



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ  
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

**DIRECCIÓN DE CARRERA: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**INFORME DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA  
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL CON MENCIÓN  
ESPECIAL EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**MODALIDAD: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

**PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA  
DIRECCIÓN DE CONTROL DE VIVIENDA, MIDUVI EN EL CANTÓN  
PORTOVIEJO – MANABÍ**

**AUTORES:**

**JOB JESÚS HIDROVO ZAMBRANO**

**IDI JAIR RADE TORRES**

**TUTORA:**

**LIC. ANAMEY MENDOZA MERA, MG.**

**CALCETA, MARZO 2021**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo JOB JESÚS HIDROVO ZAMBANO con cédula de ciudadanía 1315565926, declaro bajo juramento que el trabajo de Integración Curricular titulado **PROPUESTA DE MEJORA A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN DE CONTROL DE VIVIENDA DEL MIDUVI EN EL CANTÓN PORTOVIEJO-MANABÍ** es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, concedemos a favor de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos, conservando a mi favor todos los derechos patrimoniales del autor sobre la obra, en conformidad con el Artículo 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimiento, Creatividad e Innovación.



---

**JOB JESÚS HIDROVO ZAMBRANO**  
CC: 1315565926

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, IDI JAIR RADE TORRES con cédula de ciudadanía 1314183680, declaro bajo juramento que el trabajo de Integración Curricular titulado **PROPUESTA DE MEJORA A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN DE CONTROL DE VIVIENDA DEL MIDUVI EN EL CANTÓN PORTOVIEJO-MANABÍ** es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, concedemos a favor de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos, conservando a mi favor todos los derechos patrimoniales del autor sobre la obra, en conformidad con el Artículo 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimiento, Creatividad e Innovación.




---

**IDI JAIR RADE TORRES**  
CC: 1314774480

## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Yo, JOB JESÚS HIDROVO ZAMBRANO con cédula de ciudadanía 1315565926, autorizo a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Integración Curricular titulado **PROPUESTA DE MEJORA A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN DE CONTROL DE VIVIENDA DEL MIDUVI EN EL CANTÓN PORTOVIEJO- MANABÍ**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.



---

**JOB JESÚS HIDROVO ZAMBRANO**  
CC: 1315565926

## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Yo, IDI JAIR RADE TORRES con cédula de ciudadanía 1314183680, autorizo a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Integración Curricular titulado **PROPUESTA DE MEJORA A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN DE CONTROL DE VIVIENDA DEL MIDUVI EN EL CANTÓN PORTOVIEJO- MANABÍ**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.



---

**IDI JAIR RADE TORRES**  
CC: 1314774480

## CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

LIC. ANAMEY MENDOZA MERA, MG, certifica haber tutelado el Trabajo de Integración Curricular titulado **PROPUESTA DE MEJORA A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN DE CONTROL DE VIVIENDA MIDUVI EN EL CANTÓN PORTOVIEJO- MANABÍ**, que ha sido desarrollada por **JOB JESÚS HIDROVO ZAMBRANO E IDI JAIR RADE TORRES**, previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial con Mención Especial en Administración Pública de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.



LIC. ANAMEY MENDOZA MERA, MG.

CC: 1308694965

TUTORA

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

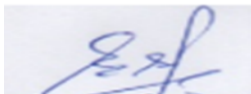
Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el trabajo de integración curricular titulado **PROPUESTA DE MEJORA A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN DE CONTROL DE VIVIENDA, MIDUVI EN EL CANTÓN PORTOVIEJO- MANABÍ** que ha sido desarrollado por **JOB JESÚS HIDROVO ZAMBRANO** e **IDI JAIR RADE TORRES**, previa la obtención del título de Ingeniero Comercial con Mención Especial en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.



ING. MARYS BEATRIZ IRIARTE VERA, MG

CC.131062610-4

PRESIDENTA



ECO. ERNESTO MIGUEL  
GUEVARA CUBILLAS,  
MG.

