



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“FORTALECIMIENTO DE LA PLANIFICACIÓN PARA EL
DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA
MUNICIPAL DE VIVIENDA “EMUVIVIENDA EP” DEL
CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA,
AÑO 2015”.**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTORA: BETSY CAROLINA GONZABAY QUIRUMBAY

PROFESOR GUÍA: ING. ARTURO BENAVIDES, MSC.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2015

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“FORTALECIMIENTO DE LA PLANIFICACIÓN PARA EL
DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA
MUNICIPAL DE VIVIENDA “EMUVIVIENDA EP” DEL
CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA,
AÑO 2015”.**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTORA: BETSY CAROLINA GONZABAY QUIRUMBAY

PROFESOR GUÍA: ING. ARTURO BENAVIDES, MSC.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2015

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesor Guía del trabajo de investigación, **“FORTALECIMIENTO DE LA PLANIFICACIÓN PARA EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE VIVIENDA “EMUVIVIENDA EP” DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015”**, elaborado por la Sra. Betsy Carolina Gonzabay Quirumbay, con cedula de identidad número 091947591-3, egresada de la Carrera de Administración Pública, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración Pública, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la Apruebo en todas partes.

Atentamente,

Ing. Arturo Benavides Rodríguez

PROFESOR GUÍA

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de titulación, **“FORTALECIMIENTO DE LA PLANIFICACIÓN PARA EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE VIVIENDA “EMUVIVIENDA EP” DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015”**, elaborado por la Sra. Betsy Carolina Gonzabay Quirumbay, elaborado por quien suscribe la presente, declara que los datos, análisis, opiniones y comentarios que constan en este proyecto de investigación son exclusiva propiedad, responsabilidad legal y académica del autor, no obstante es patrimonio intelectual de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Atentamente

Betsy Carolina Gonzabay

CC. 091947591 – 3.

DEDICATORIA

A Dios, a mis padres, esposo e hijo, por su amor incondicional y sus buenos consejos, que fueron fundamentales para lograr un objetivo más de mi carrera profesional y hacerme merecedora de un título académico, el cual con esmero y empeño pude culminar.

A mis compañeros de aula, quienes se convirtieron en mi familia, sus conocimientos han sido de gran aporte para finalizar el presente proyecto de investigación.

Betsy

AGRADECIMIENTO

A Dios, a mis padres, esposo e hijo, por estar a mi lado y brindarme ese apoyo incondicional.

A todos mis docentes, quienes impartieron los conocimientos necesarios para culminar esta etapa más de mi vida.

A todos los colaboradores de la empresa EMUVIVIEDA, y al gerente general, por haberme brindado todo el apoyo para lograr este objetivo.

Betsy

TRIBUNAL DE GRADO

Ing. José Villao Viteri, MBA
DECANO DE LA FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Ing. Linda Núñez Guale, MBA
DIRECTORA DE CARRERA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Ing. Arturo Benavides Rodríguez, Msc.
PROFESOR GUÍA

Econ. Karina Bricio Samaniego
PROFESORA DE ÁREA

Ab. Joe Espinoza Ayala
SECRETARIO GENERAL

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

“FORTALECIMIENTO DE LA PLANIFICACIÓN PARA EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE VIVIENDA “EMUVIVIENDA EP” DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015”.

Autora: **Betsy Gonzabay Quirumbay.**

Profesor Guía: **Ing. Arturo Benavides, Msc.**

RESUMEN

Durante el desarrollo de la investigación, se enfocó en el cumplimiento institucional de la empresa municipal de vivienda “EMUVIVIENDA EP”, en el cual y durante el análisis se determinó que los procesos administrativos tienen debilidad en cuanto a su planificación y desarrollo, tomando en consideración que los procedimientos no son llevados con normas establecidas en la empresa municipal, al mismo tiempo, se identificó que el desempeño de los colaboradores no muestran rasgos de colaboración; la metodología que se aplicó para la presente investigación fue de tipo cuantitativo y cualitativo donde se diseñó un cuestionario y se hizo el levantamiento de información a todos los colaboradores de la empresa, las entrevistas a profundidad se las realizó al gerente de la empresa y a los Directores departamentales del gobierno autónomo descentralizado Municipal de Santa Elena, quienes trabajan conjuntamente en beneficio del cantón. Para el análisis de la información se realizó la respectiva digitación y tabulación de las encuestas, se trabajó con el software estadístico SPSS en el cual se obtiene el valor de la prueba de Chi-cuadrada que es de 0.00 (inferior a 0.05), y se concluye que existe estadísticamente significativa relación entre las variables, lo que determina la aceptación de la H1, en el análisis de los resultados se evidenciaron las problemáticas encontradas en la institución, razones por las que se ha desarrollado este estudio ya que dentro de las recomendaciones y estrategias de cambio se determinó que se tiene que capacitar al personal en distintas áreas, además las actividades deben de cumplir con los tiempos establecidos y con los objetivos de la empresa.

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA.....	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
TRIBUNAL DE GRADO.....	vi
RESUMEN.....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xiii
INDICE DE ANEXOS.....	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA	3
1.1 Tema.....	3
1.2 Antecedentes	3
1.3 Planteamiento del Problema.....	5
1.4 Formulación del Problema	7
1.5 Sistematización del Problema	7
1.6 Justificación.....	8
1.7 Objetivo General	9
1.7.1 Objetivos Específicos.....	9
1.8 Hipótesis.....	10
1.8.1 Identificación de las Variables	10
1.8.2 Operación de las Variables.....	11
CAPITULO II	13
MARCO REFERENCIAL.....	13
2.1 Marco Teórico.....	13

2.1.2 Antecedentes	13
2.1.3 Variable Independiente	14
2.1.3.1 La Planificación	14
2.1.3.2 La Organización	15
2.1.3.3 Dirección	15
2.1.3.1 Etapas de la dirección.....	16
2.1.3.2 Liderazgo.....	16
2.1.3.3 Comunicación	18
2.1.3.4 Motivación	18
2.1.4 Control	19
2.1.4.1 Requisitos de un buen control	19
2.1.5 Variable Dependiente.....	20
2.1.5.1 Desarrollo Institucional.....	20
2.1.5.2 Importancia del Desarrollo Institucional.....	20
2.1.5.3 Cambio Planificado	21
2.1.5.4 Proceso Administrativo	21
2.1.5.1 Etapas de la Organización.....	23
2.1.5.2 División de Trabajo.....	23
2.1.5.3 Trabajo en Equipo	24
2.1.5.4 Coordinación	25
2.1.5.5 Evaluación de procesos	25
2.1.6 Calidad de servicios	26
2.2 Marco Legal	26
2.2.1 Constitución Política de la República del Ecuador, año 2008.	26
2.2.2 Plan Nacional de Régimen del Buen Vivir, año 2012.	26
2.2.3 Ley Orgánica De Empresas Públicas, año 2015.	27
2.2.4 Ley Orgánica del Servicio Público, año 2010.....	27
2.2.5 Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, año 2012.	28
2.3 Marco Contextual.....	29
CAPITULO III.....	37

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	37
3.1 Diseño de la Investigación	37
3.2 Tipos de Investigación	37
3.4. Métodos de Investigación	38
3.5. Técnicas de Investigación	38
3.6. Instrumentos de la Investigación.....	39
3.7. Población y Muestra.....	40
3.8. Procesamiento y procedimiento de la Investigación.....	41
CAPITULO IV	43
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	43
4.1 Particularidades de la Observación	43
4.2 Particularidades de la Entrevista	44
4.3 Particularidades de la Encuesta.....	53
4.4 Validación de la Hipótesis	74
4.5 Procedimiento del cálculo de la Hipótesis	74
CAPITULO V	76
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	76
5.1 Contexto de la unidad científica.....	76
5.2 Conclusiones y discusión	76
5.3 Estrategias	78
5.4 Recomendaciones y prospectiva	79
Bibliografía	81
Bibliografía Virtual	82
Anexos	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 ¿Conoce usted la misión institucional de la empresa EMUVIVIENDA?	53
Tabla 2 ¿Considera que existe una adecuada planificación en la Empresa EMUVIVIENDA?.....	54
Tabla 3 ¿Cree usted, que los objetivos planificados de la Empresa EMUVIVIENDA, se cumplen a cabalidad?	55
Tabla 4 ¿Cree usted, que la planificación fortalecerá el desarrollo institucional de la Empresa EMUVIVIENDA?.....	56
Tabla 5 ¿Considera usted, que los jefes departamentales de EMUVIVIENDA mantienen buena relaciones de comunicación con los del GAD?	57
Tabla 6 ¿Considera usted que las actividades que realiza en la empresa EMUVIVIENDA están bien organizadas?	58
Tabla 7 ¿Considera usted que las actividades administrativas se ejecutan de acuerdo a la estructura orgánica de la empresa?	59
Tabla 8 ¿Considera usted que existe liderazgo en la empresa EMUVIVIENDA? 60	60
Tabla 9 ¿Considera usted, que una adecuada dirección influye en el desempeño de las funciones de la Empresa EMUVIVIENDA?.....	61
Tabla 10 ¿Conoce usted, sí existe un control en cuanto a su desempeño laboral en la Empresa EMUVIVIENDA?.....	62
Tabla 11 ¿Cree usted, que deba de existir control en los procesos administrativos de la Empresa EMUVIVIENDA?	63
Tabla 12 ¿Cree usted que los directivos de la empresa EMUVIVIENDA, supervisan la ejecución de actividades planteadas?	64
Tabla 13 ¿Conoce usted, el proceso de evaluación que se realiza en la Empresa EMUVIVIENDA?.....	65
Tabla 14 ¿Conoce usted, sí existe algún tipo de control sobre las actividades que la Empresa EMUVIVIENDA realiza?	66
Tabla 15 ¿Considera usted, que la empresa cuenta con un Plan Estratégico?	67
Tabla 16 ¿Usted conoce los valores institucionales de la empresa EMUVIVIENDA?.....	68
Tabla 17 ¿Considera usted, que es importante el trabajo en equipo?	69
Tabla 18 ¿Se involucra usted en la coordinación de las actividades de la empresa EMUVIVIENDA?.....	70
Tabla 19 ¿Conoce usted, si el personal de la Empresa EMUVIVIENDA, es evaluado por sus superiores?.....	71
Tabla 20. ¿Conoce si los resultados de las evaluaciones se las hacen conocer?... 72	72
Tabla 21 ¿Cree usted, que la correcta toma de decisiones ayudaría a mejorar la planificación de la Empresa EMUVIVIENDA?	73

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico # 1 ¿Conoce usted la misión institucional de la empresa EMUVIVIENDA?	53
Gráfico # 2 ¿Considera que existe una adecuada planificación en la Empresa EMUVIVIENDA?	54
Gráfico # 3. ¿Cree usted, que los objetivos planificados de la Empresa EMUVIVIENDA, se cumplen a cabalidad?	55
Gráfico # 4. ¿Cree usted, que la planificación fortalecerá el desarrollo institucional de la Empresa EMUVIVIENDA?	56
Gráfico # 5. ¿Considera usted, que los jefes departamentales de EMUVIVIENDA mantienen buena relaciones de comunicación con los del GAD?	57
Gráfico # 6. ¿Considera usted que las actividades que realiza en la empresa EMUVIVIENDA están bien organizadas?	58
Gráfico # 7. ¿Considera usted que las actividades administrativas se ejecutan de acuerdo a la estructura orgánica de la empresa?	59
Gráfico # 8. ¿Considera usted que existe liderazgo en la empresa EMUVIVIENDA?	60
Gráfico # 9. ¿Considera usted, que una adecuada dirección influye en el desempeño de las funciones de la Empresa EMUVIVIENDA?	61
Gráfico # 10 ¿Conoce usted, si existe un control en cuanto a su desempeño laboral en la Empresa EMUVIVIENDA?	62
Gráfico # 11. ¿Cree usted, que deba de existir control en los procesos administrativos de la Empresa EMUVIVIENDA?	63
Gráfico # 12. ¿Cree usted que los directivos dela empresa EMUVIVIENDA, supervisan la ejecución de actividades planteadas?	64
Gráfico # 13. ¿Conoce usted, el proceso de evaluación que se realiza en la Empresa EMUVIVIENDA?	65
Gráfico # 14. ¿Conoce usted, si existe algún tipo de control sobre las actividades que la Empresa EMUVIVIENDA realiza?	66
Gráfico # 15. ¿Considera usted, que la empresa cuenta con un Plan Estratégico?	67
Gráfico # 16. ¿Usted conoce los valores institucionales de la empresa EMUVIVIENDA?	68
Gráfico # 17. ¿Considera usted, que es importante el trabajo en equipo?	69
Gráfico # 18. ¿Se involucra usted en la coordinación de las actividades de la empresa EMUVIVIENDA?	70
Gráfico # 19. ¿Conoce usted, si el personal de la Empresa EMUVIVIENDA, es evaluado por sus superiores?	71
Gráfico # 20. ¿Conoce si los resultados de las evaluaciones se las hacen conocer?	72
Gráfico # 21. ¿Cree usted, que la correcta toma de decisiones ayudaría a mejorar la planificación de la Empresa EMUVIVIENDA?	73

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE	11
CUADRO 2. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE	12
CUADRO 3. POBLACIÓN	40
CUADRO 4. PARTICULARIDADES DE LA ENTREVISTA	44

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA.	84
Anexo 2. CUESTIONARIO DE ENCUESTA DIRIGIA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA EMUVIVIENDA Y DEL GAD.....	85
Anexo 3. GUIA DE PREGUNTAS PARA LA ENTREVISTA A PROFUNDIDAD	88
Anexo 4. ENTREVISTA A PROFUNDIDAD	89
Anexo 5. ENCUESTAS REALIZADAS A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA EMUVIVIENDA	90
ANEXO 6. CARTA AVAL	93

INTRODUCCIÓN

En los tiempos actuales la administración y la gestión de las instituciones públicas y privadas, cumplen un rol muy importante en el desarrollo y crecimiento de las empresas, lograr mejorar la calidad de vida, para su constante equilibrio y evolución se necesita de una correcta planificación, estrategias, coordinación, y gestión de recursos administrativos y humanos.

El presente trabajo tiene como objetivo fortalecer la planificación en el desarrollo institucional de la empresa municipal de vivienda “EMUVIVIENDA EP”, contribuyendo en la solución a los problemas que se han presentado en las diferentes áreas, y así buscar el bienestar y desarrollo en beneficio de la comunidad.

En la investigación se utilizan métodos, técnicas e instrumentos, los cuales permitirán analizar la información recolectada en cuanto a la planificación y el nivel de desarrollo de la empresa, así como el sondeo de campo, bibliográfico, la respectiva digitación y tabulación de encuestas, para de esta forma tener una situación real de la empresa y así dar cumplimiento con el desarrollo de la investigación.

A continuación se detalla el desarrollo de la investigación en los capítulos establecidos:

CAPÍTULO I. Esta sección comprende la sistematización, planteamiento del problema, los objetivos generales y específicos, antecedentes y la justificación del proyecto de investigación.

CAPÍTULO II. Se desarrolla el marco teórico que se basa en las definiciones de varios autores sobre la variable dependiente como también la independiente y la respectiva base legal y contextual, el cual está sustentado en el desarrollo del proyecto de investigación.

CAPÍTULO III. Se desarrolla la metodología de la investigación, así como los tipos de investigación que se utilizan, los procedimientos investigativos, la población y la muestra del estudio.

CAPÍTULO IV. En esta sección se presenta todo lo que corresponde a los análisis y resultados de las encuestas y entrevistas, mediante el uso del programa estadístico SPSS.

CAPÍTULO V. Se desarrolla las conclusiones, recomendaciones, estrategias y el alcance del proyecto de investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Tema

INCIDENCIA DE LA PLANIFICACIÓN EN EL DESARROLLO INSTITUCIONAL, MEDIANTE UN DIAGNÓSTICO INTERNO Y EXTERNO DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE VIVIENDA EMUVIVIENDA EP. DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015.

1.2 Antecedentes

La Empresa Municipal de Vivienda y Desarrollo Urbano EMUVIVIENDA EP, es una empresa pública, con personería jurídica propia, y presupuesto dependiente al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Elena, es decir cuenta con un presupuesto limitado para realizar actividad financiera, económica, administrativa y de gestión, está sujeta al ordenamiento legal y jurídico de la República del Ecuador, y en especial se rige a la Ley Orgánica de Empresas Publicas, a la Ordenanza de creación, a la respectiva normativa interna que expidan a sus órganos y más normas que están vigentes en el Estado Ecuatoriano.

La empresa se caracteriza por la construcción, supervisión y creación de proyectos habitacionales, y de esta forma alcanzar un liderazgo adecuado para el aseguramiento de la calidad, con base a una operación flexible, eficiente y de bajo costo con los mejores recursos humanos y tecnológicos, lo que conlleva en el día a día a forjar buenas relaciones de trabajo a largo plazo con nuestra comunidad y a un futuro llegar a ser líderes en el Ecuador.

En los primeros años de 1920 la escuela de administración de Harvard desarrolló un modelo político de planificación estratégica para la empresa privada. Según este modelo la estrategia es un conjunto de propósitos y políticas que definen a la compañía y su administración de esta manera se determinan la estructura organizacional y decisiones adecuadas que permitirán mejorar el desempeño económico de la empresa. A mediados de la década de los 80 se implementa la planificación estratégica en el sector público ya que era considerada una herramienta de diagnóstico, análisis, reflexión y toma de decisiones colectivas, acerca de la situación actual y el camino que deben recorrer en el futuro las instituciones.

El proyecto “Fortalecimiento de la Planificación; Seguimiento y Evacuación en la Administración de la Investigación Agropecuaria en América Latina y el Caribe”, (Andersen, 1997), en un documento reciente elaborado expone ideas básicas sobre el futuro que es una construcción social permanente; necesita ser construido diaria y colectivamente. Entendido así, el futuro es una visión; que necesita de planificación, de gestión, de seguimiento, y evaluación de las acciones establecidas para hacerlas realidad.

La planeación es el proceso de establecer objetivos y escoger el medio más apropiado para el logro de los mismos antes de emprender la acción. Así, la planeación se anticipa a la toma de decisiones, con lo cual consiste en un proceso de decidir antes de que se requiera la acción (GOODSTEIN & NOLAN, 2001), es por esta razón que al hablar de desarrollo institucional se proyectan los supuestos que tienen tanto los administradores, como los agentes participantes de las instituciones, dichos supuestos corresponden al aumento de recursos económicos y humanos, el mejoramiento de la infraestructura, la organización de

cronogramas, planes de acción y otros elementos que se esperan contribuyan a la proyección y el cumplimiento de la misión y visión de las instituciones.

