Enciclopedia Económica: <https://economipedia.com/definiciones/estructura-empresarial.html>
- Garcés, H. S., Soto, O. P., & Guitart, S. O. (2018). REVISTA ECA. *EL DESARROLLO LOCAL DEL CANTÓN MANTA Y SUS CONEXIONES CON EL PLAN NACIONAL PARA EL BUEN VIVIR EN ECUADOR*. Obtenido de EL DESARROLLO LOCAL DEL CANTÓN MANTA Y SUS CONEXIONES CON EL PLAN NACIONAL PARA EL BUEN VIVIR EN ECUADOR: [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/1192-13-3505-3-10-20190722%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/1192-13-3505-3-10-20190722%20(1).pdf)
- Garcés, H. S., Soto, O. P., & S. O. (2018). El desarrollo Local del Canton Manta y sus conexiones con el Plan Nacional para el Buen Vivir en Ecuador. Obtenido de EL DESARROLLO LOCAL DEL CANTÓN MANTA Y SUS CONEXIONES CON EL PLAN NACIONAL PARA EL BUEN VIVIR EN ECUADOR: <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/1192-13-3505-3-10-20190722.pdf>
- García, M. (2019). La importancia de la evaluación del desempeño. *proyecciones*, <http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/proy/n9/exaula/mgarcia.html> .
- Gavilánez, M. I., Oleas, M. E., & Palacios, M. A. (2018). IMPACTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LAS PYMES DEL ECUADOR. *Observatorio de la economía Latinoamericana*, 2 - 14.
- Girao, A. G. (2020). Capacidad de Gestión Administrativa de los Municipios Peruanos: Estudio Comparado de Seis Municipios de la Región Ica. *Instituto Superior de Ciencias Sociales y Políticas*.

- Gomez, E. (2013). *El confidencial*. Obtenido de La Motivación:
https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2013-10-18/que-es-la-motivacion-y-que-podemos-hacer-para-aumentarla-todos-los-dias_42710/
- Gonzalés, A. C. (2016). *Proceso Administrativo*. México: Grupo Editorial Patria.
- Granados, R. J., Algarín, C. A., & Castro, A. J. (2018). Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia. *Scielo*.
- Helen S. Arteaga Coello, D. M. (Revista científica el dominio de las ciencias). La ciencia de la administración de empresas. 2016.
- Hernández , & Rodríguez. (2011). *PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA*. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/2586/1/P-UTB-FCJSE-CADM-000016.pdf>
- Hitt, M., Black, S., & Porter, L. (2006). *Administración*. Mexico: Pearson Educacion .
- Hurtado. (2015). *Fundamentos de Administracion*. Pearson Educación.
- Idalberto, C. (2004). *Introducción a la teoría General de la Administración*. McGraw-Hill Interamericana.
- Koont'z , H., & Weihrich , H. (1997). *ADMINISTRACIÓN UNA PERSPECTIVA GLOBAL*. México: Ed. Mc Graw Hill.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (1999). *Una Perspectiva Global y Empresarial*. Mexico: Mc Graw Hill.
- López, B., & Fernando, L. (2015). Universidad Técnica Particular de Loja. *La ley de defensa contra incendios como normas jurídicas que regulan la competencia la gestión de los servicio de prevención, protección, socorro y extinción de incendios de los gobiernos autónomos descentralizados municipales*, 17.

- López, J. F. (2019). *Proceso Administrativo*. Obtenido de Proceso Administrativo:
<https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html>
- LOSEP. (2021). *Ley Orgánica del Servicio Público*. Obtenido de
<https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/LOSEP.pdf>
- M. Jose, C. (2018). *Diagnostico de los procesos administrativos* . Manta: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.
- Martinez. (2005). *Concepto de Tarea*. Obtenido de
https://cgrw01.cgr.go.cr/rup/RUP.es/LargeProjects/core.base_concepts/guidances/concepts/task_86A4917F.html#
- Martinez, C. M. (2016). *Utel* . Obtenido de Capacitacion y desarrollo:
<https://www.utel.edu.mx/blog/dia-a-dia/retos-profesionales/capacitacion-y-desarrollo-personal/#:~:text=Capacitaci%C3%B3n%20de%20desarrollo%20de%20personal,o%20conductas%20de%20su%20personal.>
- Martínez, V. F. (2020). *Administración de lo simple a lo complejo (2da edición)*. Buenos Aires: Pluma Digital Ediciones.
- Mercadillo, M. R., & Monge, R. G. (2016). *Descentralización fiscal, capacidades administrativas y recaudación del impuesto predial*. Mexico: Dialnet. Obtenido de Mexico.
- ONU MUJERES. (2018). *Centro Virtual de Conocimiento para poner fin a la violencia contra mujeres y niñas*. Obtenido de El monitoreo y la Evaluación:
<https://www.endvawnow.org/es/articles/330-cul-es-el-monitoreo-y-la-evaluacin.html>

Orellana, P. (2020). *Enciclopedia Económica*. Obtenido de La Mejora Continua:

<https://economipedia.com/definiciones/proceso-de-mejora-continua.html>

Ospina, S. (2002). *Construyendo capacidad institucional en América Latina: el papel de la*.