CC.1310179328

MIEMBRO DEL TRIBUNAL



LIC. NORGE BALTAZAR  
GUERRERO BRIONES,  
MG.

CC.1303484453

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

## AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que me dio la oportunidad de crecer como ser humano a través de una educación superior de calidad y en la cual he forjado mis conocimientos profesionales día a día.

A mi abuela, la señora Eloísa Sánchez, por ayudarme a forjarme como profesional.

A mi esposa e hijo, que son el motor que me ayudan a superar cada obstáculo que se me presentan en la vida.

Y a los docentes que conforman la carrera de Administración Pública, que siempre nos han brindado sus mejores conocimientos para ser de nosotros unos profesionales de calidad.



---

**IDI JAIR RADE TORRES**



## AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que me dio la oportunidad de crecer como ser humano a través de una educación superior de calidad y en la cual he forjado mis conocimientos profesionales día a día.

A mis padres, la señora María Magdalena Zambrano y al señor Job Hidrovo Pacheco, que son el pilar fundamental en mi vida y que me han brindado su apoyo incondicional.



---

**JOB JESÚS HIDROVO ZAMBRANO**

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi madre que ya no se encuentra conmigo, pero sé que se siente muy orgullosa de mí, a la ESPAM MFL, por haberme permitido ingresar a su institución y formarme como profesional en una de sus impecables carreras, y a mí, por haber superado cada uno de los niveles académicos, con perseverancia, paciencia, dedicación y esfuerzo.

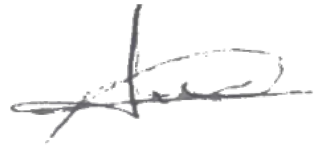


---

**IDI JAIR RADE TORRES**

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo de titulación a mi familia, porque siempre me han brindado su apoyo en los mejores y malos momentos, son mi fortaleza confiaron en mí, permitiendo cumplir mis sueños ofreciéndome su amor incondicional, y dando todo de ellos para poder cumplir con mis objetivos propuestos, y a mí, por seguir estudiando a pesar de todas las adversidades y dificultades de la vida.



---

**JOB JESÚS HIDROVO ZAMBRANO**

## CONTENIDO GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	iii
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN	iv
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN	v
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	vi
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	vii
AGRADECIMIENTO	viii
AGRADECIMIENTO	ix
DEDICATORIA	x
DEDICATORIA	xi
CONTENIDO GENERAL	xii
CONTENIDO DE CUADROS	xiv
CONTENIDO GRÁFICO	xv
CONTENIDO FOTOS	xv
RESUMEN	xvi
PALABRAS CLAVE	xvi
ABSTRACT	xvii
KEY WORDS	xvii
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. JUSTIFICACIÓN	3
1.3. OBJETIVOS	4
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	4
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
1.4. HIPÓTESIS, PREMISAS Y/O IDEAS A DEFENDER	4
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	5
2.1. ADMINISTRACIÓN	5
2.1.1. IMPORTANCIA DE LA ADMINISTRACIÓN	5
2.2. FUNCIONES ADMINISTRATIVAS	6
2.2.1. PLANIFICACIÓN	7
2.2.2. ORGANIZACIÓN	7
2.2.3. DIRECCIÓN	8
2.2.4. CONTROL	8