El desarrollo institucional es la mejora de las responsabilidades de una organización para responder rápidamente a las necesidades de sus beneficiarios (Davies, 2006), es considerado un proceso endógeno, cíclico y dinámico, siempre en cambio constante, por medio del cual las personas elevan su potencial de conciencia de los procesos en que se encuentran involucrados.

Para (Magariños, 2002) el desarrollo institucional es un proceso de transformación social que requiere de apoyo sistemático que considere todos los factores económicos, políticos, sociales, culturales, tecnológicos, etc., que afectan el desempeño institucional, y que por tanto requiere de cambios profundos en la cultura organizacional de los agentes y actores involucrados. El desempeño en materia de productividad se asocia a la calidad de los vínculos entre agentes, mercados e instituciones.

1.3 Planteamiento del Problema

Se comenzará por mencionar que el desarrollo institucional es considerado un proceso planificado de cambio que adecua a las instituciones al medio en que actúan, de forma que esto les permita alcanzar sus objetivos. Así, el desarrollo institucional es el resultado de la ejecución de planes de acción o mejoramiento que internos o externos proponen para abordar las problemáticas existentes dentro de las instituciones.

En el Ecuador al principio de la década de los ochenta se modificó drásticamente el estilo del desarrollo institucional, ya que esto causó el desequilibrio en la inflación y en los déficits, se llegó a considerar inestabilidad en el modelo de desarrollo. Por lo tanto, existe la necesidad de replantear el rol que cumple la administración en el nuevo modelo de desarrollo que se está gestando en la Constitución 2008, que posiciona a las políticas públicas como medios para lograr el Buen Vivir. Además, propicia la equidad social, territorial, promover la igualdad en la diversidad, garantizar derechos y concertar principios rectores del desarrollo.

En la provincia de Santa Elena se cuenta con instituciones públicas que están destinadas a brindar servicios eficaces para satisfacer las necesidades de la colectividad estableciendo un compromiso social, es por esta razón que al realizar el análisis a la Empresa Municipal de Vivienda EMUVIVIENDA EP, del Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, en primer lugar se evidenció que existen problemas referentes al limitado desarrollo institucional, ya que el incorrecto proceso de planificación impide la obtención de eficientes resultados y de esta manera no se llegan a cumplir con el plan estratégico de la institución.

Desde otro punto de vista pero con un mismo enfoque, se observó que existe una inadecuada organización, por lo que las actividades que realizan los trabajadores no se cumplen en los tiempos establecidos, del mismo modo se evidenció que los perfiles de cada colaborador no se encuentran acorde a las actividades que desempeñan en la empresa, de manera que se brinda un servicio tardío a los usuarios, en consecuencia de estos actos es que no se logra incrementar el nivel de desarrollo de la institución.

Así mismo se pudo evidenciar que otra de las causas del bajo nivel de desarrollo de la empresa Emuvivienda, es consecuencia de los servidores públicos ya que

muestran poco interés colaborativo al realizar sus funciones de manera eficiente, debido al inadecuado control en el desempeño laboral, poca comunicación, y deficiente capacitación y actualización de conocimientos por parte de sus superiores hacia los subordinados.

Es por estas razones, que la presente investigación se enmarcará en el fortalecimiento de planificación para que contribuya en el Desarrollo Institucional de la Empresa Municipal de Vivienda EMUVIVIENDA EP, y de la misma manera cumplir con el fortalecimiento institucional, señalando además que si se trabaja de manera sistémica generara buenos resultados ante los participantes, trabajadores y colaboradores de la empresa.

1.4 Formulación del Problema

¿De qué manera incide la planificación en el desarrollo institucional de la Empresa Municipal de Vivienda “EMUVIVIENDA EP” del Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, año 2015?

1.5 Sistematización del Problema

✚ ¿Cómo incide la planificación en la obtención de eficientes resultados de la Empresa Municipal de Vivienda “EMUVIVIENDA EP” del Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, año 2015?

✚ ¿Cómo inciden los factores administrativos en los resultados de la Empresa Municipal de Vivienda “EMUVIVIENDA EP” del Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, año 2015?

- ✚ ¿Cuál es el efecto de la gestión administrativa en la provisión oportuna de servicios en la Empresa Municipal de Vivienda “EMUVIVIENDA EP” del Cantón Santa Elena, Provincia de santa Elena, año 2015?

- ✚ ¿Cuál es el efecto del desinterés colaborativo por parte de los miembros de la Empresa Municipal de Vivienda “EMUVIVIENDA EP” del Cantón Santa Elena, Provincia de santa Elena, año 2015?

1.6 Justificación

La presente investigación denominada “Fortalecimiento de la planificación en el desarrollo institucional en la Empresa Municipal de Vivienda “EMUVIVIENDA EP” del Cantón Santa Elena, se pretende demostrar que la aplicación de un adecuado proceso administrativo contribuirá a la obtención de eficientes resultados y a la provisión oportuna de los servicios a los usuarios.

En cuanto a la planificación, esta se justifica por su carácter fortalecedor de los conocimientos de los directivos, servidoras y servidores públicos de la organización en cuanto a los procesos que lleva a cabo la dependencia y así contribuir eficientemente con sus funciones, brindando un servicio oportuno y en base a las leyes y normas que orienten el desempeño de la empresa ya que al omitir uno de estos factores debilita el desarrollo de la institución.

Al mismo tiempo se resalta la importancia del trabajo en función del desarrollo institucional por medio de una adecuada planificación en la Empresa Municipal de Vivienda EMUVIVIENDA EP, a más de la identificación de principios que inciden en el proceso administrativo para elevar el nivel de desarrollo institucional que garantice el perfeccionamiento de las actividades administrativas que

emprende la entidad en cuestiones de conocimiento del talento humano mediante el impulso de nuevas capacidades, habilidades, competencias, y destrezas, entre otros factores.

Por lo tanto es indispensable tomar en cuenta este estudio para que se pueda implementar las estrategias necesarias para el fortalecimiento de la planificación, el cual se está proponiendo en la empresa, y será en beneficio de todos los involucrados en el tema.

1.7 Objetivo General

Establecer como se relaciona la Planificación con el Desarrollo Institucional mediante entrevistas a directivos y encuestas a servidoras (es) públicos, de la Empresa Municipal de Vivienda “EMUVIVIENDA EP” del cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2015.

1.7.1 Objetivos Específicos

1. Analizar cómo la planificación incide en la obtención de eficientes resultados de la Empresa Municipal de Vivienda “EMUVIVIENDA EP” del Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena
2. Determinar cómo los factores administrativos influyen en los resultados de la Empresa Municipal de Vivienda “EMUVIVIENDA EP” del Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena.

3. Investigar el efecto de la gestión administrativa en la provisión oportuna de servicios por parte de la Empresa Municipal de Vivienda “EMUVIVIENDA EP” del Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena.
4. Evaluar el efecto del desinterés colaborativo de los miembros de la Empresa Municipal de Vivienda “EMUVIVIENDA EP” del Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena.

1.8 Hipótesis

H1. La planificación fortalecerá el desarrollo institucional de la Empresa Municipal de Vivienda EMUVIVIENDA EP.

1.8.1 Identificación de las Variables

VARIABLE INDEPENDIENTE

PLANIFICACIÓN

Es el proceso donde se fijan y formulan los factores que complementa la administración de una organización, sean estos: la misión, los objetivos, metas y, actividades, para alcanzarlos es necesario accionar y tomar buenas decisiones; Así la planificación provee un enfoque racional administrativo.

VARIABLE DEPENDIENTE

DESARROLLO INSTITUCIONAL

Es el cambio planificado, sistemático y coordinado, mediante una debida organización y evaluación continua de los procesos sustantivos y asumidos por la institución, en la búsqueda de mayores niveles de calidad, equidad y pertenencia.

1.8.2 Operación de las Variables

CUADRO 1. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

HIPÓTESIS	VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO
La incidencia de la planificación fortalecerá el desarrollo institucional de la empresa Municipal de Vivienda EMUVIVIENDA EP.	Planificación	La Planificación es el proceso donde se fijan y formulan los factores que complementa la administración de una organización, sean estos: la misión, los objetivos, metas y, actividades, para alcanzarlos es necesario accionar y tomar buenas decisiones; Así la planificación provee un enfoque racional administrativo.	Planificación Organización Dirección Control	Decisión sobre los objetivos Planes para alcanzarlos Programación de actividades Recursos y actividades para alcanzar los objetivos Órganos y cargos Atribución de autoridades y responsabilidad Designación de cargos Comunicación, liderazgo, y motivación del personal Dirección para cumplir los objetivos Establecer estándares para medir el desempeño Corregir y controlar que se realice la planeación.	1. ¿Conoce usted la misión institucional de la empresa EMUVIVIENDA? 2. ¿Considera que existe una adecuada planificación en la empresa Emuvivienda? 3. ¿Considera usted, que los jefes departamentales de EMUVIVIENDA mantienen buenas relaciones de comunicación con los del GAD? 4. ¿Considera usted que las actividades que realiza en la empresa Emuvivienda están bien organizadas? 5. ¿Considera usted que las actividades administrativas se ejecutan de acuerdo a la estructura orgánica de la empresa? 6. ¿Considera usted que existe liderazgo en la empresa EMUVIVIENDA? 7. ¿Considera usted que una adecuada dirección influye en desempeño de las funciones? 8. ¿Conoce usted, si existe un control en cuanto a su desempeño laboral en la empresa EMUVIVIENDA? 9. ¿Cree usted que deba existir control en los procesos administrativos de la empresa EMUVIVIENDA? 10. ¿Cree usted que los directivos dela empresa EMUVIVIENDA, supervisan la ejecución de actividades planteadas? 11. ¿Conoce usted el proceso de evaluación que se realiza en la empresa Emuvivienda? 12. ¿Conoce usted si existe algún tipo de control sobre las actividades que la empresa EMUVIVIENDA realiza?	Entrevistas Encuestas

Fuente: EMPRESA MUNICIPAL DE VIVIENDA EMUVIVIENDA EP.
Elaborado por: BETSY CAROLINA GONZABAYQUIRUMBAY

CUADRO 2. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

HIPOTESIS	VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS PARA LOS INDICADOR	INSTRUMENTO
La incidencia de la planificación fortalecerá el desarrollo institucional de la Empresa Municipal de Vivienda EMUVIVIENDA EP.	Desarrollo Institucional	Desarrollo Institucional es el cambio planificado, sistemático y coordinado, mediante una debida organización y evaluación continua de los procesos sustantivos y asumidos por la institución, en la búsqueda de mayores niveles de calidad, equidad y pertenencia.	Cambio Planificado Proceso administrativo Evaluación de los procesos Calidad de servicio	Plan estratégico: visión, misión, objetivos, valores de la organización División de trabajo, trabajo en equipo, coordinación Instrumentos de evaluación, y control del desempeño, y clima organizacional Atención al cliente.	1 ¿Considera usted, que la empresa cuenta con un plan estratégico? 2 ¿Usted conoce los valores institucionales de la empresa EMUVIVIENDA? 3 ¿Considera usted, que es importante el trabajo en equipo? 4 ¿Se involucra usted en la coordinación de las actividades de la empresa EMUVIVIENDA? 5 ¿Conoce usted si el personal de la empresa EMUVIVINEDA, es evaluado por sus superiores? 6 ¿Conoce si los resultados de las evaluaciones se les hacen conocer? 7 ¿Cree usted que la correcta toma de decisiones ayudaría a mejorar la planificación de la empresa? 8¿Considera usted, que una buena planificación mejorará el desarrollo institucional de la empresa Emuvivienda? 9 ¿Cree usted, que un adecuado control administrativo, ayudará al óptimo desempeño laboral?	Entrevistas Encuestas

Fuente: EMPRESA MUNICIPAL DE VIVIENDA EMUVIVIENDA EP.
Elaborado por: BETSY CAROLINA GONZABAYQUIRUMBAY.

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 Marco Teórico

2.1.2 Antecedentes

En la actualidad, es importante conocer que la planificación es el primer paso del proceso administrativo, el cual busca lograr los objetivos institucionales, es la fuerza que enlaza todos los ámbitos de una organización, el administrador tiene la potestad de tomar decisiones coherentes, compatibles e integradas para fortalecer la planificación y así la institución sea encaminada de forma sistemática y coordinada al alcance de sus fines y propósitos.

Interpretada así, la planificación permite diseñar técnicas que tienen un poder muy fuerte ya que una estrategia poco clara o no apta tendrá como consecuencia la desaparición de la empresa, en cambio una adecuada, flexible y entendida maniobra, será la pauta de su desarrollo institucional, de acuerdo a los principios y objetivos establecidos. Se encuentra un mundo competitivo que va mejorando continuamente la calidad de gestión institucional y de cierta forma esto produce que las organizaciones sean evaluadas en cuanto a la calidad de servicios que se brinda a los usuarios.

El fortalecimiento de planificación en el desarrollo institucional de Emuvivienda, servirá para que los procesos administrativos sean aplicados y controlados de manera adecuada, y para que los trabajadores tengan una buena comunicación con sus directivos y con los usuarios, para conocer sobre el proceso de planificación se

trabajaré con encuestas y entrevistas a los colaboradores de la empresa y del GAD para determinar con exactitud la problemática planteada en el estudio, y así brindarles alternativas de solución.

2.1.3 Variable Independiente

2.1.3.1 La Planificación

La planificación es la “gestión humana, legítima y cooperativa que se realiza para llegar al cumplimiento de los objetivos determinados”. Esta acción se transforma en una labor que es capaz de convertir un esquema en una realidad objetiva, en el plan se realiza un orden sistemático de las actividades y se estudia cuáles son los recursos adecuados para la realización de un propósito, de esta forma se prevee los posibles problemas que pueden surgir en el logro del mismo, (Ramírez, 2010, pág. 4).

La planificación es un proceso que organiza, controla, planifica y direcciona a la institución al logro de los objetivos institucionales, mediante el manejo apropiado de los instrumentos tecnológicos, herramientas gerenciales, recursos y áreas funcionales, conducidos por la gestión humana, para idealizar un propósito y así convertirlos en realidad, a través de la aplicación de la eficacia y eficiencia.

Se conoce también como un conjunto de trámites y tareas que se realizan para cumplir con las metas establecidas en la institución, especificada por las unidades a través de las tomas de decisiones. (Andrés, 2006).

La planificación. “Es todo un proceso de organización, dirección, control de actividades, el cual determina el camino concreto de acción que habrá que seguir, fijando los principios que lo harán presidir y orientar, la secuela de gestiones necesarias para alcanzar los objetivos de la empresa. (Mendez R., 2009, pág. 10).

2.1.3.2 La Organización

Es un sistema que está diseñado para contribuir a alcanzar las metas y objetivos de una empresa, el cual están conformados por procesos o subsistemas relacionados a funciones específicos que deben de cumplir en la empresa, según (Coulter, 1996).

La Organización, son estructuras administrativas, creadas para alcanzar sus objetivos y sus metas, ya sean a corto y largo plazo, por medio de los organismos humanos o de la gestión de talento humano, el cual están compuestas por sistemas de interrelaciones que cumplen funciones especializadas. Según (Kliksberg, 1996).

La Organización, se entiende como una actividad destinada a coordinar el trabajo de varias personas, mediante el establecimiento de tareas, roles o labores definidas para cada una de ellas, así como la estructura de manera que se relacionarán en la consecución de objetivos. Según (Dávila, 2002).

2.1.3.3 Dirección

La dirección es la fase del proceso administrativo que impulsa, coordina y vigila las actividades de cada colaborador y grupo de personas de una organización, con la finalidad de que el conjunto de todas ellas cumplan del modo más eficaz con los planes señalados, (Mendez R., 2009, pág. 11). La dirección es conocida también como ejecución o liderazgo; es de mucha importancia porque, motiva y ejecuta los lineamientos determinados durante las fases de planificación y organización.

Su calidad es reflejada al momento que la empresa logra los objetivos trazados, en la forma en que se implementan métodos de organización y en la eficacia de los

procedimientos de control. La dirección debe motivar a los empleados para que realicen una buena labor y reconocer sus esfuerzos, de esta forma se promueve una excelente comunicación, con facilidad para resolver conflictos, manejando así de manera eficiente y eficaz los procedimientos, programas y los recursos fundamentales para la correcta toma de decisiones.

2.1.3.1 Etapas de la dirección

La dirección se encuentra compuesta por tres etapas las cuales son:

- a. Mando o autorización: estudia cómo se delega y cómo se ejerce.
- b. Comunicación: es un procedimiento por el cual se emite y recepta información, siendo éste el sistema nervioso, llevando al centro director todos los elementos que deben conocerse, y de éste, hacia cada órgano y célula, las ordenes de acción, debidamente sistematizadas.
- c. Supervisión: es la última etapa de la dirección y su función es verificar que las actividades se estén cumpliendo a cabalidad y de acuerdo a lo planificado y ordenado,(Mendez R., 2009, pág. 12).

2.1.3.2 Liderazgo

Es la capacidad que tiene un individuo para influir en la mente de una persona o grupo de personas determinadas, incentivando a que se trabaje en equipo, con entusiasmo y responsabilidad en lo que concierne al logro de los objetivos y metas institucionales.

Entendida así, como la capacidad de tomar la iniciativa, para convocar, promover, gestionar, motivar, incentivar y evaluar a un grupo o equipo de trabajo.

El liderazgo en la administración de una empresa es el ejercicio de la actividad ejecutiva de un proyecto, de manera eficaz y eficiente, sea este general, personal o institucional, esto se debe tomar en cuenta dentro del proceso administrativo de una organización.

La apreciación que tiene (Maxwell) sobre el liderazgo las explica en el libro “Las 21 leyes irrefutables del liderazgo” se detallan a continuación:

1. **Ley del límite:** La capacidad del liderazgo determina el nivel de eficiencia de una persona.
2. **Ley de la influencia:** La verdadera medida del liderazgo es la influencia – nada más y nada menos.
3. **Ley del proceso:** El liderazgo se desarrolla diariamente, no en un día.
4. **Ley de la navegación:** Cualquiera puede gobernar un barco, pero se necesita que un líder planee la ruta.
5. **Ley de la credibilidad:** Cuando un verdadero líder habla, la gente escucha.
6. **Ley del terreno firme:** La confianza es el fundamento del liderazgo.
7. **Ley del respeto:** Por naturaleza, la gente sigue a líderes que son más fuertes que ellos mismos.
8. **Ley de intuición:** Los líderes evalúan todas las cosas con pasión de liderazgo.
9. **Ley de magnetismo:** Usted solo atrae una persona como usted.
10. **Ley de la conexión:** Los líderes tocan el corazón antes de pedir una mano.
11. **Ley del círculo íntimo:** El potencial de un líder es determinado por quienes están más cerca de él.
12. **Ley de otorgamiento de poderes:** Se necesita un líder para levantar otro líder.
13. **Ley de reproducción:** Se requiere ser un líder para desarrollar otro líder.