Obtenido de VII Congreso Internacional del CLAD sobre.

Pacheco, J. (2020). *Web y Empresas*. Obtenido de Dirección:

<https://www.webyempresas.com/direccion-en-la-administracion/>

Ponce, A. R. (2016). *La Organización*. Mexico.

Raffino, M. E. (2020). *Toma de Decisiones* . Obtenido de [https://concepto.de/toma-de-](https://concepto.de/toma-de-decisiones/)

[decisiones/](https://concepto.de/toma-de-decisiones/)

Raffino, M. S. (2019). *Que es Meta*. Obtenido de <https://concepto.de/meta/>

REGLAMENTO ORGANICO INTERNO Y DE DISCIPLINA DEL CUERPO DE

BOMBEROS. (2005). *Competencias Gobierno Ecuatoriano*. Obtenido de

<http://www.competencias.gob.ec/wp-content/uploads/2017/06/08NOR2005->

[REGLAMENTO02.pdf](http://www.competencias.gob.ec/wp-content/uploads/2017/06/08NOR2005-REGLAMENTO02.pdf)

Riera Cahuas. (2014). *PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA*. Obtenido de

<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/2586/1/P-UTB-FCJSE-CADM->

[000016.pdf](http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/2586/1/P-UTB-FCJSE-CADM-000016.pdf)

Riquelme, M. (2018). *Web y Empresas*. Obtenido de La planificación:

<https://www.webyempresas.com/que-es-la-planificacion/>

Riquelme, M. (2019). *Web y Empresas*. Obtenido de Funciones Administrativas:

<https://www.webyempresas.com/que-son-las-funciones->

[administrativas/#:~:text=Definici%C3%B3n%20de%20una%20funcion%20administrativa&text=Una%20funcion%20administrativa%20es%20la,el%20trabajo%20de](https://www.webyempresas.com/que-son-las-funciones-administrativas/#:~:text=Definici%C3%B3n%20de%20una%20funcion%20administrativa&text=Una%20funcion%20administrativa%20es%20la,el%20trabajo%20de)

[%](https://www.webyempresas.com/que-son-las-funciones-administrativas/#:~:text=Definici%C3%B3n%20de%20una%20funcion%20administrativa&text=Una%20funcion%20administrativa%20es%20la,el%20trabajo%20de)

[%20los%20dem%C3%A1s.](https://www.webyempresas.com/que-son-las-funciones-administrativas/#:~:text=Definici%C3%B3n%20de%20una%20funcion%20administrativa&text=Una%20funcion%20administrativa%20es%20la,el%20trabajo%20de)

- Robbins, & Decenzo. (2002). *Fundamentos de Administración*. México: Pearson Educación.
- Rodríguez, S. S., Intriago, D. A., & Morán, A. M. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Scielo*.
- Roldán, P. N. (2020). *La Tecnología*. Obtenido de Enciclopedia Económica:
<https://economipedia.com/definiciones/tecnologia.html>
- Ruiz, M. P., Buitrón, V. A., & Andrade, F. S. (2018). Inversión en TICS en las empresas del Ecuador para el fortalecimiento de la gestión empresarial Periodo de análisis 2012-2015. *Revista Espacios*, 8.
- Ruiz, R. V. (2018). *LA GESTIÓN EN LA PRODUCCIÓN*. Peru: Universidad Tecnológica del Perú.
- Sanchez, A. (2018). Obtenido de El direccionamiento estratégico y sus componentes a nivel organizacional : <https://businmetrics.wordpress.com/2018/05/04/la-importancia-del-direccionamiento-estrategico-y-sus-componentes/#:~:text=El%20direccionamiento%20estrat%C3%A9gico%20se%20define,referencial%20para%20los%20objetivos%20y>
- Sandoval, M. (2014). *Consultoría de Empresas Internacionales*. Revista Administrativa.
- Santoro, T. (2020). *SUMA CRM*. Obtenido de Clima Laboral:
<https://www.sumacrm.com/soporte/clima-laboral>
- Saulo, V. H., & Roxana, B. (2018). Competencias del profesional de la. *Scielo*.
- Secretaría de Gestión de Riesgos. (2017). *FORTALECIMIENTO DEL EQUIPAMIENTO DE LOS CUERPOS DE BOMBEROS*. Obtenido de
<https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp->

content/uploads/downloads/2018/02/Proyecto-Fortalecimiento-Equipamiento-Cuerpos-de-Bomberos.pdf