2.3.	PRINCIPIOS GENERALES DE LA ADMINISTRACIÓN	9
2.4.	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	9
2.4.1.	IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	10
2.5.	TOMA DE DECISIONES ADMINISTRATIVA	11
2.6.	INDICADORES DE GESTIÓN	12
2.6.1.	GESTIÓN DE CALIDAD	12
2.7.	EFICACIA Y EFICIENCIA EN EL ACCIONAR ORGANIZACIONAL	13
2.7.1.	EFICIENCIA	13
2.7.2.	EFICACIA	14
2.8.	SERVIDORES PÚBLICOS	14
2.9.	MINISTERIO DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA (MIDUVI)	15
2.9.1.	MISIÓN	15
2.9.2.	VISIÓN	15
2.10.	SUBSECRETARÍA DE VIVIENDA	16
2.10.1.	MISIÓN	16
2.10.2.	OBJETIVOS POLÍTICAS ESTRATEGIAS	16
2.11.	IMPORTANCIA ENTREVISTA	17
2.12.	IMPORTANCIA ENCUESTA	18
2.13.	PLAN DE MEJORA	18
2.13.1.	CARACTERÍSTICAS DE UN PLAN DE MEJORA	19
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO		20
3.1.	UBICACIÓN	20
3.2.	DURACIÓN	20
3.3.	VARIABLES INVESTIGACIÓN	20
3.3.1.	VARIABLE INDEPENDIENTE	21
3.3.2.	VARIABLE DEPENDIENTE	21
3.4.	POBLACIÓN	21
3.5.	MUESTRA	21
3.6.	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	22
3.7.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	22
3.7.1.	INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA	23
3.7.2.	TIPO DE INVESTIGACIÓN DE CAMPO	23
3.8.	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	23
3.8.1.	INDUCTIVO	24
3.8.2.	DEDUCTIVO	24

3.8.3. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN	24
3.9. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	25
3.9.1. ENCUESTA	25
3.9.2. ENTREVISTA	25
3.10. PROCEDIMIENTOS	26
3.10.1. FASE 1. DIAGNOSTICAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL MINISTERIO DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA EN LA PROVINCIA DE MANABÍ.	26
3.10.2. FASE 2. COMPROBAR LA PERCEPCIÓN DE LAS PERSONAS QUE FUERON BENEFICIADAS A PARTIR DEL TERREMOTO EN PORTOVIEJO MANABÍ, SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN DE CONTROL Y VIVIENDA DEL MIDUVI.	26
3.10.3. FASE 3. PROPONER UN PLAN DE MEJORA A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN DE CONTROL DE VIVIENDA DEL MIDUVI.	27
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	28
4.1. FASE 1. DIAGNOSTICAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL MINISTERIO DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA EN LA PROVINCIA DE MANABÍ	28
4.2. FASE 2. COMPROBAR LA PERCEPCIÓN DE LAS PERSONAS QUE FUERON BENEFICIADAS A PARTIR DEL TERREMOTO EN PORTOVIEJO MANABÍ, SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN DE CONTROL Y VIVIENDA DEL MIDUVI.	30
4.3. FASE 3. PROPONER UN PLAN DE MEJORA A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN DE CONTROL DE VIVIENDA DEL MIDUVI.	37
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	40
5.1. CONCLUSIONES	40
5.2. RECOMENDACIONES	40
BIBLIOGRAFÍA	42
Anexos	50
Anexo1	51
Anexo 2	53
Anexo 3	54

## CONTENIDO DE CUADROS

<b>Cuadro 1</b> Persona afectada por pérdida o daño parcial de vivienda.	37
<b>Cuadro 2</b> Que recibieron por parte del Miduvi.	38

<b>Cuadro 3</b> Estructura familiar.	38
<b>Cuadro 4</b> Gestión del MIDUVI.	39
<b>Cuadro 5</b> Calificación la gestión del MIDUVI.	40
<b>Cuadro 6</b> Califica de quejas y reclamos.	41
<b>Cuadro 7</b> Califica al MIDUVI con respecto a los niveles de confianza.	42
<b>Cuadro 8</b> Atención oportunamente.	43
<b>Cuadro 9.</b> FODA	46
<b>Cuadro 10.</b> Propuesta de Mejora	47