- 14. Ley del apoyo:** La gente apoya al líder, luego la visión.
- 15. Ley de la victoria:** Los líderes encuentran la forma de que el equipo gane.
- 16. Ley del gran impulso:** El impulso es el mejor amigo de un líder.
- 17. Ley de las prioridades:** Los líderes entienden qué actividades representan necesariamente realización.
- 18. Ley del sacrificio:** Un líder debe ceder para subir.
- 19. Ley del momento oportuno:** Cuando ser un líder es tan importante como qué hacer y adónde ir.
- 20. Ley del crecimiento explosivo:** Para añadir crecimiento, dirija seguidores; para multiplicarlo, dirija líderes.
- 21. Ley del legado:** el valor duradero del líder se mide por la sucesión.

2.1.3.3 Comunicación

La comunicación es un medio de enlace o de unión con el que contamos los seres humanos para difundir o intercambiar información. Es decir, que cada vez que nos comunicamos con nuestros compañeros de trabajo, clientes, amigos, socios, familiares, entre otros, de tal manera que lo que realmente se logra hacer es crear una conexión con todos ellos, con la finalidad de emitir y receptor datos informativos, intercambiar opiniones o debatir alguna decisión.

2.1.3.4 Motivación

En el ámbito laboral se define a la motivación, como un conjunto de fuerzas energéticas que se producen en la capacidad de un individuo al momento de iniciar un comportamiento adecuado dentro del entorno laboral, y así determinar su dirección, forma, duración e intensidad.

Frecuentemente se emplea a la motivación como una herramienta para contribuir a predecir el comportamiento, varía de modo considerable entre las personas y muy seguido se debe combinar con la capacidad, y los factores ambientales que influyen en la conducta y rendimiento.

Programas: fijación de tiempos solicitados. Este punto, también comprende presupuestos, que divide programas en que se precisan unidades, costos, etc., y diversos pronósticos que se dividen como visión futura, (Mendez R., 2009, pág. 10).

2.1.4 Control

Control es un proceso de verificar y controlar el desempeño de distintas áreas, funciones de una organización, el cual implica un rendimiento esperado y un rendimiento observado, para verificar si se están cumpliendo los objetivos de forma eficiente y eficaz, según (Junco, 2001).

El control, es una etapa primordial en la administración de la empresas, aunque se cuente con una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización y si no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos de la empresa, según (Idalberto C. , 2006).

2.1.4.1 Requisitos de un buen control

Según (Idalberto, 2009), los requisitos para un buen control son los siguientes:

- 1.- Corrección de fallas y errores, el control o supervisión detecta e indica los errores que se han cometido en el proceso de planificación, organización o dirección.
- 2.- Previsión de fallas o errores futuros, al detectarse e indicar errores actuales en el proceso de control, se debe retroalimentar el proceso administrativo para prevenir errores futuros, ya sean estos de organización y planificación en la institución.

2.1.5 Variable Dependiente

2.1.5.1 Desarrollo Institucional

El desarrollo institucional, es el cambio planificado, sistemático, coordinado y asumido por la institución, en la búsqueda de incremento en los niveles de calidad, equidad y pertinencia de los servicios ofrecidos, mediante la modificación de sus procesos sustantivos y su organización institucional. Según (Pande, 2006)

El desarrollo institucional es el encargado de involucrar a un grupo social, debido a la relación de las actividades, funciones y jerarquías fundamentales para alcanzar las metas y los objetivos; de esto surge la necesidad de dividir, agrupar y asignar funciones con la finalidad de promover la especialización; y otra necesidad es designar responsabilidades y niveles de autoridad dentro de una institución.

2.1.5.2 Importancia del Desarrollo Institucional

La importancia que se le da al desarrollo institucional se deriva de que el recurso humano es decisivo para el éxito o fracaso de cualquier organización. En efecto su

manejo es clave para el éxito empresarial en general, comenzando por adecuar la estructura de la organización, siguiendo por una eficiente conducción de los grupos de trabajo y desarrollo de relaciones humanas que permitan prevenir los conflictos y resolverlos rápida y oportunamente cuando se tenga indicios de su eclosión.

Específicamente el desarrollo institucional adaptará, entre otros muchos, problemas de comunicación, conflictos entre grupos, cuestiones de aceptadas relaciones entre las personas.

Así mismo logra que los individuos tengan un principio de pertenencia, para que los colaboradores se sientan orgullosos por ser miembro de la institución.

2.1.5.3 Cambio Planificado

Los cambios planificados se dan en todas las empresas cuando se considera necesario, esto es un procesos que pueden originarse como reacción a situaciones externas o internas, pueden ser evolutivos o rápidos, y pueden ser no deliberados o planificados, todas las empresas deben de planificar estratégicamente su futuro, el cual esto genera capacidad de identificar los cambios necesarios para posicionarse de forma diferente, según (Stoner, 1995).

2.1.5.4 Proceso Administrativo

Es importante la administración en cualquier escala de recursos, para poder alcanzar objetivos sean estos sociales, individuales, familiares, grupales organizacionales, dentro de este contexto es importante enumerar algunos

conceptos teóricos de administración, quienes describen que la administración es la dirección de un organismo social y su efectividad en alcanzar sus objetivos, fundada en la habilidad de conducir a sus integrantes.

Es una fase dinámica y también mecánica, después, relaciona a los elementos con interrogaciones asignadas en cada una y que son respondidas al momento de la práctica, (Mendez R., 2009, págs. 9-10).

Se considera a los procesos administrativos como la secuencia de fases o pasos para modificar, conservar, registrar y producir información. Tomando en cuenta la evolución de la teoría administrativa, ya que contribuye a mejorar todo el proceso, por lo cual es imprescindible realizar el respectivo análisis y evaluación de cada procedimiento dentro de la institución. Es por esta razón que se detalla a continuación los siguientes criterios:



Fuente:(Mendez R., 2009, págs. 9-10...)

Elaborado por: Betsy Gonzabay Quirumbay

2.1.5.1 Etapas de la Organización

La organización está dividida en tres etapas, y son las siguientes:

- a. Jerarquías: esta etapa establece el liderazgo y responsabilidad que le corresponde a cada nivel.
- b. Funciones: Le corresponde determinar la división de las actividades especializadas, fundamentales para lograr el bien común.
- c. Obligaciones: Cada equipo de trabajo tiene definidas las obligaciones que debe desempeñar dentro de la empresa.

2.1.5.2 División de Trabajo

Para(Amaru, 2009), “El proceso por el que un trabajo se divide en partes o unidades, cada una de las cuales se distribuye a una persona o grupo de personas. En las organizaciones se conoce genéricamente a las unidades de trabajo como Departamentos. Cada uno de estos equipos de trabajo realizara funciones y gestiones determinadas para el total logro de las metas y objetivos que se desea alcanzar”

Entendido así, la división de trabajo es considerada como la repartición o asignación de las labores en un área o departamento para que en conjunto se realicen las funciones articuladamente con los demás departamentos para consecuencia de los fines de la organización ya que así, se evitar la duplicidad de trabajo. Es por esta razón que se deben establecer los indicadores cuantitativos y cualitativos que permitan medir cada proceso o fase inmersa a esta etapa.

2.1.5.3 Trabajo en Equipo

Para, (Idalberto, 2009), en su enfoque de la era del conocimiento, se llegó a la conclusión que el viejo modelo burocrático no tenía mucha relevancia, por lo tanto expresa que “los equipos son mucho más que simples grupo de personas, porque tienen características que los grupos no tienen”. La importancia del trabajo en equipo radica en que los equipos pueden, fabricar productos, coordinar proyectos, negociar acuerdos, brindar un buen servicio, entre otros.

La gestión de calidad de servicio y la eficiencia con la que se realizan las actividades son factores fundamentales del trabajo en equipo. Dentro de los equipos de trabajo predominará siempre el criterio de cada uno de los integrantes con el fin de que todos los colaboradores estén de acuerdo en las decisiones que se van a tomar y de esta forma crear un solo criterio, debatir y constituir específicamente las metas que se desean lograr.

De las siguientes normativas muestran un claro ejemplo de las componentes esenciales del trabajo en equipo al igual que el cumplimiento de metas y la integridad laboral nombrada de la siguiente manera:

1. La intensidad e integración con la que los componentes de un equipo trabajen.
2. La especificidad de metas u objetivos como equipo, y
3. El grado de dificultad para integrar equipos con un nivel de comportamiento homogéneo.

Ambos interactúan entre sí para un propósito, pero con diferentes niveles de compromiso hacia el desarrollo organizacional.

2.1.5.4 Coordinación

La coordinación es la sincronización de los esfuerzos y recursos de un grupo social, con la finalidad de tener unidad, armonía, oportunidad, y rapidez en el desarrollo y con el fin de lograr la oportunidad, unidad, armonía y rapidez en el desarrollo y obtención de los objetivos, (Chiavenato, 2009)

En la coordinación siempre deben participar todas las personas involucrados en la realización de las actividades de una empresa, la finalidad de este proceso es que se realice el bienestar personal y grupal, ya que intervienen la disciplina, el trabajo en equipo y sobre todo resaltan las capacidades que generan ideales, actitud y aptitud de cada individuo

2.1.5.5 Evaluación de procesos

Son herramientas y espacios virtuales disponibles en las empresas, lo cual permite evaluar los procesos seguidos por todos los trabajadores en una empresa, lo cual incluye la comunicación, la colaboración y participación, mediante el cual permite valorar los propios esfuerzos laborales y profesionales según, (Crombach, 1973).

La evaluación de procesos, brinda información, para contribuir a la mejora de la gestión administrativa, y del total de los tipos de evaluaciones esto es una de las mayores utilidad para fortalecer y mejorar la implementación de estrategias, según,(Popham, 2002).

2.1.6 Calidad de servicios

Se define como la mejora continua de todas las actividades que realiza la empresa, a fin de alcanzar un nivel de excelencia que satisfaga las demandas y expectativas de sus clientes, todo ello mediante la activa participación de los niveles gerenciales y de todos los trabajadores, según (Berry, 2002).

2.2 Marco Legal

2.2.1 Constitución Política de la República del Ecuador, año 2008.

El artículo 315 de la Constitución de la República dispone que el estado constituya empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación De servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas. (Asamblea, Constitución de la República, 2008).

2.2.2 Plan Nacional de Régimen del Buen Vivir, año 2012.

El Título VII, Régimen del Buen Vivir, establece que el sistema nacional de inclusión y equidad social es el conjunto articulado y coordinado de sistema, instrucciones, políticas, normas, programas y servicios que aseguran el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos reconocidos en la Constitución y el cumplimiento de los objetivos de régimen de desarrollo. (Asamblea, Plan Nacional de Buen Vivir, 2012).

2.2.3 Ley Orgánica De Empresas Públicas, año 2011.

Los principios de las empresas públicas los señala el Artículo 3 de esta ley, son los siguientes:

6. Preservar y controlar la propiedad estatal y la actividad empresarial pública.

El Artículo 4 indica que las empresas públicas son entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la República, personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión. Estarán destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que corresponden al Estado. Las empresas subsidiarias son sociedades mercantiles de economía mixta creadas por la empresa pública, en las que el Estado o sus instituciones tengan la mayoría accionaria.(Asamblea, Ley Orgánica de Empresas Públicas, 2011).

2.2.4 Ley Orgánica del Servicio Público, año 2010.

El Artículo 2, establece su objetivo e indica que el servicio y la carrera administrativa tienen por objetivo proponer al desarrollo profesional técnico y personal de las(os) 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.

En el Título III, Régimen Interno de Administración del Talento Humano, Capítulo 1, De los deberes, derechos y prohibiciones, Artículo 22; Literal i) establece: cumplir con los requerimientos en materia de desarrollo institucional; recursos humanos y remuneraciones implementados por el ordenamiento jurídico vigente. . (Asamblea, Ley Orgánica de Servicios Públicos, 2010).

2.2.5 Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, año 2012.

El Artículo 116 de las facultades del Sistema Nacional de Competencias menciona a la planificación como una capacidad para establecer y articular las políticas, objetivos, estrategias, y acciones como parte del diseño, ejecución y evaluación de planes, programas y proyectos, en el ámbito de sus competencias y de su circunscripción territorial, y en el marco del Sistema Nacional de Planificación. La planificación corresponde concurrentemente a todos los niveles de gobierno.

Fortalecimiento institucional enmarcado en el Artículo 151 del COOTAD con el objetivo de generar condiciones necesarias para que los gobiernos autónomos descentralizados ejerzan sus competencias con eficiencia, eficacia, participación, articulación intergubernamental y transparencia; se desarrollará de manera paralela y permanente un proceso de fortalecimiento institucional, a través de planes de fortalecimiento, asistencia técnica, capacitación y formación , en áreas como planificación, finanzas públicas, gestión de servicios públicos, tecnología, entre otras.

El COOTAD en el Capítulo II La Planificación del Desarrollo y del Ordenamiento Territorial, Artículo 295 nos menciona que los gobiernos autónomos descentralizados, con la participación protagónica de la ciudadanía, planifiquen estratégicamente su desarrollo con visión de largo plazo considerando las

particularidades de su jurisdicción, que además permitan ordenar la localización de las acciones públicas en función de las cualidades territoriales. (Asamblea, Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, 2012)

2.3 Marco Contextual

Historia

Santa Elena es una provincia de la costa de Ecuador creada el 7 de noviembre de 2007, la más reciente de las 24 actuales, con territorios que anterior a esa fecha formaban parte de la provincia del Guayas, al oeste de la provincia y limita al norte con el cantón Puerto López de la provincia de Manabí, al sur con el Océano Pacífico y el cantón Playas; y al oeste con los cantones de la Libertad, Guayas y el Océano Pacífico. Su capital es la ciudad de Santa Elena, es denominada la entrada a la Ruta del Spondylus ya que desde allí se dirigen a los diferentes balnearios que se encuentra a lo largo de todos sus 7 Km. De costa aproximadamente, la mayoría de sus habitantes se dedican al turismo y al comercio que junto a la pesca, es una de las fuentes principales de la economía de toda la región, además cuenta con una instalación petrolera y las diferentes entidades gubernamentales del gobierno nacional.

En esta provincia se encuentra una gran infraestructura: hoteles, una refinería de petróleo, aeropuerto y puerto marítimo.

La provincia consta de 3 cantones:

- ✓ Santa Elena,
- ✓ La libertad, y
- ✓ Salinas.

El cantón Santa Elena es una entidad territorial subnacional ecuatoriana, de la provincia de Santa Elena. Su cabecera cantonal es la ciudad de Santa Elena, lugar donde se agrupa gran parte de su población total. La ciudad y el cantón Santa Elena, al igual que las demás localidades ecuatorianas, se rige por una municipalidad según lo estipulado en la Constitución Política Nacional.

El Gobierno Municipal de Santa Elena es una entidad de gobierno seccional que administra el cantón de forma autónoma al gobierno central. La municipalidad está organizada por la separación de poderes de carácter ejecutivo representado por el Alcalde, y otro carácter legislativo conformado por los miembros del concejo cantonal. El Alcalde es la máxima autoridad administrativa y política del cantón Santa Elena.

Clima

El clima tropical megatérmico árido a semiárido es el más representativo de la Provincia de Santa Elena (MAGAP, 2010). Las temperaturas anuales son aproximadamente de 24°C, las máximas rara vez superan 32°C y las mínimas son del orden de 16°C. Las precipitaciones anuales son inferiores a 500mm y están concentradas en una sola estación lluviosa, de enero a abril.

Dentro de los principales factores se encuentran aquellas condiciones climáticas como: la corriente cálida del niño, el cual se desplaza entre los meses de diciembre al mes de abril desde Panamá hacia la zona central de nuestro país, así como también está la corriente fría de Humboldt, que se hace presente entre los meses de mayo a noviembre y finalmente está la corriente cálida del niño, que origina una corriente de aire húmedo, el cual se dirige al este, perdiendo la humedad por los resultados de las elevaciones de Chongón – Colonche.












Característica económica de la provincia

La provincia, cuenta con una extensión territorial de 3690 Km², en ella existen variedad de ecosistemas terrestres, marinos, y costeros, que posibilitan una economía que tiene la pesca, agricultura y el turismo sus principales agentes dinamizadores.

Sistemas agrícolas

Dentro de este sistema se encuentra el componente agroalimentario, compuesto por los sistemas de producción agrícolas, pecuarios, acuícolas y agroindustriales. Siendo así se categorizó los emprendimientos productivos que tienen relación con la siembra, cultivo y comercialización en estado fresco de los productos vegetales de ciclo corto o transitorio (menor a un año), mediano o semipermanente (mayor a un año y menor a tres), y largo o permanente (mayor a tres años hasta su decadencia).

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena, cuenta con aproximadamente trescientos doce personas repartidas en las diferentes áreas de la municipalidad que son:

-  Talento humano
-  Relaciones publicas
-  Aseo y ornato
-  Educación
-  Alcaldía
-  Vice alcaldía
-  Tesorería
-  Secretaria
-  Presupuesto
-  Planificación física
-  Planificación urbana

Además cuenta con las empresas públicas que son:

- ✚ Empresa Municipal de Aseo y Saneamiento – EMASA EP.
- ✚ Empresa Municipal Vial – EMUVIAL EP.
- ✚ Empresa Municipal de Turismo – EMUTURISMO EP.
- ✚ Empresa Municipal de Vivienda – EMUVIVIENDA EP.

Estas empresas están dedicadas a mejorar el aseo y ornato en el cantón Santa Elena, además del mejoramiento de las vías de ingreso e internas, así como también a la creación de proyectos habitacionales para el Cantón Peninsular. El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena, actualmente está dirigido por el Lcdo. Dionicio Gonzabay Salinas, el cantón cuenta con ciento cuarenta y cuatro mil setenta y seis personas en toda su extensión territorial, aunque en la cabecera cantonal la población no supera las treinta mil personas

Dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Elena se encuentra adscrita la Empresa Municipal EMUVIVIENDA, preocupada por colaborar con las aspiraciones de la comunidad santaelenense, ha visto dentro de sus prioridades el ofertar programas de viviendas confortables que generen soluciones habitacionales y servicios de primera que ayuden al crecimiento y fortalecimiento del bienestar ciudadano.