Solis. (2017). *Diccionario Económico*. Obtenido de que es estrategia :

<https://www.significados.com/estrategia/>

Solis. (2017). *Enciclopedia Económica*. Obtenido de Qué es la Meta:

<https://enciclopediaeconomica.com/metast/>

Terry. (2015). *ADMINISTRACIÓN UNA PERSPECTIVA GLOBAL Y EMPRESARIAL*.

Terry, & Franklin. (2015). *Administracion Todo lo que debe saber (Business*

Administration : concepts , theory , definitions). Obtenido de

<http://administracioncurso00.blogspot.com/2014/03/objetivos-tipos-y-clasificacion.html>

Trabajo, C. d. (s.f.). Obtenido de [https://www.trabajo.gob.ec/wp-](https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf)

[content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf](https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf)

Ucha, F. (2014). *Definiciones* . Obtenido de Exploración:

<https://www.definicionabc.com/ciencia/exploracion.php>

Velasquez, K. S. (2017). *Muetsras Probabilísticas*. Obtenido de

<https://www.gestiopolis.com/muestreo-probabilistico-y-no-probabilistico/>

Westreicher, G. (2017). *Economia Enciclopedia* . Obtenido de Precisión:

<https://economipedia.com/definiciones/precision.html>

Zamora, W. M., Ponce, T. Y., Delgado Chávez, M. I., & Cedeño, I. M. (2018). El control

interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las ciencias*, Vol. 4.

10. ANEXOS

Anexo 1

Cuestionario de encuesta

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS



Cuestionario para determinar el Análisis del Proceso Administrativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Manta

Mi nombre es: Erika Emperatriz Luna Macias, soy estudiante de la de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí y los datos que requiero es para mi trabajo de graduación; su participación es libre, voluntaria y anónima. La información que usted proporcione será manejada de manera confidencial, no existe respuestas correctas o incorrectas, únicamente indique un número en cada pregunta que refleje su opinión contestando de acuerdo a las siguientes categorías;

Totalmente Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Neutral	Medianamente Insatisfecho	Totalmente Insatisfecho
5	4	3	2	1

Escala	Totalmente Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Neutral	Medianamente Satisfecho	Totalmente Insatisfecho
	5	4	3	2	1

Valores

CUESTIONARIO PARA SER APLICADO A LOS TRABAJADORES

VERIFICAR LA EXISTENCIA DE LA PLEANEACION

P L A N E A C I O N	D1: Las metas que se establecen dentro de la planeación organizacional en la empresa son de conocimiento de los trabajadores.	5	4	3	2	1
	D2: Se elaboran cronogramas de direccionamiento para los planes de corto, mediano y largo plazo en la gerencia de la Empresa.	5	4	3	2	1
	D3: Los objetivos a alcanzar de la institución son claros y precisos para los trabajadores del Cuerpo de Bomberos Manta.	5	4	3	2	1
	D4: Se realizan planificaciones laborales para cada área de la Institución.	5	4	3	2	1

VERIFICAR LA EXISTENCIA DE LA DIRECCION

D I R E C C I O N	D5: Se desarrollan actividades motivacionales en los trabajadores para direccionar correctamente sus labores.	5	4	3	2	1
	D6: Se realizan divisiones de trabajos entre los líderes o encargados de cada área con la finalidad de dirigir bien la Empresa.	5	4	3	2	1
	D7: La toma de decisiones de parte del jefe son las más adecuadas.	5	4	3	2	1
	D8: Existen mecanismos de comunicación entre las direcciones de la Empresa con los trabajadores.	5	4	3	2	1

VERIFICAR LA EXISTENCIA DE LA ORGANIZACIÓN

O R G A N I Z A C I O N	D9: Las funciones administrativas están de acuerdo al perfil profesional de cada trabajador.	5	4	3	2	1
	D10: La estructura organizacional cumple con los lineamientos establecidos por la Institución.	5	4	3	2	1
	D11: Considera necesario realizar cambios en las técnicas administrativas para lograr mejores objetivos.	5	4	3	2	1
	D12: El ambiente laboral en los trabajadores es el adecuado y concuerdan con él organigrama de la Empresa.	5	4	3	2	1

VERIFICAR LA EXISTENCIA DEL CONTROL

C O N T R O L	D13:	En la	5	4	3	2	1
		Organización se					
		realiza					
		reconocimientos por el buen desempeño a los trabajadores.					
	D14:	Las	5	4	3	2	1
		capacitaciones al personal de trabajo son constantes dentro de la institución.					
	D15:	Se hace un	5	4	3	2	1
		seguimiento de trabajo y se supervisa a los trabajadores dentro de la Institución.					
	D16:	Existen	5	4	3	2	1
		medidas en los controles administrativos para que las áreas cumplan con las metas establecidas.					