## CONTENIDO GRÁFICO

<b>Gráfico 1</b> Persona afectada por perdida o daño parcial de vivienda.	37
<b>Gráfico 2</b> Que recibieron por parte del Miduvi.	38
<b>Gráfico 3.</b> Estructura familiar.	39
<b>Gráfico 4</b> Gestión del MIDUVI.	40
<b>Gráfico 5</b> Calificación la gestión del MIDUVI.	41
<b>Gráfico 6</b> Califica de quejas y reclamos.	42
<b>Gráfico 7</b> Califica al MIDUVI con respecto a los niveles de confianza.	43
<b>Gráfico 8</b> Atención oportunamente.	44

## CONTENIDO FOTOS

<b>Foto 1.</b> Ubicación de la MIDUVI.	25
<b>Foto 2</b> Aplicación de las encuestas.	62
<b>Foto 4</b> Aplicación de las encuestas.	62
<b>Foto 5</b> Aplicación de las encuestas.	62
<b>Foto 6</b> Aplicación de las encuestas.	62
<b>Foto 7</b> Aplicación de las encuestas.	62
<b>Foto 8</b> Aplicación de la entrevista.	63
<b>Foto 9</b> Aplicación de la entrevista.	63

## RESUMEN

El presente trabajo de propuesta de mejora a la gestión administrativa de la Dirección de Control de Vivienda del MIDUVI en el cantón Portoviejo; buscó diagnosticar la realidad de la gestión del MIDUVI ante las consecuencias del terremoto 2016 y establecer la percepción de la ciudadanía sobre esa gestión, si realmente el MIDUVI estuvo a la altura de la crítica situación en Portoviejo, y si cumplió con lo que establece la Constitución y el Plan Toda una Vida, las cuales justamente promueven una vivienda y vida digna a los ecuatorianos. La investigación fue aplicada fundamentalmente a los damnificados de Portoviejo, por lo que se usaron herramientas metodológicas tanto cualitativas como cuantitativas, a fin de obtener una percepción más clara, concretamente se usaron encuestas a los damnificados para la recopilación de la información y entrevistas a especialistas en gestión social para abordar y analizar los resultados de la gestión del MIDUVI. Los objetivos planteados en la investigación eran diagnosticar la gestión del MIDUVI, establecer la percepción de la ciudadanía y elaborar la propuesta de mejora. La investigación inició con el análisis a la gestión del MIDUVI la cual trabajaba para generar una reactivación social y económica que les permita a los damnificados, recuperar y continuar su vida cotidiana. Sin embargo, se concluyó que la gestión administrativa no generó resultados y existieron diversas inconformidades por parte de los damnificados, sobre todo una demanda no atendida, de tal manera que, para atender a los damnificados de manera ágil y justa, sin descuidar ningún sector, se debió garantizar un manejo administrativo óptimo, honesto y eficiente, a través del plan de mejora a la dirección de control de la institución encargada.

## PALABRAS CLAVE

Manejo administrativo, vida digna, reactivación, damnificados, percepción de la ciudadanía.



## ABSTRACT

The present work of Improvement Proposal to the administrative management of the MIDUVI Housing Control Directorate in the Portoviejo canton; sought to diagnose the reality of MIDUVI is management in the face of the consequences of the 2016 earthquake and establish the perception of the public about that management, if the MIDUVI really lived up to the critical situation in Portoviejo, and complied with what is established by the Constitution and the All a Life plan, which precisely promote a decent home and life for Ecuadorians. The research was applied fundamentally to the victims of Portoviejo, for which both qualitative and quantitative methodological tools were used, in order to obtain a clearer perception, specifically, surveys of the victims were used to collect information and interviews with specialists in social management to address and analyze the results of the MIDUVI management. The objectives set out in the research were to diagnose the management of the MIDUVI, establish the perception of the public and elaborate the improvement proposal. The investigation began with the analysis of the management of MIDUVI, which worked to generate a social and economic reactivation that allows the victims to recover and continue their daily lives. However, it was concluded that the administrative management did not generate results and there were various disagreements on the part of the victims, especially an unmet demand, in such a way that to attend to the victims in an agile and fair way, without neglecting any sector, It must guarantee optimal, honest and efficient administrative management, through the improvement plan to the control department of the institution in charge.