Objetivos de Emuvivienda

1. Producir una oferta de soluciones habitacionales de carácter social y/o turístico, en especial en el cantón Santa Elena y provincia de Santa Elena;
2. Producir una oferta de soluciones habitacionales a la clase media;

3. Producir una oferta de locales comerciales para el desarrollo de la productividad;
4. Colaborar con el Gobierno Central y otras instituciones públicas en la ejecución de programas de vivienda de interés social;
5. Consolidar un espacio de trabajo dinámico que genere, apoye y facilite iniciativas y alternativas públicas y privadas, orientadas a buscar soluciones a los problemas de acceso a la vivienda de las familias que viven en el cantón; y determinan políticas generales de asentamiento humano;
6. Contar y mantener un catastro local en coordinación con el catastro nacional integrado georeferenciado de vivienda;
7. El mejoramiento urbano y de vivienda, la dotación de lotes con servicios y vivienda nueva, con énfasis para las personas de escasos recursos económicos y las mujeres jefas de hogar mediante el desarrollo de proyectos, planes, programas de financiamiento para viviendas de interés social en el cantón Santa Elena, a través de la banca pública y de las instituciones de finanzas populares, bajo principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, equidad, interculturalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad, calidad con enfoque en la gestión de riesgos;
8. Mejorar la vivienda precaria como dotar de albergues espacios públicos y áreas verdes;
9. Formular y ejecutar planes, programas y proyectos, tendientes a la urbanización del suelo y construcción de vivienda que generen alternativas habitacionales, bien sea por administración directa, asociación, contratos, licencias, concesiones, fideicomisos, arrendamientos con opción de compra, anticresis y cualquier forma legal reconocida por el derecho ecuatoriano;
10. Propiciar alianzas estratégicas que permitan canalizar recursos, aportes líneas de crédito o transferencia de tecnologías orientadas a la planificación, diseño, construcción y/o financiamiento de urbanizaciones, viviendas o soluciones habitacionales en general; con énfasis en la generación de fondos de créditos destinados a la constitución de unidades de vivienda de interés social;

- 11.** Coordinar con instituciones locales, nacionales e internacionales la implementación de planes de vivienda de interés social en sectores urbanos o rurales del cantón Santa Elena y el impulso a programas emergentes de vivienda;
- 12.** Establecer acuerdos nacionales e internacionales con organismos gubernamentales y no gubernamentales que aporten a la solución del déficit habitacional del cantón Santa Elena;
- 13.** Fomentar la participación social de las organizaciones barriales o gremiales, asociaciones o cooperativas, con la finalidad en el campo de la vivienda, que permitan constituirse en la instancia propiciadora de ahorro, trabajo organizado y compartido para la construcción de vivienda en condiciones dignas;
- 14.** Prestar asistencia técnica y apoyo a organizaciones sociales formadas con el objeto de adquirir terrenos debidamente urbanizados;
- 15.** En el marco de la ley las ordenanzas vigentes y de acuerdo a la planificación municipal, sugerir procesos de reestructuración parcelaria y expropiación al Ilustre Concejo Municipal, que faciliten la urbanización del suelo y contribuyen a solucionar problemas habitacionales de interés social del cantón Santa Elena;
- 16.** Establecer mecanismos para un manejo económico-sustentable, con posibilidades de generar nuevas unidades complementarias de la empresa que permiten ofrecer permanentemente alternativas viables para que las familias de escasos recursos que habitan en el cantón y no poseen vivienda, puedan acceder a una vivienda digna, de acuerdo a sus posibilidades económicas y a su capacidad de ahorro;
- 17.** Generar en forma extraordinaria, propuestas alternativas de viviendas de planta nueva, mejoramiento habitacional y restauración de inmuebles, para sectores poblacionales de escasos recursos económicos;
- 18.** Contribuir para la legalización de la propiedad de la vivienda de grupos humanos que tengan problemas con sus títulos de propiedad;

19. Apoyar la investigación y utilización de tecnologías adecuadas y de bajo costo para viviendas de interés social y propiciar procesos de adopción de las mismas;
20. Prestar servicios a la colectividad en los campos referidos a la vivienda, reconociéndose como servicios, la planificación, estudios y diseños, asesoría o construcción de urbanizaciones;
21. Las políticas que se suscriben en el tema de vivienda están dirigidas fundamentalmente hacia la estructura habitacional básica con la que debe contar una familia para vivir dignamente, en armonía de la planificación de la ciudad;
22. Contar con un registro de suelos para emplazar urbanizaciones para tener un conocimiento claro y preciso de los posibles lugares que puedan albergar nuevas familias con vivienda propia. Al igual que Registro de proyectos, como parte de la planificación para la promoción, y desarrollo de propuestas habitacionales;
23. Proteger el patrimonio de la empresa y los derechos de las generaciones futuras sobre el derecho a la vivienda para coadyuvar con ello el buen vivir;
24. Todas aquellas que le sean requeridas por el directorio de la E.P.
25. Subsidiar parcialmente a los habitantes del cantón Santa Elena de bajos recursos económicos la adquisición de vivienda a su mejoramiento;
26. Subsidiario total o parcialmente a los habitantes del cantón Santa Elena de bajos recursos económicos ante flagelos y gestión de riesgos.

Misión

Generar políticas de hábitat acordes a la necesidad y realidad del cantón Santa Elena, promoviendo la seguridad jurídica, la calidad física, la accesibilidad económica y la adecuación general de la vivienda y sus componentes.

Visión

Posibilitar un desarrollo urbanístico armónico con alternativas que permitan a los ciudadanos con acceso justo al uso y ocupación del suelo enfocada en el crecimiento urbanístico ordenado y armónico del cantón Santa Elena procurando la participación ciudadana de los diversos actores de la sociedad y el bienestar.

Principios

- ✚ Contribuir en forma sostenida al desarrollo humano y buen vivir de la población ecuatoriana.
- ✚ Promover el desarrollo sustentable integral descentralizado y desconcentrado del estado y de las actividades económicas asumidas por este
- ✚ Actuar con eficiencia nacionalidad rentabilidad y control social en la exploración, explotación e industrialización de los recursos naturales renovables y no renovables y en la comercialización de sus productos derivados preservando el ambiente.
- ✚ Propiciar la obligatoriedad generalidad uniformidad de eficiencia universalidad accesibilidad regularidad calidad continuidad según precios equitativos y responsabilidades en la presentación de los servicios públicos inherentes a su objetivo social.
- ✚ Precautelar que los costos socio-ambientales se integran a los costos de producción, y
- ✚ Preservar y controlar la propiedad estatal y la actividad empresarial pública.

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Diseño de la Investigación

Para el presente trabajo de investigación, se lo realizará con la investigación de tipo cuantitativa y cualitativo, donde se aplicará encuestas a todos los trabajadores de la empresa EMUVIVIENDA y a los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Elena, así como también se realizará entrevistas al gerente de la empresa y a Directores Departamentales del GAD.

3.2 Tipos de Investigación

Por el lugar de Investigación

Investigación de Campo: Es en la empresa EMUVIVIENDA, donde se realizará el levantamiento de información, utilizando el cuestionario que se diseñará para el levantamiento de información para la investigación.

Por la Naturaleza

Investigación Descriptiva: El presente estudio se enmarcará dentro de una investigación de carácter descriptivo, que busca especificar las características, propiedades y los perfiles profesionales de todos los involucrados en la Empresa Municipal de Vivienda, donde se realizarán unas guías de preguntas para efectuar las entrevistas a profundidad a la gerente de la empresa y a los Directores departamentales del GAD Municipal de Santa Elena, esto facultará la medición de la información recopilada para después analizar, describir e interpretar de forma

sistemática las características del problema investigado, tomando como base la realidad del escenario planteado.

3.4. Métodos de Investigación

Método Inductivo: la modalidad que se aplicará en esta investigación es de tipo inductivo, ya que se realizará el respectivo análisis partiendo de lo general a lo particular, es decir, comenzamos desde la causa hacia el efecto.

Para ello seguimos los siguientes pasos:

Observación: Es un proceso de conocimiento, por el cual se observan deliberadamente ciertos rasgos existentes, en la Empresa Municipal de Vivienda, EMUVIVIENDA EP.

Método Deductivo: Es aquél que parte de los datos generales aceptados como verdaderos, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones, es decir; parte de verdad previamente establecidas como principios generales, para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar así su validez. La deducción va de lo general a lo particular.

3.5. Técnicas de Investigación

Las técnicas de investigación utilizadas son de observación directa, la entrevista, la encuesta.

Encuesta: Es una técnica que servirá para recopilar datos e información de las áreas: administrativas y de mantenimiento que laboran en la Empresa Municipal de Vivienda, y de las áreas administrativas del GAD Municipal de Santa Elena.

Entrevista a profundidad: Es una técnica que consiste en establecer y mantener un dialogo, el cual surge con un acuerdo previo de interés y expectativas de ambas partes, para lograr un fin determinado, este proceso se lo realizará a la Gerente de la Empresa Emuvivienda EP; y a los Directivos departamentales del GAD Municipal de Santa Elena.

3.6. Instrumentos de la Investigación

Para la presente investigación se diseñará un cuestionario y unas guías de preguntas para la entrevista a profundidad.

Los instrumentos que se utilizarán serán una guía de preguntas para la entrevista semiestructuradas, y un cuestionario de preguntas abiertas, se aplicará la escala de Likert, para de esa manera realizar el respectivo análisis y las estrategias y recomendaciones del caso.

Guía de preguntas para entrevista: Es una ayuda de memoria para el entrevistador ya que facilita a recordar los temas de interés en la entrevista. Para la entrevista realizada en la Empresa Municipal Emuvivienda se utilizó un guion de 10 preguntas dirigidas a La Gerente de la misma Arq. Ellen Rodríguez y a los directores departamentales del GAD Municipal de Santa Elena Ing. Francisco Panchana – Director de Talento Humano, Econ. Mariuxi Yagual – Directora de Financiero y Econ. Ximena Ponce – Directora de Gestión de Riesgo, con cuestionamientos direccionados al tema de investigación.

Cuestionario: El diseño del modelo del cuestionario de preguntas que se aplicó fue de 21 preguntas, de las cuales 14 correspondieron a la variable de Planificación y las 7 restantes a la variable Desarrollo Institucional. Las preguntas en su totalidad fueron aplicadas a la escala de Lickert, con la finalidad de que los

encuestados elijan las respuestas que se ajustan a la realidad que se encuentra la Empresa Municipal de Vivienda EMUVIVIENDA EP.

3.7. Población y Muestra

El universo es el total de unidades de análisis a investigar, que por la semejanza de características son integrantes de un grupo particular o, que en lo posible reúnan todas las características de la población, para este estudio la población tomada serán los colaboradores de la empresa Emuvivienda y el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Elena GAD.

CUADRO 3. POBLACIÓN

POBLACIÓN	CANTIDAD
Trabajadores	20
Trabajadores del GAD	260
TOTAL POBLACIÓN	280

Elaborado Por: Betsy Carolina Gonzabay Quirumbay
Fuente: EMUVIVIENDA EP.

3.7.1 Muestra

La muestra es una extracción de la población, según (Malhotra, 2008).

1.- Para la población de colaboradores, se trabaja con un muestreo probabilístico aleatorio simple. El cual se detalle lo siguiente:

N [tamaño del universo]	280
p [probabilidad de ocurrencia]	0,5

← Escriba aquí el tamaño del universo

← Escriba aquí el valor de p

Nivel de Confianza (alfa)	1-alfa/2	z (1-alfa/2)
90%	0,05	1,64
95%	0,025	1,96
97%	0,015	2,17
99%	0,005	2,58

Fórmula empleada

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \quad \text{donde:} \quad n_0 = p*(1-p)* \left(\frac{z(1-\frac{\alpha}{2})}{d} \right)^2$$

Matriz de Tamaños muestrales para un universo de 280 con una p de 0,5										
Nivel de Confianza	d [error máximo de estimación]									
	10,0%	9,0%	8,0%	7,0%	6,0%	5,0%	4,0%	3,0%	2,0%	1,0%
90%	54	64	76	92	112	137	168	204	240	269
95%	72	83	98	115	137	162	191	222	251	272
97%	83	96	111	129	151	176	203	231	256	273
99%	104	118	135	153	174	197	221	243	262	275

La muestra para los colaboradores es de =162, con un error de estimación del 5% y un nivel de confianza del 95%.

3.8. Procesamiento y procedimiento de la Investigación

Procesamiento de la información.

- ✚ Búsqueda de información primaria y secundaria
- ✚ Elaboración del problema
- ✚ Elaboración de los objetivos
- ✚ Elaboración de la hipótesis
- ✚ Elaboración de la justificación

- ✚ Formulación de la variables
- ✚ Elaboración del marco teórico

Procedimiento de la información.

- ✚ Levantamiento de la información
- ✚ Ordenar las encuestas
- ✚ Digitar tabular
- ✚ Elaboración de gráficos estadísticos
- ✚ Los análisis de los resultados
- ✚ Conclusiones y recomendaciones

CAPITULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Particularidades de la Observación

El análisis de la observación se realizó en las oficinas e instalaciones de la empresa EMUVIVIENDA, ubicado en la Avenida Guayaquil entre 24 de Mayo y Pichincha, en las antiguas instalaciones del Comisariato Santa Elena 1er Piso, en el cantón de Santa Elena, la empresa cuenta con más de 20 empleados, el cual trabajan en diferentes departamentos las cuales son: ventas, departamento financiero, departamento de talento humano, ente otros.

En la empresa EMUVIVIENDA, se observó que se tiene problemas con lo que respecta al fortalecimiento de la planificación, ya que las herramientas que utilizan en los procesos administrativos son de carácter deficiente para el desarrollo de sus actividades, con la finalidad de mejorar la planificación en la administración de esta entidad y logrando que el personal realice una adecuada gestión administrativa, afianzada a los conocimientos de leyes y reglamentos.

Otro de los problemas que se observó, fue que las actividades no están bien definidas por lo que no cumple con el perfil de cada trabajador, además el clima laboral de la empresa EMUVIVIENDA no es bueno, se tiene diferencias y comportamientos no adecuados entre compañeros. Otro de los problemas fue que no tienen un lugar de trabajo establecido, por lo que cada seis meses se cambian de lugar, esto ha hecho que los trabajadores se incomoden.

4.2 Particularidades de la Entrevista

CUADRO 4. PARTICULARIDADES DE LA ENTREVISTA

Guía de Preguntas	Ing. Francisco Panchana Rodríguez – Director del departamento de talento humano del GAD Santa Elena.	Econ. Mariuxi Yagual Directora del departamento Financiero del GAD Santa Elena.	Econ. Ximena Ponce Directora del departamento de gestión de riesgos del GAD Santa Elena.	Arq. Ellen Rodríguez Gerente General de EMUVIVIENDA.
1.- ¿Considera usted, que la empresa Emuvivienda tiene bien definido sus objetivos?	Bueno Emuvivienda es una empresa adscrita al GAD, lo que puedo argumentar sobre los objetivos es que cuenta con Objetivos específicos y se debe de establecer un Objetivo General en donde indicará la finalidad de la creación de esta institución, tengo entendido que está en pie un Proyecto denominado "Mi Casita Linda" esperamos que el proceso se cumpla a cabalidad.	Emuvivienda es una empresa nueva y como toda empresa nueva se evidencia que aún tienen falencias en lo que se refiere a estructura, objetivos, principios, etc., es más no tienen un lugar específico en donde desarrollen sus funciones se acopla al lugar que el GAD le designa, a menudo se escucha a personas preguntando la ubicación de la empresa.	Considero que si tiene bien definidos sus objetivos, sin embargo no los socializa con sus empleados porque en su gran mayoría no saben cuáles son los objetivos de la empresa.	Si, la empresa tiene claro los objetivos y hacia donde queremos avanzar, pero es tarea de todos para poder lograr todas las metas y los objetivos propuestos.

2.- ¿Considera usted, que la empresa Emuvivienda tiene bien definido la misión y la visión

Como en toda entidad pública o privada debe de existir la razón de ser y la proyección a futuro, Emuvivienda tiene establecido su respectiva misión y visión pero se debe perfeccionar para que la institución llegue al propósito deseado con éxito.

Considero que la proyección a futuro de Emuvivienda es realizar proyectos para brindar una solución habitacional a la población del Cantón Santa Elena enfocado a las personas de escasos recursos económicos, pero debe enfocar su visión y su misión en base a la planificación municipal.

Si, de hecho conozco Si, se tiene un plan que tiene un plan estratégico de la estratégico de la empresa donde se encuentra la misión, define claramente la visión y objetivos, sin visión, misión y los embargo estos no son objetivos de la socializados con los empresa, en estos trabajadores, el cual últimos años ha sido es importante que se socializado entre los dé a conocer a cada colaboradores para uno de los que todos conozcan trabajadores para que hacia donde el personal conozca, queremos llegar, por cual es la misión y eso consideramos visión que persigue la importante socializar empresa. este documento con todo el personal.

3.- ¿Considera usted, que la empresa Emuvivienda aplica los procesos administrativos de manera eficiente?

La verdad desconozco si aplica los procesos administrativos de forma adecuada, lo que sí le puedo manifestar es que dentro de la competencia del GAD esta brindar apoyo absoluto a las instituciones adscritas.

Pienso que sí, toda institución debe realizar planificación, organización, dirección y control, cada uno de estos pasos enfoca a la empresa a ir direccionada al logro de los objetivos.

Considero que los procesos administrativos no se están llevando de manera eficiente, he escuchado a muchas personas quejarse, de los procesos y trámites que vuelven lentos, y no son diligenciados, coordinados en su momento. Si, es algo en el que estamos trabajando para mejorar puesto que siempre se puede implementar nuevas herramientas administrativas para así alcanzar los objetivos de nuestra empresa, lo cual estamos proyectando hacer los cambios estructurales tanto interno y externos el próximo año.

4.- ¿Considera Bueno he notado que la usted, que los Arquitecta Ellen Rodríguez directivos realiza reuniones frecuentes con mantienen una sus colaboradores para resolver buena inquietudes de cualquier índole, comunicación pero a mi parecer carecen de con sus confianza al momento de colaboradores? expresarse de manera directa, las reuniones deberían ser de forma dinámica para brindarle a los servidores públicos la seguridad que necesitan para realizar un buen trabajo.

No podría argumentar en esta interrogante porque no sé cómo dirigirá la Arquitecta Ellen a sus colaboradores.

Como recomendación Considero que sí, a la Gerente de puesto que se está Emuvivienda es que solicitando que se se interese a conocer realice cada mes el pensamiento de su reuniones con los personal, en la colaboradores para actualidad es muy que se detalle los importante hacer problemas y las llegar la suficiente actividades información a los terminadas de cada empleados para que empleador, y también se sientan implicados saber cómo se sienten en los distintos trabajar para la proyectos. empresa.