Nota: Para realizar la encuesta de manera efectiva las preguntas formuladas se apoyaron de una guía investigativa “Diagnostico de los procesos administrativos” (M. Jose, 2018)

Anexo 2

Visita a las diferentes estaciones

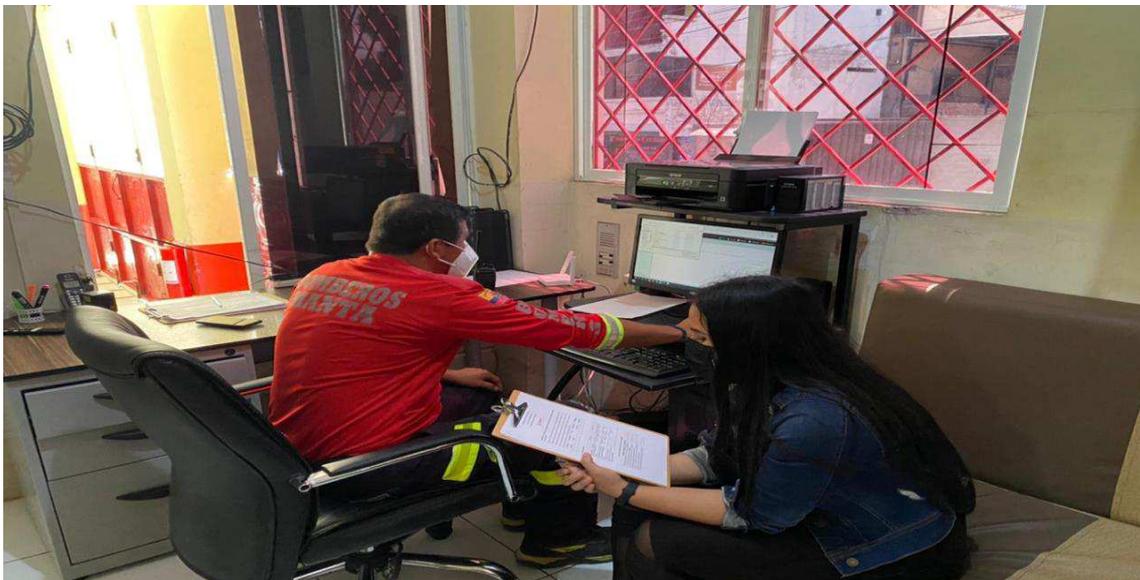






Anexo 3

Indicaciones para encuestar







Anexo 4

Encuesta a trabajadores

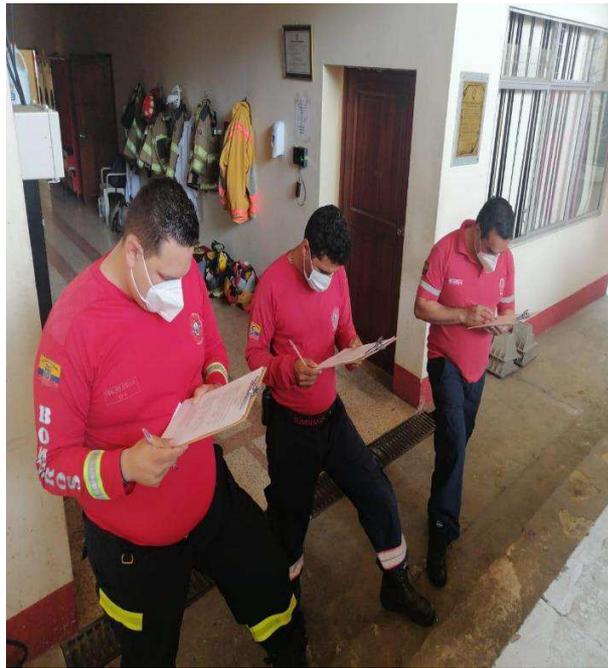


















Document Information

Analyzed document	LUNA MACIAS ERIKA EMPERATRIZ.pdf (D111682096)
Submitted	8/25/2021 9:02:00 PM
Submitted by	
Submitter email	alexa.cedeno@uleam.edu.ec
Similarity	3%
Analysis address	alexa.cedeno.uleam@analysis.orkund.com