## KEY WORDS

Administrative management, dignified life, reactivation, victims, Perception of citizenship.

# CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

## 1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La Constitución del Ecuador (2008) en el art. 227, asegura que “la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, jerarquía, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.” Donde se garantice una atención de calidad y calidez. Se puede mencionar que todo servicio público debe brindarse con la mayor calidad posible, de manera justa para todos, y con una gestión administrativa oportuna, para que los servicios públicos sean eficientes y eficaces.

Por otra parte, en referencia a los objetivos del Plan Toda una Vida en su programa Misión Casa para Todos, se establece que “las personas tienen derecho a un hábitat seguro y saludable, también a una vivienda adecuada y digna, con independencia de su situación social y económica” (Plan Toda una Vida, 2017-2021).

De tal manera, el Gobierno debe cumplir los derechos expuestos a través del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (MIDUVI), cuya misión publicada en su portal web oficial, es la de ejercer la rectoría e implementación de política pública de las ciudades, garantizando a la ciudadanía el acceso al hábitat seguro y saludable, a la vivienda digna y al espacio público integrador (MIDUVI, 2020).

Bajo el mismo lineamiento, el Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda, ratifica que uno de los problemas que enfrenta el país, es el déficit habitacional, a pesar que el acceso a una vivienda digna es uno de los factores claves para mejorar la calidad de vida de las familias, garantizar vivienda y hábitat seguro (Plan Estratégico MIDUVI, 2017).

La gestión administrativa, debe partir de un concepto base: para que los

servicios públicos sean eficientes y eficaces, Por lo tanto, se entiende que son aquellas acciones que dentro de una institución se realiza como: elaborar un plan, fijar objetivos, planificar pasos, coordinar el cumplimiento y evaluar los resultados (Díaz, 2019).

Las instituciones de hoy, ligadas a la gestión administrativa moderna, mantienen una conciencia corporativa que prioriza la evaluación de la calidad de su servicio. Es decir, de manera periódica generan espacios de evaluación que establezcan actividades de mejoramiento y sobre todo que la institución se oriente a escuchar siempre a sus usuarios (Uribe, 2017).

Una vez que se ha señalado el concepto de gestión administrativa, y de los derechos que debe garantizar el MIDUVI, en cuanto al acceso de vivienda y hábitat seguro; el presente estudio pretende analizar la situación de la población de Portoviejo luego del terremoto del año 2016 donde muchos ciudadanos perdieron sus hogares, otros mantienen sus hogares en mal estado, hasta considerarse hogares inhabitables, adicional el colapso de los servicios básicos, y muchos más problemas.

El MIDUVI realizó un estudio para ofrecer ayuda a la población más afectada de Manabí, ofertando viviendas de buena calidad, sin embargo, meses después empezaron los trabajos de construcción y remodelación de las viviendas, pero existió manipulación en la recolección de los datos, otorgando hogares a personas no damnificadas, mientras quienes perdieron su hogar, siguen esperando la ayuda (El Universo, 2018).

Manabí, en sus sectores rurales no se encuentra en total recuperación, con aproximadamente un 65% de avance en cuanto a las viviendas. Hay que considerar que, en primera instancia, los beneficiarios debían de pagar un costo de \$1000 por la vivienda, no obstante, las organizaciones internacionales que realizaron las donaciones al Ecuador, hicieron un llamado de atención, solicitando la razón por la cual estaban cobrando por la entrega de viviendas. Debido a esa situación, el presidente Moreno decidió suspender los pagos para esperar desembolsar el dinero de las personas que ya habían pagado cuotas

acordadas (Tipanluisa, 2017).

El Universo (2018) menciona que “Portoviejo, que se denominó Zona Cero (en vista de ser un territorio de mayor afectación), donde un total de 684 viviendas se perdieron. De igual forma, hubo 3.000 edificaciones colapsadas por el sismo; a la fecha, 2.000 tienen permisos de construcción o reparación dentro de la ciudad.