5.- ¿Cada qué tiempo la empresa Emuvivienda evalúa el desempeño laboral de sus colaboradores?

La empresa Emuvivienda pertenece a un Directorio del GAD es por este motivo que tienen la obligación de evaluar el desempeño laboral, cumplimiento de actividades, metas alcanzadas, y dicho informe se realizara mensualmente y cada seis meses presentara al directorio un resumen de actividades realizadas.

La verdad no sabría decirle si la empresa Emuvivienda realiza evaluaciones a sus colaboradores puesto que eso ya compete a sus directores, pero en toda empresa se realiza la evaluación respectiva para conocer si los trabajadores cumplen o no con sus funciones y conocer si se encuentran dentro del marco profesional para desempeñar su cargo.

Bueno cada empresa utiliza esta herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos, los directivos de la empresa debe observar el desempeño de sus colaboradores en sus tareas específicas y cada cierto tiempo evaluarlas Emuvivienda lo realiza, pero no da a conocer sus resultados. En los últimos años no lo hemos realizado, ya se está planificando para comenzar a hacerlo desde el año que viene, se considera de necesario que se evalúe el desempeño de cada trabajador para poder tomar acciones y cambios estructurales y organizacionales en la empresa.

<p>6.- ¿Cree usted, que un adecuado control administrativo, ayudará al desempeño óptimo laboral?</p>	<p>Por supuesto, controlar lo que se está realizando conlleva a que los procesos se efectúen de manera adecuada evitando duplicidad de trabajo y que cada trabajador se desempeñe en sus funciones específicas.</p>	<p>Claro que sí, el control es un proceso administrativo que nos ayuda a verificar que las funciones que realicen los colaboradores y directivos se cumplan a cabalidad y dentro de las políticas de la empresa.</p>	<p>Claro que sí, porque todo proceso de cambio estructural en las empresas es positivo, es por ello que se recomienda cada año se realice una evaluación tanto interna y externa de todo la organización.</p>	
<p>7.- ¿La Emuvivienda les hace conocer valores</p>	<p>Desconozco, pero si usted es colaborador de una entidad debe de conocer principios, valores, objetivos de la institución para la cual labora.</p>	<p>Los colaboradores representan a la institución, es por esta razón que deben de conocer los valores institucionales por los cuales se rigen, actúan con eficiencia en todas sus</p>	<p>No, Tengo más de dos años, y aún no nos han hecho conocer los valores institucionales de la empresa, sin embargo</p>	<p>Si, a nuestros colaboradores se les ha socializado el plan estratégico en donde se encuentran plasmados los valores</p>

<p>institucionales a los colaboradores?</p>	<p>funciones y esto ocasiona que los usuarios se lleven una buena imagen de la empresa.</p>	<p>tengo entendido que institucionales de la empresa, es por esta razón se está proponiendo reuniones periódicas para que no exista el desconocimiento en ese tema. institucionales, es necesario que estos sean socializados.</p>	
<p>8.- ¿Cree usted, que la empresa ofrece un excelente servicio a sus clientes?</p>	<p>Puedo decir que brinda una buena atención al cliente, pero el servicio que se propone aún está perfeccionándose, cuando Emuvivienda dé por realizado el proyecto “Mi Casita Linda” evaluaremos la calidad de servicio que se está prestando al</p>	<p>Pienso que en lo concerniente a la atención al cliente no tienen inconvenientes porque siempre están dispuestos a solucionar inquietudes, problemas que se les presenten con una buena actitud y siendo una institución pública deben de ofrecer</p>	<p>Considero que se debe de capacitar al personal, por el limitado presupuesto que nos asigna el GAD no se ha realizado, el cual es necesario porque sí he observado</p>

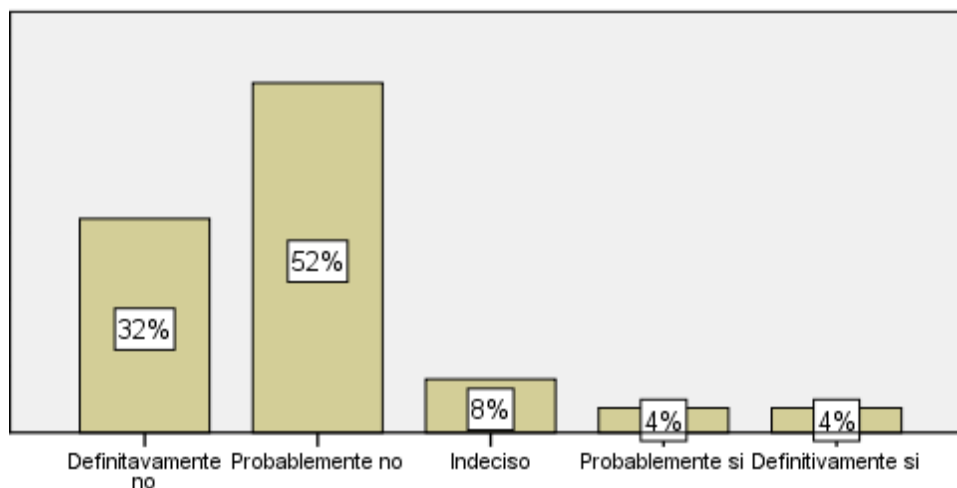
	usuario.	servicios de calidad.	son lentos, es decir en ocasiones sus requerimientos no son diligenciados en el momento que los solicitan.	debilidades en cuanto a la atención y por las quejas recibidas de algunos usuarios.
9.- ¿Considera usted, que la empresa Emuvivienda controla los procesos administrativos?	Debe de existir un control para todo proceso, Emuvivienda está realizando sus actividades acorde a los parámetros asignados por el directorio del GAD y como mencione anteriormente realizan evaluaciones mensuales de sus actividades.	Considero que para la óptima aplicación de un proceso administrativo se debe de controlar cada uno de los pasos en los cuales no deben existir errores, Emuvivienda es una empresa joven que debe poner mucho empeño en la buena administración para que no desaparezca.	No, considero que se lleve un control sobre los procesos administrativos, aquí las actividades no las desarrollan dependiendo del perfil de cada colaborador, sin embargo es necesario que se lleve un control de las actividades	Se ha estado controlando los procesos administrativos como se debe hacer, de esta manera vamos midiendo el desempeño de la empresa en cuestiones administrativas y si hay algún error retroalimentar y

		<p>programas y mejorar como es cumplidas y si estas debido. están acorde a los objetivos de la empresa.</p>
<p>10.- ¿Considera usted, que una buena planificación mejorará el desarrollo institucional de la empresa Emuvivienda?</p>	<p>Por supuesto, ya que en la planificación se define hacia donde se quiere llegar y se establecen las directrices encaminadas al cumplimiento de los objetivos institucionales, con esta herramienta claro que podemos mejorar el desarrollo.</p>	<p>Por supuesto, esto garantiza un mejor orden en las actividades que están por realizarse y gracias a esto se podrá mejorar al desarrollo institucional ayudando así a la empresa a llegar a sus objetivos propuestos en el tiempo que está estimado.</p>

4.3 Particularidades de la Encuesta

Tabla 1; Conoce usted la misión institucional de la empresa EMUVIVIENDA?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente no	52	32,1	32,1	32,1
	Probablemente no	85	52,5	52,5	84,6
	Indeciso	13	8,0	8,0	92,6
	Probablemente sí	6	3,7	3,7	96,3
	Definitivamente sí	6	3,7	3,7	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Gráfico # 1; Conoce usted la misión institucional de la empresa EMUVIVIENDA?

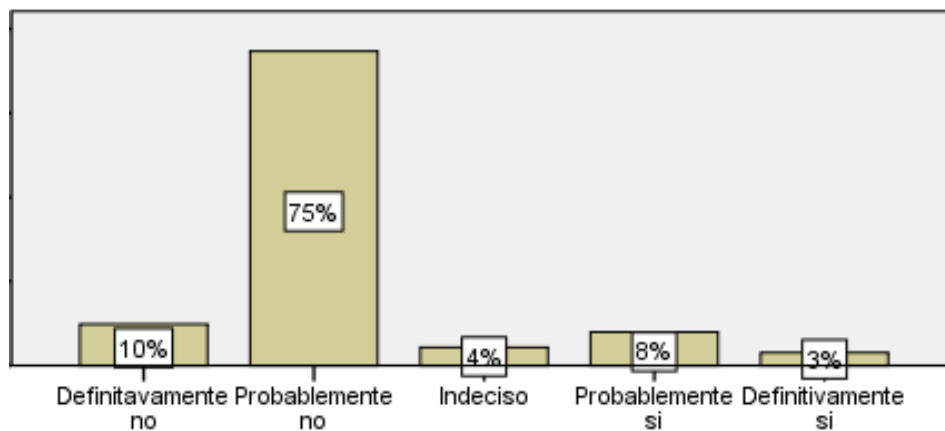


Según los resultados total de personas encuestadas el 52% mencionó que probablemente no conoce la misión institucional de la empresa, el 32% indicó que definitivamente no, el 8% estuvo indeciso, y el 4% manifestó que probable y definitivamente sí conocía la misión institucional de la empresa EMUVIVIENDA, la empresa debe socializar la misión de la empresa para que tenga presente a donde se dirige la empresa y cuáles son sus objetivos que persigue.

Tabla 2; Considera que existe una adecuada planificación en la Empresa EMUVIVIENDA?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente no	16	9,9	9,9	9,9
	Probablemente no	121	74,7	74,7	84,6
	Indeciso	7	4,3	4,3	88,9
	Probablemente sí	13	8,0	8,0	96,9
	Definitivamente sí	5	3,1	3,1	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Gráfico # 2; Considera que existe una adecuada planificación en la Empresa EMUVIVIENDA?

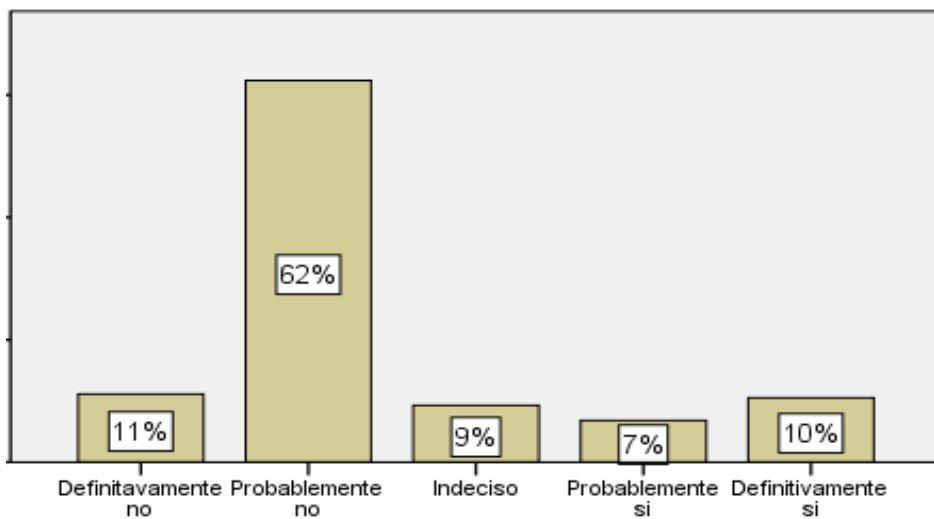


Del total de personas encuestadas el 75% mencionó que probablemente no existe una adecuada planificación, el 10% indicó que definitivamente no existe una adecuada planificación, el 8% mencionó que probablemente sí, el 4% está indeciso y el 3% manifestó que definitivamente sí existe una adecuada planificación en la Empresa EMUVIVIENDA, por lo cual es necesario que se realice una adecuada planificación para que los cambios de estructura y organización sean de apoyo para mejorar el desarrollo institucional de la empresa.

Tabla 3: ¿Cree usted, que los objetivos planificados de la Empresa EMUVIVIENDA, se cumplen a cabalidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente no	18	11,0	11,1	11,1
	Probablemente no	101	61,6	62,3	73,5
	Indeciso	15	9,1	9,3	82,7
	Probablemente sí	11	6,7	6,8	89,5
	Definitivamente sí	17	10,4	10,5	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Gráfico # 3. ¿Cree usted, que los objetivos planificados de la Empresa EMUVIVIENDA, se cumplen a cabalidad?

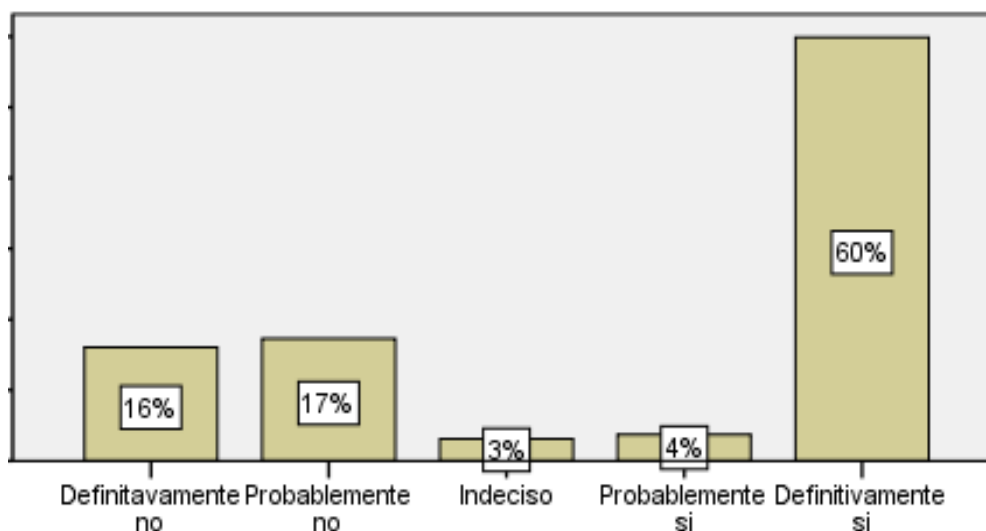


Del total de personas encuestadas el 62% mencionó que probablemente no, el 11% definitivamente no, el 10% definitivamente sí, el 9% indeciso y el 7% probablemente sí creen que los objetivos planificados de la Empresa EMUVIVIENDA, no se están cumpliendo a cabalidad, ni con la programación y proyecciones que se establecen cada año, la empresa cuenta actualmente con 26 objetivos específicos pero no cuenta con un objetivo general que englobe la visión de la empresa y los objetivos específicos que tiene planteado..

Tabla 4 ¿Cree usted, que la planificación fortalecerá el desarrollo institucional de la Empresa EMUVIVIENDA?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente no	26	15,9	16,0	16,0
	Probablemente no	28	17,1	17,3	33,3
	Indeciso	5	3,0	3,1	36,4
	Probablemente sí	6	3,7	3,7	40,1
	Definitivamente sí	97	59,1	59,9	100,0
	Total	162	100,00	100,0	

Gráfico # 4. ¿Cree usted, que la planificación fortalecerá el desarrollo institucional de la Empresa EMUVIVIENDA?

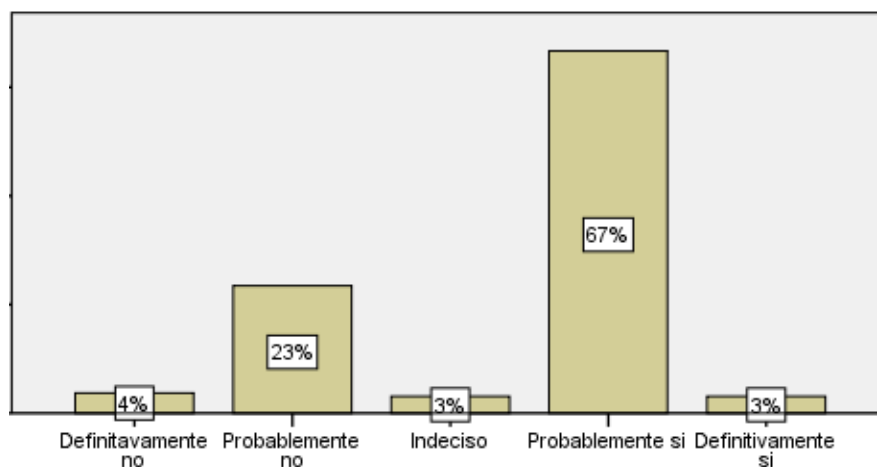


Del total de personas encuestadas el 60% indicó que definitivamente sí, la planificación fortalecerá el desarrollo institucional de la Empresa EMUVIVIENDA, el 17% menciona que probablemente no, el 16% manifiesta que definitivamente no, el 4% indica que probablemente sí y el 3% contestó indeciso es por ello que se llega a la conclusión que una adecuada planificación fortalecerá al desarrollo institucional de la empresa y es por ello que es necesario las estrategias y recomendaciones de esta investigación.

Tabla 5 ¿Considera usted, que los jefes departamentales de EMUVIVIENDA mantienen buena relaciones de comunicación con los del GAD?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente no	6	3,7	3,7	3,7
	Probablemente no	38	23,5	23,5	27,2
	Indeciso	5	3,1	3,1	30,2
	Probablemente sí	108	66,7	66,7	96,9
	Definitivamente sí	5	3,1	3,1	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Gráfico # 5. ¿Considera usted, que los jefes departamentales de EMUVIVIENDA mantienen buena relaciones de comunicación con los del GAD?

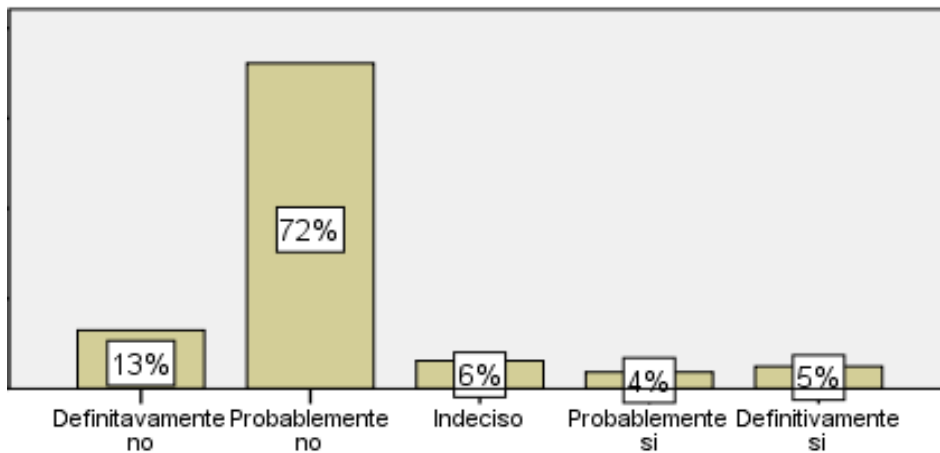


Del total de personas encuestadas el 67% mencionó que probablemente sí, el 23% indicó que probablemente no, el 4% manifestó que definitivamente no, el 3% indeciso y que definitivamente sí, los jefes departamentales de la Empresa EMUVIVIENDA, mantienen buenas relaciones de comunicación con el gobierno autónomo descentralizado de municipio de Santa Elena GAD, puesto que la empresa municipal de vivienda debe rendir cuentas al GAD cada seis meses, es decir revelar en que se ha utilizado el presupuesto que se le asigna y manifestar las gestiones que están realizando para llegar a concretar el proyecto habitacional.