¿Cómo se fortalecerá la gestión administrativa de la Dirección de Control de Vivienda del MIDUVI con la propuesta de un plan de mejora?

## 1.2. JUSTIFICACIÓN

Se justifica de manera legal en el Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralizada (COOTAD) (2015) en su art. 147 afirma que:

El Estado en todos los niveles de Gobierno garantizará el derecho a un hábitat seguro y saludable y una vivienda adecuada y digna, con independencia de la situación social y económica de las familias y las personas. El Gobierno central a través del ministerio responsable dictará las políticas nacionales para garantizar el acceso universal a este derecho (p.61).

El presente estudio también aborda causas de carácter social, tener una vivienda digna es un derecho universal, el cual debe ser garantizado por el Estado, las instituciones deben responsabilizarse de eso, como en este caso, el MIDUVI, por su competencia natural y legítima. En este caso de Portoviejo, los habitantes perdieron sus hogares y siguen a la espera de ayuda también, existe pérdida de recursos, al realizar nuevos estudios para identificar más áreas de alto impacto.

El presente estudio es de interés socioeconómico, y permitirá aclarar irregularidades mediante herramientas metodológicas como encuestas o entrevistas, y beneficiará a las personas que efectivamente fueron afectadas

por el terremoto, en vista que se elaborará un plan de mejora destinado a la gestión administrativa de la Dirección de Control del MIDUVI.

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Proponer un plan de mejora a la gestión administrativa de la Dirección de Control de Vivienda del MIDUVI en el cantón Portoviejo, Manabí.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Diagnosticar la gestión administrativa de la Dirección de Control de Vivienda del MIDUVI del cantón Portoviejo.
- Comprobar la percepción de las personas que fueron beneficiadas a partir del terremoto en Portoviejo Manabí, sobre la gestión administrativa de la dirección de control y vivienda del MIDUVI.
- Elaborar un plan de mejora a la gestión administrativa de la Dirección de Control de Vivienda del MIDUVI del cantón Portoviejo, donde se priorice la evaluación y control de resultados obtenidos.

### **1.4. HIPÓTESIS, PREMISAS Y/O IDEAS A DEFENDER**

La propuesta de un plan de mejoras beneficia la gestión administrativa de la dirección de control de vivienda del MIDUVI del cantón Portoviejo.

.



## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. ADMINISTRACIÓN**

La Universidad Católica Boliviana (2007) “la administración nace cuando el hombre comienza a agruparse y trabajar en conjunto, la administración es la encargada de manejar de forma correcta los recursos” (p.46). Desde que se siente la necesidad de una colectividad y agrupación del hombre con el fin de alcanzar un objetivo se puede observar a la administración al momento de la repartición de actividades y planeación de las tareas.

Es la encargada de condicionar el comportamiento de los individuos dentro de las organizaciones de manera que se permita orientar el trabajo conjunto utilizando una estructura jerárquica, líneas de mando, división de funciones y una serie de reglas ordenamientos y procedimientos que condicionan el actuar de los individuos (Cruz, 2013).

Por otro lado, Briones y Acosta (2012) mencionan que la administración Inteligente se considera aquella organización que utiliza de forma correcta la planificación, el control y la evaluación de los servicios públicos, y aplica un control efectivo y sucesivo para lograr eficiencia y calidad en los servicios, además de la aplicación de las nuevas tecnologías de la información.

La administración ha formado parte del hombre desde que este empezó agruparse en pequeños grupos, debido a que el administrar pequeñas tareas ayuda a lograr un objetivo propuesto, al aplicar este término de manera empresarial se refiere a organizar las tareas propuestas y destinar responsables para que den un mejor resultado y de esta manera, alcanzar el objetivo establecido mediante la asignación de recursos y de personas de forma eficiente.