Tabla 6: ¿Considera usted que las actividades que realiza en la empresa EMUVIVIENDA están bien organizadas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente no	21	13,0	13,0	13,0
	Probablemente no	117	72,2	72,2	85,2
	Indeciso	10	6,2	6,2	91,4
	Probablemente sí	6	3,7	3,7	95,1
	Definitivamente sí	8	4,9	4,9	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Gráfico # 6. ¿Considera usted que las actividades que realiza en la empresa EMUVIVIENDA están bien organizadas?

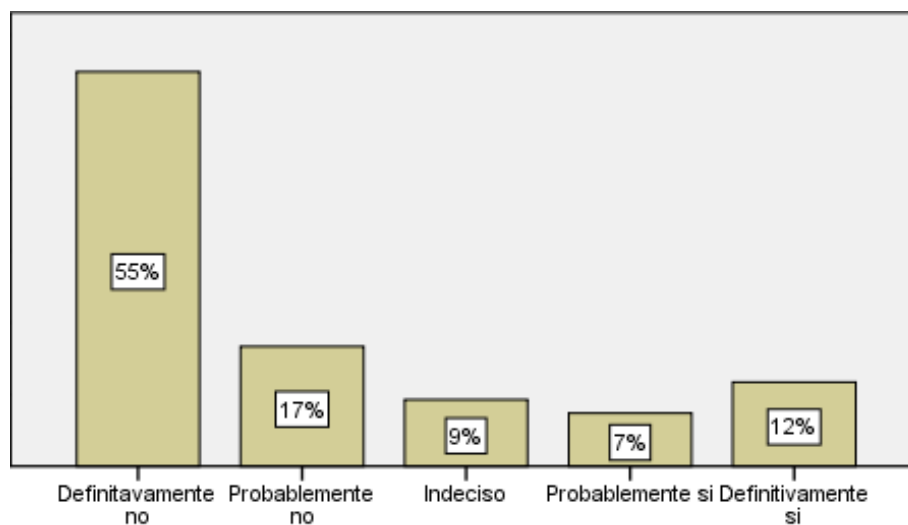


Del total de personas encuestadas el 72% considera que las actividades que realiza en la Empresa probablemente no están bien organizadas, el 13% mencionó que definitivamente las actividades que realiza en la empresa no se encuentran bien organizadas, el 6% respondió indeciso, un 5% considera que definitivamente sí están organizadas y un 4% indica que probablemente sí, es por ello el análisis de esta investigación puesto que la inadecuada organización de las actividades dentro de la empresa debilitan el desarrollo institucional en cuestiones de elevar niveles servicio de calidad a los usuarios, por lo tanto para poder establecer las recomendaciones y estrategias del caso.

Tabla 7: ¿Considera usted que las actividades administrativas se ejecutan de acuerdo a la estructura orgánica de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente no	89	54,3	54,9	54,9
	Probablemente no	27	16,5	16,7	71,6
	Indeciso	15	9,1	9,3	80,9
	Probablemente sí	12	7,3	7,4	88,3
	Definitivamente sí	19	11,6	11,7	100,0
	Total	162	98,8	100,0	

Gráfico # 7. ¿Considera usted que las actividades administrativas se ejecutan de acuerdo a la estructura orgánica de la empresa?

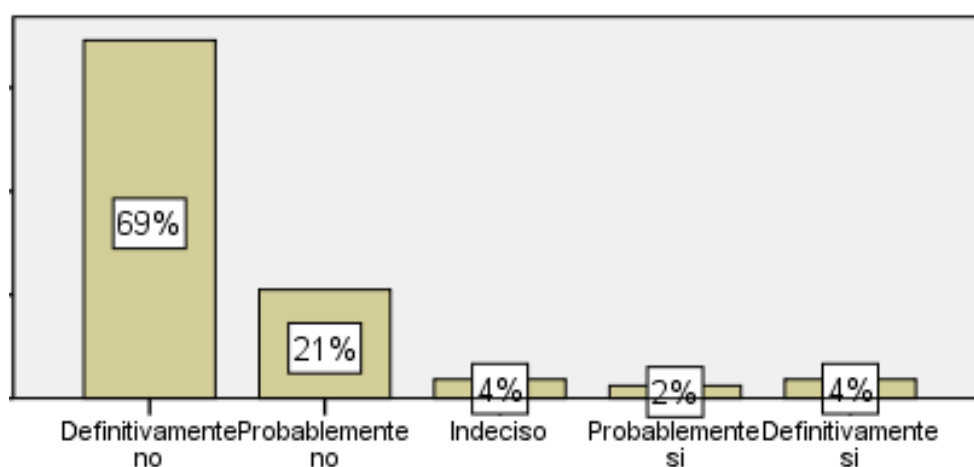


Del total de personas encuestadas el 55% considera que definitivamente no, el 17% mencionó que probablemente no, las actividades administrativas que se realizan en EMUVIVIENDA no están acorde con su estructura organizacional, sin embargo el 12% manifiesta que definitivamente sí, un 7% indica que probablemente sí las actividades están de acuerdo a la estructura orgánica y un 9% contestó indeciso, por lo cual se requiere que las actividades se reorganicen para que de esta manera se optimice los recursos tanto administrativos como humanos que tiene la empresa.

Tabla 8 ¿Considera usted que existe liderazgo en la empresa EMUVIVIENDA?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente no	112	68,3	69,1	69,1
	Probablemente no	34	20,7	21,0	90,1
	Indeciso	6	3,7	3,7	93,8
	Probablemente sí	4	2,4	2,5	96,3
	Definitivamente sí	6	3,7	3,7	100,0
	Total	162	98,8	100,0	

Gráfico # 8. ¿Considera usted que existe liderazgo en la empresa EMUVIVIENDA?

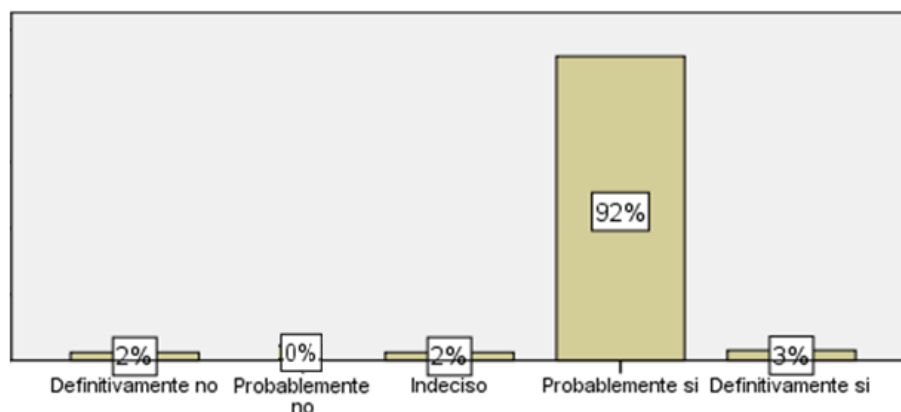


Del total de personas encuestadas el 69% considera que definitivamente no, el 21% manifiesta que probablemente no hay liderazgo la Empresa EMUVIVIENDA, sin embargo un 4% contestó indeciso y que definitivamente sí, y un 2% indica que probablemente sí hay liderazgo en la empresa, estos datos evidencian que existen problemas en cuestiones de liderazgo por falta de motivación, comunicación por parte de los superiores hacia los subordinados, es por este motivo que los servidores públicos no realizan sus actividades de manera eficiente y eficaz.

Tabla 9: Considera usted, que una adecuada dirección influye en el desempeño de las funciones de la Empresa EMUVIVIENDA?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente no	4	2,4	2,5	2,5
	Probablemente no	0	0,0	0,0	0,0
	Indeciso	4	2,4	2,5	4,9
	Probablemente sí	149	90,9	92,0	96,9
	Definitivamente sí	5	3,0	3,1	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Gráfico # 9. ¿Considera usted, que una adecuada dirección influye en el desempeño de las funciones de la Empresa EMUVIVIENDA?

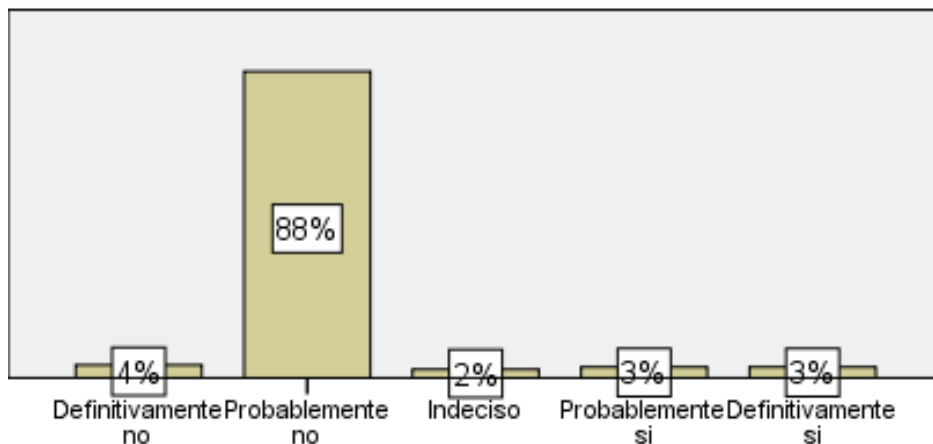


Del total de personas encuestadas el 92% mencionó que probablemente sí, el 3% indica que definitivamente sí, una adecuada dirección sí influye en el desempeño de las funciones de cada colaborador de la Empresa EMUVIVIENDA, sin embargo un 2% contestó indeciso y que definitivamente la dirección no influye en el desempeño de funciones, es evidente que en toda organización la planeación y dirección influye directamente en el desempeño de las actividades de los colaboradores.

Tabla 10 ¿Conoce usted, si existe un control en cuanto a su desempeño laboral en la Empresa EMUVIVIENDA?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente no	6	3,7	3,7	3,7
	Probablemente no	142	86,6	87,7	91,4
	Indeciso	4	2,4	2,5	93,8
	Probablemente sí	5	3,0	3,1	96,9
	Definitivamente sí	5	3,0	3,1	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Gráfico # 10 ¿Conoce usted, si existe un control en cuanto a su desempeño laboral en la Empresa EMUVIVIENDA?

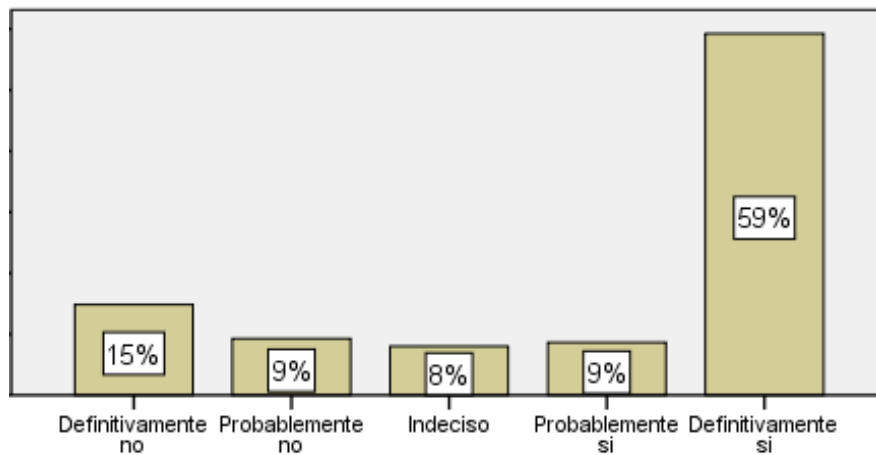


Del total de personas encuestadas el 88% mencionó que probablemente no, el 4% manifestó que definitivamente no exista un debido control en cuanto al desempeño de cada colaborador en la Empresa EMUVIVIENDA, sin embargo un 3% indica que probablemente sí y definitivamente sí existe un adecuado control en el desempeño laboral y un 2% respondió indeciso es por ello que se debe de crear una herramienta de medición actualizada puesto que la empresa cuenta con una herramienta de control obsoleta, para poderlo aplicar a todos los colaboradores.

Tabla 11 ¿Cree usted, que deba de existir control en los procesos administrativos de la Empresa EMUVIVIENDA?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente no	24	14,8	14,8	14,8
	Probablemente no	15	9,3	9,3	24,1
	Indeciso	13	8,0	8,0	32,1
	Probablemente sí	14	8,6	8,6	40,7
	Definitivamente sí	96	59,3	59,3	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Gráfico # 11. ¿Cree usted, que deba de existir control en los procesos administrativos de la Empresa EMUVIVIENDA?

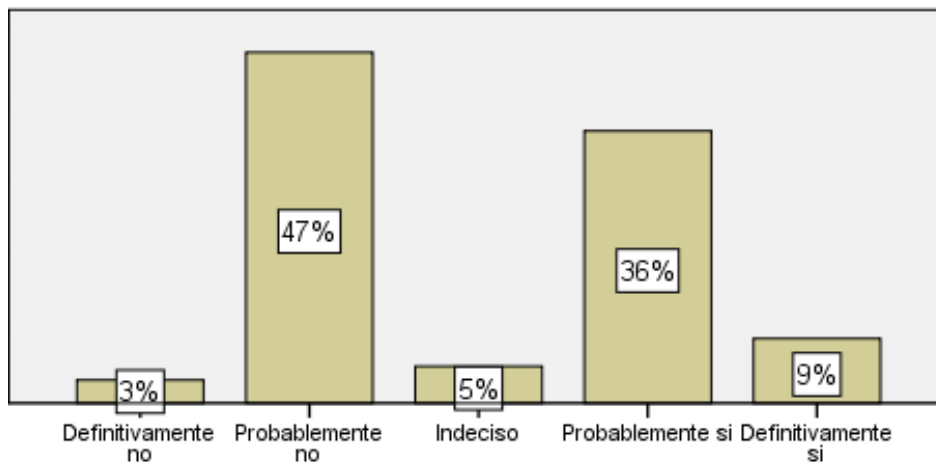


Del total de personas encuestadas el 59% mencionó que definitivamente sí, deba de existir un control en todos los procesos administrativos de la Empresa EMUVIVIENDA, el 15% indica que definitivamente no debe existir un control en la empresa, un 9% manifiesta que probablemente no y probablemente sí, y un 8% contestó indeciso, es por ello que se debe de realizar un estudio interno, y tomar decisiones de cambio, para con ello poder sugerir las estrategias y recomendaciones del caso.

Tabla 12 ¿Cree usted que los directivos de la empresa EMUVIVIENDA, supervisan la ejecución de actividades planteadas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente no	5	3,1	3,1	3,1
	Probablemente no	76	46,9	46,9	50,0
	Indeciso	8	4,9	4,9	54,9
	Probablemente sí	59	36,4	36,4	91,4
	Definitivamente sí	14	8,6	8,6	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Gráfico # 12. ¿Cree usted que los directivos de la empresa EMUVIVIENDA, supervisan la ejecución de actividades planteadas?

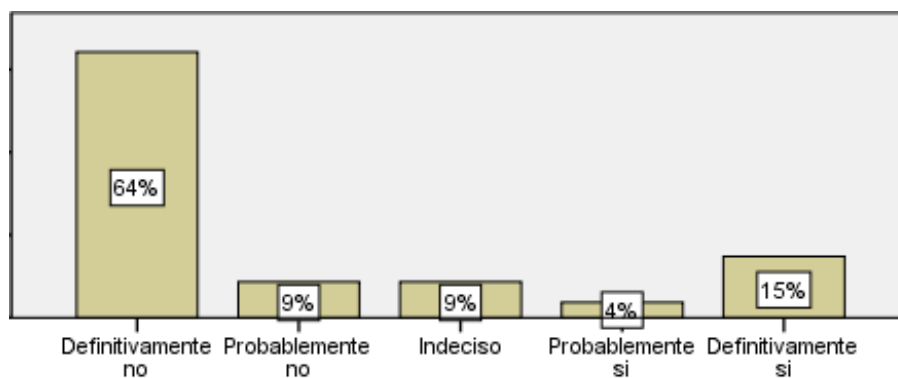


Del total de personas encuestadas el 47% mencionó que los directivos de la empresa EMUVIVIENDA, probablemente no supervisan la ejecución de actividades planteadas sin embargo el 36% indica que probablemente sí supervisan la ejecución de actividades planteadas en la empresa, así mismo un 9% que indica que definitivamente sí supervisan, el 5% contestó indeciso y el 3% manifiesta que definitivamente no, por lo que es necesario que se supervise y controle toda actividad en la empresa, para poder brindar un buen servicio a cada uno de los usuarios.

Tabla 13; Conoce usted, el proceso de evaluación que se realiza en la Empresa EMUVIVIENDA?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente no	104	64,2	64,2	64,2
	Probablemente no	14	8,6	8,6	72,8
	Indeciso	14	8,6	8,6	81,5
	Probablemente sí	6	3,7	3,7	85,2
	Definitivamente sí	24	14,8	14,8	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Gráfico # 13. ¿Conoce usted, el proceso de evaluación que se realiza en la Empresa EMUVIVIENDA?

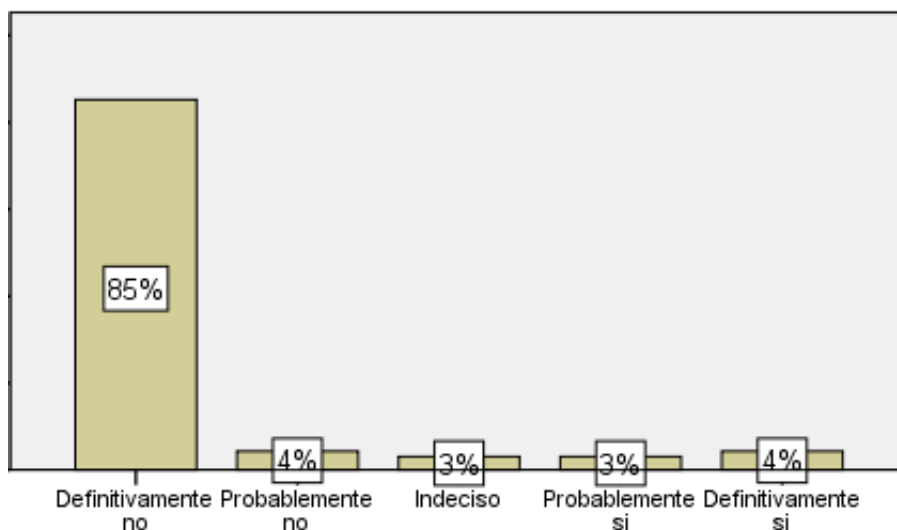


Del total de personas encuestadas el 64% mencionó que definitivamente no conoce el proceso de evaluación que se realiza en la Empresa EMUVIVIENDA, un 15% indica que definitivamente sí conoce el proceso de evaluación, el 9% manifiesta indeciso y que probablemente no y un 4% indica que probablemente sí, por lo cual se evidencia que no se socializa o no lo dan a conocer, por ello es indispensable que todo los colaboradores conozcan de este proceso de evaluación para que estén debidamente preparados para dicho proceso evaluativo y no se les tome por sorpresa.

Tabla 14. ¿Conoce usted, si existe algún tipo de control sobre las actividades que la Empresa EMUVIVIENDA realiza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente no	138	85,2	85,2	85,2
	Probablemente no	7	4,3	4,3	89,5
	Indeciso	5	3,1	3,1	92,6
	Probablemente sí	5	3,1	3,1	95,7
	Definitivamente sí	7	4,3	4,3	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Gráfico # 14. ¿Conoce usted, si existe algún tipo de control sobre las actividades que la Empresa EMUVIVIENDA realiza?

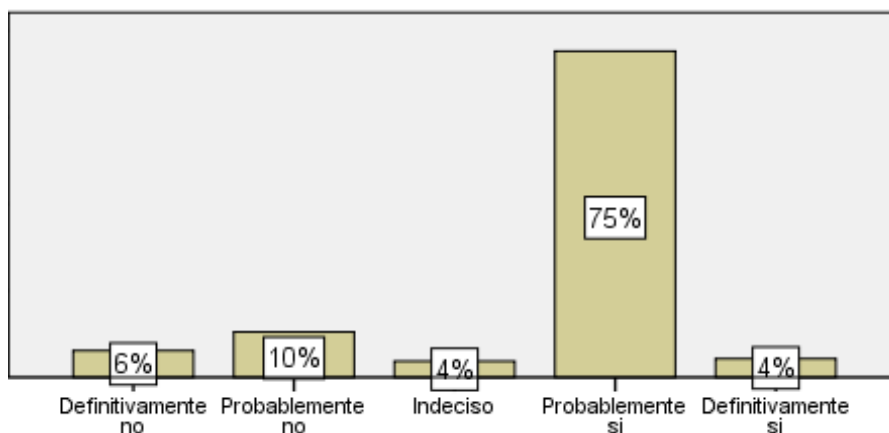


Del total de personas encuestadas el 85% mencionó que definitivamente no, exista algún tipo de control sobre las actividades que la Empresa EMUVIVIENDA realiza, un 4% indica que probablemente no y definitivamente sí, el 3% de los encuestados manifiestan que probablemente sí e indeciso, sin embargo es necesario que se lleve un control de todos los procesos con sus actividades cumplidas y programadas, para de esta manera medir el desempeño de todos los colaboradores en la empresa.

Tabla 15; Considera usted, que la empresa cuenta con un Plan Estratégico?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente no	10	6,2	6,2	6,2
	Probablemente no	17	10,5	10,5	16,7
	Indeciso	6	3,7	3,7	20,4
	Probablemente sí	122	75,3	75,3	95,7
	Definitivamente sí	7	4,3	4,3	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Gráfico # 15. ¿Considera usted, que la empresa cuenta con un Plan Estratégico?

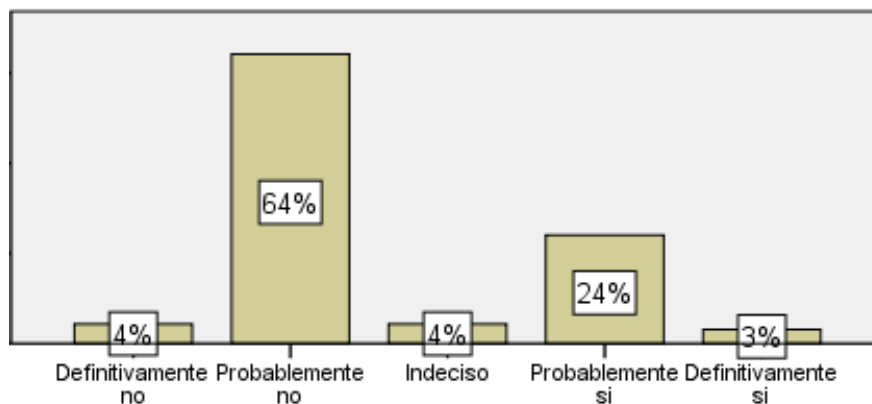


Del total de personas encuestadas el 75% mencionó que probablemente sí, la Empresa EMUVIVIENDA cuenta con un Plan Estratégico, y el 10% mencionó que probablemente la empresa no cuenta con un Plan Estratégico, el 6% indicó que definitivamente no tiene plan estratégico, el 4% manifiesta que definitivamente sí e indeciso, lo que esto refleja que no últimamente no se ha socializado el Plan Estratégico de la institución, y los colaboradores no tienen claros cuales son los objetivos, misión y visión de la empresa.

Tabla 16. ¿Usted conoce los valores institucionales de la empresa EMUVIVIENDA?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente no	7	4,3	4,3	4,3
	Probablemente no	104	64,2	64,2	68,5
	Indeciso	7	4,3	4,3	72,8
	Probablemente sí	39	24,1	24,1	96,9
	Definitivamente sí	5	3,1	3,1	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Gráfico # 16. ¿Usted conoce los valores institucionales de la empresa EMUVIVIENDA?

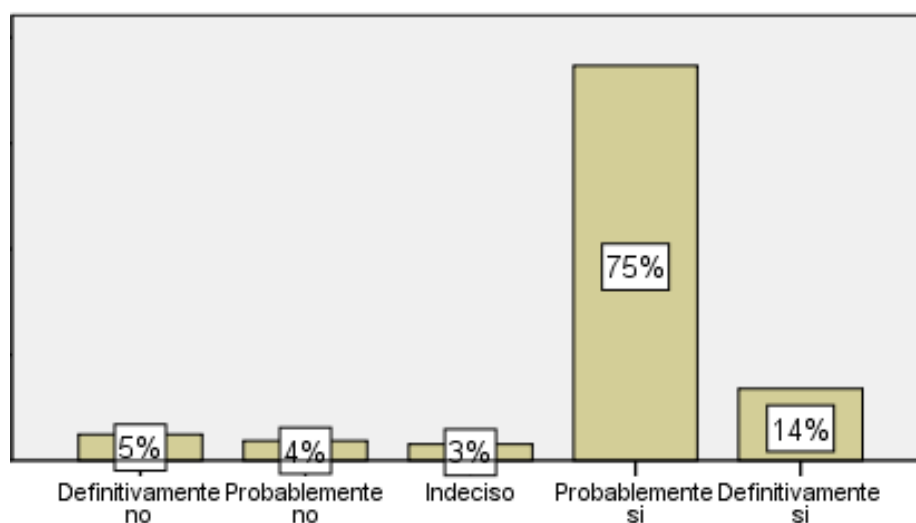


Del total de personas encuestadas el 64% mencionó que probablemente no conoce los valores institucionales de la Empresa EMUVIVIENDA, el 24% mencionó que probablemente sí conoce los valores institucionales de la empresa, un 4% que indica definitivamente no e indeciso, y un 3% que manifestó que definitivamente sí, por lo cual se requiere socializar el Plan Estratégico de la empresa, donde se encuentra los valores, la misión, visión y objetivos de la empresa y cada colaborador conozca a dónde quiere llegar la empresa en un futuro.

Tabla 17: ¿Considera usted, que es importante el trabajo en equipo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente no	8	4,9	4,9	4,9
	Probablemente no	6	3,7	3,7	8,6
	Indeciso	5	3,1	3,1	11,7
	Probablemente sí	121	74,7	74,7	86,4
	Definitivamente sí	22	13,6	13,6	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Gráfico # 17. ¿Considera usted, que es importante el trabajo en equipo?

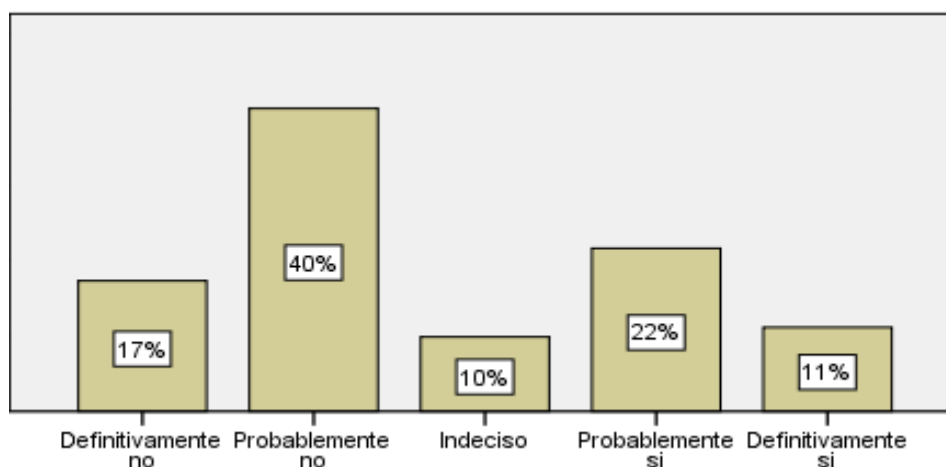


Del total de personas encuestadas el 75% mencionó que probablemente sí considera que es importante el trabajo en equipo en la Empresa EMUVIVIENDA, el 14% mencionó que definitivamente sí es importante, un 5% indica que definitivamente no es importante, un 4% manifiesta que probablemente no es importante y el 3% contestó indeciso, por lo cual se considera que un buen clima laboral y trabajo en equipo hace de los colaboradores que trabajen de una manera eficiente, y su desempeño como su rendimiento sea eficaz, en el caso de la empresa Emuvivienda los colaboradores trabajan individualmente no se interesan en el trabajo en equipo.

Tabla 18; Se involucra usted en la coordinación de las actividades de la empresa EMUVIVIENDA?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente no	28	17,3	17,3	17,3
	Probablemente no	65	40,1	40,1	57,4
	Indeciso	16	9,9	9,9	67,3
	Probablemente sí	35	21,6	21,6	88,9
	Definitivamente sí	18	11,1	11,1	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Gráfico # 18. ¿Se involucra usted en la coordinación de las actividades de la empresa EMUVIVIENDA?

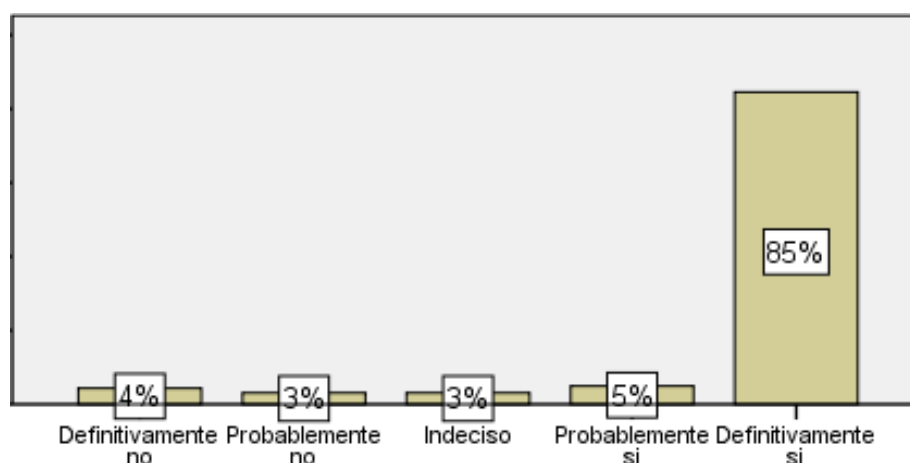


Del total de personas encuestadas el 40% mencionó que probablemente no se involucran en la coordinación de las actividades de la Empresa EMUVIVIENDA, un 22% indicó que posiblemente sí, el 17%, mencionó que definitivamente no se involucra la coordinación en las actividades de la empresa, un 11% manifestó que definitivamente sí y un 10% de personas encuestadas respondieron indeciso, es decir que falta más coordinación en las actividades de la empresa, el cual esto hace que la parte de dirección se involucre en la coordinación de todos sus procesos administrativos.

Tabla 19. ¿Conoce usted, si el personal de la Empresa EMUVIVIENDA, es evaluado por sus superiores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente no	7	4,3	4,3	4,3
	Probablemente no	5	3,1	3,1	7,4
	Indeciso	5	3,1	3,1	10,5
	Probablemente sí	8	4,9	4,9	15,4
	Definitivamente sí	137	84,6	84,6	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Gráfico # 19. ¿Conoce usted, si el personal de la Empresa EMUVIVIENDA, es evaluado por sus superiores?

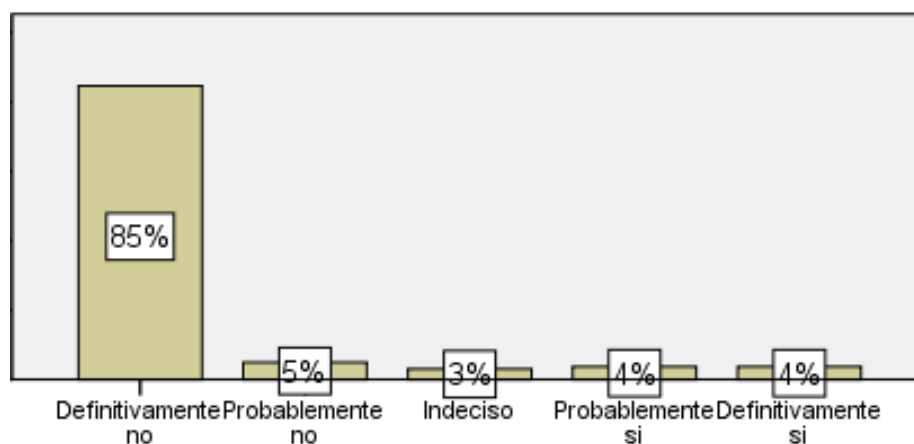


Del total de personas encuestadas el 85% mencionó que definitivamente sí son evaluado por sus superiores, el 5% indica que probablemente sí, un 4% manifiesta que definitivamente no son evaluados, y el 3% contesto indeciso es de esta forma que se evidencia que todos los colaboradores son evaluados, pero desde hace dos años este proceso no se ha vuelto a dar, ni medir, además cuando se nos evalúa se lo realiza con una herramienta obsoleta y no se les indica a los colaboradores los errores que están cometiendo para poder mejorar, ya que no socializan los resultados.

Tabla 20. ¿Conoce si los resultados de las evaluaciones se las hacen conocer?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente no	137	84,6	84,6	84,6
	Probablemente no	8	4,9	4,9	89,5
	Indeciso	5	3,1	3,1	92,6
	Probablemente sí	6	3,7	3,7	96,3
	Definitivamente sí	6	3,7	3,7	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Gráfico # 20. ¿Conoce si los resultados de las evaluaciones se las hacen conocer?

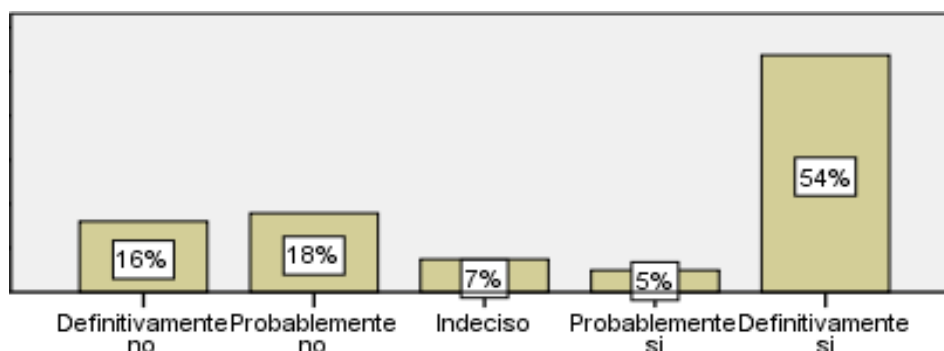


Del total de personas encuestadas el 85% mencionó que definitivamente no, el 5% manifiesta que probablemente no se les hace conocer los resultados de las evaluaciones realizadas por sus superiores, un 4% indica que definitivamente sí y probablemente sí le socializan los resultados de las evaluaciones, y un 3% que indica indeciso, es importante que en las recomendaciones y estrategias de este estudio, se determine la importancia de socializa los resultados de las evaluaciones, para poder mejorar porque si no se conoce no se corrige.

Tabla 21 ¿Cree usted, que la correcta toma de decisiones ayudaría a mejorar la planificación de la Empresa EMUVIVIENDA?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente no	26	16,0	16,0	16,0
	Probablemente no	29	17,9	17,9	34,0
	Indeciso	12	7,4	7,4	41,4
	Probablemente sí	8	4,9	4,9	46,3
	Definitivamente sí	87	53,7	53,7	100,0
	Total	162	100,0	100,0	

Gráfico # 21. ¿Cree usted, que la correcta toma de decisiones ayudaría a mejorar la planificación de la Empresa EMUVIVIENDA?



Del total de personas encuestadas el 54% mencionó que definitivamente sí cree que la correcta toma de decisiones ayudaría a mejorar la planificación en la Empresa EMUVIVIENDA, así mismo un 18% que indica que probablemente no ayude, el 16% de los encuestados manifiesta que definitivamente no va a ayudar a mejorar la planificación, un 7% contestó indeciso y un 5% de los encuestados indican que probablemente sí la adecuada toma de decisiones, puesto que al momento de realizar una buena toma de decisiones se ayudará a mejorar la planificación de la empresa y así llegar al cumplimiento de los factores que complementan a la administración de una empresa como los objetivos, misión, visión.

4.4 Validación de la Hipótesis

Para el presente trabajo de investigación se diseñó un cuestionario con su respectiva hipótesis, el cual fue validado exitosamente quedando de la siguiente manera.

H1. La planificación fortalecerá el desarrollo institucional de la Empresa Municipal de Vivienda EMUVIVIENDA EP. (HIPOTESIS ALTERNATIVA)

H2. La planificación no fortalecerá el desarrollo institucional de la Empresa Municipal de Vivienda EMUVIVIENDA EP (HIPOTESIS NULA).

4.5 Procedimiento del cálculo de la Hipótesis

Resumen del Procesamiento de los casos						
	Casos					
	Validos		Perdidos		Total	
	N	Porcenta je	N	Porcenta je	N	Porcenta je
¿Considera que existe una adecuada planificación en la empresa Emuvivienda? * ¿Considera usted que las actividades que realiza en la empresa Emuvivienda están bien organizadas?	162	100,0%	0	0,0%	162	100,0%

Tabla de contingencia ¿Considera que existe una adecuada planificación en la empresa Emuvivienda? * ¿Considera usted que las actividades que realiza en la empresa Emuvivienda están bien organizadas?							
Recuento							
		¿Considera usted que las actividades que realiza en la empresa Emuvivienda están bien organizadas?					Total
		Definitivamente no	Probablemente no	Indeciso	Probablemente sí	Definitivamente sí	
¿Considera que existe una adecuada planificación en la empresa Emuvivienda?	Definitivamente no	7	4	5	0	0	16
	Probablemente no	4	106	5	4	2	121
	Indeciso	5	0	0	1	1	7
	Probablemente sí	5	7	0	1	0	13
	Definitivamente sí	0	0	0	0	5	5
Total		21	117	10	6	8	162

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	183,186 ^a	16	,000
Razón de verosimilitudes	105,659	16	,000
Asociación lineal por lineal	14,957	1	,000
N de casos válidos	162		

a. 18 casillas (72,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,19.

Se obtiene que el valor de la prueba de Chi-cuadrada es de 0.00 (inferior a 0.05), es por esta razón que se rechaza la hipótesis H0 “La planificación no fortalecerá el desarrollo institucional de la Empresa Municipal de Vivienda EMUVIVIENDA EP”, y se concluye que existe estadísticamente significativa relación entre las variables, lo que determina la aceptación de la H1 “La planificación fortalecerá el desarrollo institucional de la Empresa Municipal de Vivienda EMUVIVIENDA EP”

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Contexto de la unidad científica

Dentro del contexto científico, en el que se enmarca esta investigación, fortalecimiento de la planificación para el desarrollo institucional de la empresa municipal de vivienda EMUVIVIENDA, ésta se realizó bajo el enfoque de la investigación cuantitativa y cualitativa, en la que la unidad científica que se aplicó fueron las técnicas de las entrevistas y encuestas, razón por la que este estudio de investigación verificó, corrigió, por lo tanto se pudo determinar que con la aplicación de estas técnicas la planificación va a fortalecer el desarrollo institucional de la empresa. Por otro lado todo estudio investigativo tiene como base el levantamiento de información para medir los indicadores de planificación, organización, dirección y control, y en base a ellos desarrollar las recomendaciones y estrategias del proyecto.

5.2 Conclusiones y discusión

1.- La Empresa EMUVIVIENDA cuenta con un Plan Estratégico, el mismo que es poco socializado, del mismo modo los objetivos planteados no se están cumpliendo, es decir que se debe reestructurar el Plan Estratégico de la Empresa, y de esa manera se cumplan los objetivos.

2.- En la Empresa EMUVIVIENDA, existe una inadecuada planificación por lo cual son necesarios los cambios de estructura y organización para de esta manera se pueda mejorar la planificación y además ésta sea ejecutada en los tiempos

establecidos y programados, para que cada colaborador cumpla con todo lo planificado y su desempeño no sea deficiente.

3.- En la Empresa EMUVIVIENDA se evidencia la desorganización de las actividades que realiza, y que los perfiles de cada colaborador no se encuentra acorde a las actividades que desempeña la empresa, se debe definir y coordinar todas sus actividades de una manera óptima y eficiente.

4.- Una adecuada dirección sí influye en el desempeño de las funciones de cada colaborador de la Empresa EMUVIVIENDA, en toda organización la planeación y dirección influye directamente en el desempeño y se tiene que establecer de qué manera se lo puede medir.

5.- En la Empresa EMUVIVIENDA, existe un inadecuado control en cuanto al desempeño de cada colaborador, es por ello que se debe de crear una herramienta de medición para aplicarla a todos los colaboradores y así medir el desempeño de cada uno, esto es indispensable para la toma de decisiones por parte de la dirección administrativa de la empresa.

6.- Los colaboradores desconocen los resultados del proceso de evaluación que se les realiza, por cuanto no se socializan los mismos.

Discusión

Hoy en día todas las empresas anticipan sus objetivos y acciones, basados en un plan, donde establecen los procedimientos adecuados de cómo alcanzarlos, sean estos a largo y corto plazo, en la Empresa EMUVIVIENDA, si bien es cierto tiene un Plan Estratégico establecido, pero sin embargo no se socializa y los objetivos propuestos y programados no se están cumpliendo como se los había programado, es por ello que se debe de incorporar estrategias de cambios, así como mejorar la comunicación entre colaboradores y jefes departamentales, capacitar cada cierto tiempo a todo su personal, y las actividades debe de medirse y controlarse para que haya un buen rendimiento en las labores de cada colaborador.

5.3 Estrategias

En el presente trabajo de investigación, Fortalecimiento de la planificación en el desarrollo institucional de la Empresa EMUVIVIENDA EP, para obtener los resultados esperados se implementarán las siguientes estrategias:

- ✚ Capacitar al personal con respecto a los procedimientos, normas y políticas de la institución
- ✚ Socializar el Plan Estratégico, con todos los colaboradores de la empresa, para que conozcan los valores, misión, visión y objetivos de la empresa.
- ✚ Socializar y medir constantemente el desempeño de todos los colaboradores a través de evaluaciones, con el fin de conocer las debilidades y fortalezas de cada uno de ellos, para de esta manera establecer estrategias de cambio.

- ✚ Se deben reestructurar las actividades de acuerdo al perfil académico de cada colaborador, para que de esta manera el cargo esté afín con sus profesiones.
- ✚ Monitorear periódicamente el cumplimiento del plan estratégico de esta manera se conocerá si los objetivos se están cumpliendo de acuerdo a lo planificado.
- ✚ Motivar e incentivar a los colaboradores para que realicen propuestas de cambio que contribuyan al desarrollo institucional.
- ✚ Se debe mantener reuniones permanentes para que exista la adecuada comunicación con todo el personal.

5.4 Recomendaciones y prospectiva

1.- Se debe socializar el Plan Estratégico, cada cierto tiempo, para que cada colaborador conozca los objetivos, misión, visión y los valores institucionales de la Empresa EMUVIVIENDA.

2.- Se debe planificar las actividades de cada colaborador, de esta manera se cumplirán en el tiempo determinado.

3.-Se debe mantener reuniones periódicas con los jefes departamentales y coordinar cada una de las actividades que realiza en la Empresa EMUVIVIENDA.

4.-Asignar a cada colaborador sus actividades de acuerdo al perfil profesional, y establecer un límite de tiempo para realizarlas.

5.- Implementar una herramienta de evaluación del desempeño con la finalidad de medir el cumplimiento de las actividades.

6.-Socializar los resultados del proceso de evaluación, para que de acuerdo al resultado de los mismos se proceda a la mejora si fuese necesario.

Prospectiva

Para la Empresa EMUVIVIENDA, se estima una proyección futura de aquí a dos años, contar con todos los cambios recomendados, cuyo resultado se verá reflejado en el rendimiento de cada colaborador, sin embargo la empresa se encuentra bien posicionada en el mercado, y tiene una aceptación significativa por parte de sus usuarios, es por esta razón que este estudio de investigación servirá de guía para optimizar los procesos administrativos y mejorar en los problemas ya mencionados anteriormente.

Bibliografía

- Andersen, A. C.-D. (1997). *Andersen, A., Calderón, J., Souza Silva, J. D., Paulet Iturri, M., Shim, J. K., Siegel, J. G., Fortalecimiento de la planificación seguimiento y evaluación en la administración de la investigación agropecuaria en América Latina Taller Final de Síntesis y .* Naciones Unidas, New York, NY (EUA)..
- Andrés, V. (2006). *Libro de Gestión Administrativa.*
- Asamblea. (2008). *Constitución de la República.*
- Asamblea. (2010). *Ley Orgánica de Servicios Públicos.*
- Asamblea. (2011). *Ley Orgánica de Empresas Públicas.*
- Asamblea. (2012). *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.*
- Asamblea. (2012). *Plan Nacional de Buen Vivir.*
- Berry. (2002). *Expectativas del cliente respecto al servicio.*
- Coulter. (1996). *La organización y su entorno.*
- Crombach. (1973). *Evaluación de procesos como medio de rendimiento.*
- Davies, R. (2006). *DaDonor Information Demands and NGO Institutional Development.*
- Dávila, C. (2002). *La organización como un ente social.*
- GOODSTEIN, L., & NOLAN, T. y. (2001). *Planeación estratégica aplicada. Cómo desarrollar un plan que realmente funcione.* México: McGraw Hill.
- Idalberto. (2009). *Administración de Empresas.*
- Idalberto, C. (2006). *Administración y sus procesos.*
- Junco, G. d. (2001). *Administración y dirección.*
- Kliksberg. (1996). *La organización y sus políticas de cambios.*
- Lippitt. (2009). *Libro de Cambios Estrategicos y Administrativos.*

- Magariños, C. A. (2002). “*Macroeconomic stability, institutional development and productivity growth*”. *United Nations Industrial Development Organization. University. Bologna, Italy.*
- Malhotra. (2008). *Investigación de Mercado.*
- Maxwell, J. (s.f.). *Las 21 leyes irrefutables del liderazgo.*
- Mendez R., J. C. (2009). *La Administración, La Calidad Personal y la Calidad en el Servicio al Cliente.* Argentina: El Cid.
- Pande. (2006). *Libro Desarrollo de las Instituciones .*
- Popham. (2002). *Las evaluaciones una herramienta eficaz.*
- Stoner. (1995). *Los cambios estructurales en la organizaciones.*
- Velásquez. (2008). *Libro Procesos de Gestión administrativos.*

Bibliografía Virtual

<http://definicion.de/planificacion/>

<http://www.definicionabc.com/general/planificacion.php>

<http://deconceptos.com/ciencias-sociales/planificacion>

<http://www.monografias.com/trabajos34/planificacion/planificacion.shtml>

<http://frankmorales.webcindario.com/trabajos/planificacion.html>

<http://www.oei.es/oeivirt/salacredi/PRoa.pdf>

<http://www.bvsde.paho.org/texcom/cd045364/028333/parte3c.pdf>

<http://www.eumed.net/eve/resum/06-12/jgvh.htm>

<http://www.monografias.com/trabajos76/proyecto-desarrollo-institucional/proyecto-desarrollo-institucional.shtml>

<http://www.uchile.cl/portal/presentacion/senado-universitario/documentos/30784/proyecto-de-desarrollo-institucional>

Anexos

Anexo 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA.

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES
Fortalecimiento de la planificación para el desarrollo institucional de la empresa municipal de vivienda “Emuvivienda EP” del cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, año 2015”.	<p>Deficiente gestión y procesos administrativos, no se tiene un control de las actividades realizadas, y los objetivos no se están cumpliendo como se lo tenía planificado, así como la atención a los usuarios.</p>	<p>Evaluar la incidencia de la planificación en el desarrollo institucional mediante entrevistas a directivos y encuestas a servidoras y (es) públicos, de la Empresa Municipal de Vivienda “EMUVIVIENDA EP” del Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena.</p>	<p>H1. La planificación fortalecerá el desarrollo institucional de la Empresa Municipal de Vivienda EMUVIVIENDA EP.</p>	<p>Planificación</p>	<p>Control de actividades</p> <p>Misión, Visión de la empresa</p> <p>Planificación de actividades</p>
	<p>Problema Especifico 1 Procesos y gestión administrativa deficientes, de la empresa Emuvivienda EP.</p> <p>Problema Especifico 2 Calidad de servicios brindados a los usuarios por parte de la empresa Emuvivienda EP</p>	<p>Obj. Esp 1. Diagnosticar la incidencia de los procesos administrativos y la planificación de la Empresa Municipal de Vivienda “EMUVIVIENDA EP” del Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena.</p> <p>Objetivo Esp. 2 Determinar mediante un análisis cuantitativo la calidad de servicios, y la atención a los usuarios por parte de la Empresa Municipal de Vivienda “EMUVIVIENDA EP” del Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena</p>	<p>H2. La planificación no fortalecerá el desarrollo institucional de la Empresa Municipal de Vivienda EMUVIVIENDA EP</p>	<p>Desarrollo Institucional</p>	<p>Control y desempeño</p> <p>Atención a los usuarios</p> <p>Comunicación</p>

Elaborado por: BETSY CAROLINA GONZABAY QUIRUMBAY

Anexo 2. CUESTIONARIO DE ENCUESTA DIRIGIA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA EMUVIVIENDA Y DEL GAD.



Estimado participante: la presente es una encuesta con fines de investigación. Agradecemos con anticipación se sirva marcar sus respuestas con una “X”, en el recuadro respectivo. La información que nos proporcione es totalmente confidencial y anónima. Una vez más, gracias por su colaboración.

ENCUESTA DIRIGIA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA EMUVIVIENDA Y DEL GAD.

ASPECTOS A CONSIDERAR:

1	2	3	4	5
DEFINITIVAMENT E NO	PROBABLEMENT E NO	INDECIS O	PROBABLEMENT E SÍ	DEFINITIVAMENT E SÍ

Nº.	ASPECTOS					
	VAIALE INDEPENDIENTE	1	2	3	4	5
	Indicador 1 PLANIFICACIÓN					
1	¿Conoce usted la misión institucional de la empresa EMUVIVIENDA?					
2	¿Considera que existe una adecuada planificación en la empresa Emuvienda?					

3	¿Cree usted, que los objetivos planificados de la empresa Emuvivienda se cumplen a cabalidad?					
4	¿Cree usted, que la planificación fortalecerá el desarrollo institucional de la Empresa EMUVIVIENDA EP?					
5	¿Considera usted, que los jefes departamentales de EMUVIVIENDA mantienen buena relaciones de comunicación con los del GAD?					
	ORGANIZACIÓN					
6	¿Considera usted que las actividades que realiza en la empresa Emuvivienda están bien organizadas?					
7	¿Considera usted que las actividades administrativas se ejecutan de acuerdo a la estructura orgánica de la empresa?					
	DIRECCIÓN					
8	¿Considera usted que existe liderazgo en la empresa EMUVIVIENDA?					
9	¿Considera usted que una adecuada dirección influye en desempeño de las funciones?					
	CONTROL					
10	¿Conoce usted, si existe un control en cuanto a su desempeño laboral en la empresa EMUVIVIENDA?					
11	¿Cree usted que deba existir control en los procesos administrativos de la empresa EMUVIVIENDA?					
12	¿Cree usted que los directivos dela empresa EMUVIVIENDA, supervisan la ejecución de actividades planteadas?					
13	¿Conoce usted el proceso de evaluación que se realiza en la empresa Emuvivienda?					
14	¿Conoce usted si existe algún tipo de control sobre las actividades que la empresa EMUVIVIENDA realiza?					
	VARIABLE DEPENDIENTE					

15	¿Considera usted, que la empresa cuenta con un plan estratégico?					
16	¿Usted conoce los valores institucionales de la empresa EMUVIVIENDA?					
	DIVISIÓN DE TRABAJO					
17	¿Considera usted, que es importante el trabajo en equipo?					
18	¿Se involucra usted en la coordinación de las actividades de la empresa EMUVIVIENDA?					
	EVALUACIÓN					
19	¿Conoce usted si el personal de la empresa EMUVIVINEDA, es evaluado por sus superiores?					
20	¿Conoce si los resultados de las evaluaciones se les hacen conocer?					
21	¿Cree usted que la correcta toma de decisiones ayudaría a mejorar la planificación de la empresa?					

Anexo 3. GUIA DE PREGUNTAS PARA LA ENTREVISTA A PROFUNDIDAD

- 1.- ¿Considera usted, que la empresa Emuvivienda tiene bien definido sus objetivos?**
- 2.- ¿Considera usted, que la empresa Emuvivienda tiene bien definido la misión y visión?**
- 3.- ¿Considera usted, que la empresa Emuvivienda aplica los procesos administrativos de manera eficiente?**
- 4.- ¿Considera usted, que los directivos mantienen una buena comunicación con sus colaboradores?**
- 5.- ¿Cada que tiempo la empresa Emuvivienda evalúa el desempeño laboral de sus colaboradores?**
- 6.- ¿Cree usted, que un adecuado control administrativo, ayudara al optimo desempeño laboral?**
- 7.- ¿La empresa Emuvivienda les hace conocer los valores institucionales a los colaboradores?**
- 8.- ¿Cree usted, que la empresa ofrece un excelente servicio a sus clientes?**
- 9.- ¿Considera usted, que la empresa Emuvivienda controla los procesos administrativos?**
- 10.- ¿Considera usted, que una buena planificación mejorara el desarrollo institucional de la empresa Emuvivienda?**

Anexo 4. ENTREVISTA A PROFUNDIDAD



Entrevista dirigida a Arq. Ellen Rodríguez – Gerente General de EMUVIVIENDA EP-



Entrevista dirigida a Ing. Francisco Javier Panchana - Director del Departamento de Talento Humano GAD Santa Elena

Anexo 5. ENCUESTAS REALIZADAS A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA EMUVIVIENDA







ANEXO 6. CARTA AVAL



Oficio Nro. 080 -EMUVIVIENDA EP-AD – GG- ER -2016.

Santa Elena, 19 de Mayo del 2016

Ing.
Linda Núñez Guale
DIRECTORA DE CARRERA
En su Despacho.-

De mis consideraciones

Atendiendo al petitorio del Srta. **GONZABAY QUIRUMBAY BETSY CAROLINA**, con cédula de ciudadanía nº **0919475913**, EGRESADA de la Carrera de **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA** modalidad *Semipresencial* de la **UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**, ratifico que una vez revisado y analizado el trabajo de investigación con el tema **"FORTALECIMIENTO DE LA PLANIFICACIÓN PARA EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE VIVIENDA "EMUVIVIENDA EP DEL CANTON SANTA ELENA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015"**, apruebo que ha desarrollado satisfactoriamente el proyecto antes mencionado.

Además autorizamos a hacer uso de la información obtenida para los fines pertinentes a la elaboración y publicación del trabajo de investigación y para que esta en su totalidad sea publicada en el portal de la página Web de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Con estima me suscribo de Usted.

Atentamente,

Arq. Ellen Rodríguez Orrala
GERENTE GENERAL