#### **2.1.1. IMPORTANCIA DE LA ADMINISTRACIÓN**

La importancia de la administración nace de la delimitación de los recursos y

de la eficacia y eficiencia al utilizarlo. Es muy importante por las contribuciones que ha dado al desarrollo del hombre en las organizaciones públicas y privadas. (Menéndez y Cruz, 2018). La administración es imprescindible dentro de la empresa ya sea en el trabajo en equipo, establece principios, métodos y procedimientos para lograr mayor rapidez y efectividad (Arteaga, Intriago, y Mendoza, 2016).

La administración dentro de una empresa es muy importante, puesto que ayuda al alcance de los objetivos de una manera eficiente y con la mejor utilización de los recursos ya sean estos humanos o económicos, la efectividad de esta depende mucho de su estructura, de sus funciones bien realizadas, planificadas y ejecución, por medio de esta se puede enfrentar de una mejor manera la competencia y mantenerse en una mejora continua con el fin de brindar un servicio óptimo.

## **2.2. FUNCIONES ADMINISTRATIVAS**

Marín y Cárdenas (2008) plantean que “las funciones que componen el proceso administrativo son la planeación, la organización, dirección y control”. (p.163). Las funciones administrativas se enmarcan en un proceso que expone las distintas actividades que realizan, quienes se cargan de llevar a cabo la gestión y se afirma en una serie de procedimientos y principios administrativos, el cual involucra la planeación, la organización, la dirección y el control (Fossi, Guerrero y Vera, 2013).

Las funciones administrativas permiten su división en cuatro fundamentales procesos: planeación, organización, dirección y control, las cuales permiten que se desarrolle de una manera más eficaz, puesto que cada función está vinculada con las otras funciones, para dar una mejor dirección a cada uno de los procesos y subprocesos que se desarrollen.



### **2.2.1. PLANIFICACIÓN**

La planeación consiste en el proceso de fijar objetivos ya sean a corto, mediano o largo plazo, así como las diferentes tareas para alcanzar estos, de manera que se la considera como la base sobre la cual se van a desarrollar las siguientes fases que comprenden la administración (Benavides & Barrientos, 2015). Planear es crear una buena base para completar el proceso administrativo donde se ejecutarán todas las funciones administrativas.

Además, Bernal (2012) menciona que “la primera función administrativa sirve de base para las demás funciones. También determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben cumplirse y que debe hacerse para alcanzarlos” (p.32). Lograr una buena planeación facilitará que se desarrolle el proceso administrativo de una mejor manera.

Al comenzar con el proceso de administrar lo primero que se debe realizar es la planeación, puesto que es la base donde se establecen los objetivos para designar los recursos, asimismo determinar el tiempo en que se lograrán, lo cual se constituye como misión y visión empresarial, por esta razón la planeación debe realizarse de una manera cauta y con la mayor información obtenida de manera que sea sólida.

### **2.2.2. ORGANIZACIÓN**

Vera y Molina (2015) “la organización se propone y construye con planificación, se elabora para conseguir determinados objetivos, así mismo, se reconstruye, es decir, se reestructura y replantea a medida que los objetivos” (p.80). La concepción actual de organización empresarial se redefine a partir de los cambios que caracterizan el nuevo siglo; las organizaciones basadas en conocimiento, en tecnología y demás aspectos que mantengan a una empresa en constante evolución y progresión frente a las demás. (Guiselle y Garbanzo, 2015).

En la fase de la organización se designan los recursos financieros y los

humanos, a las diferentes tareas y de esta manera alcanzar los objetivos que se han propuesto en la planeación, en esta fase se debe conocer las habilidades y destrezas que tienen cada uno de los empleados para asignar tareas que estén acorde con las actitudes que poseen.

### **2.2.3. DIRECCIÓN**

La dirección es una de las funciones administrativas más importantes, puesto que permite a la organización tener un buen funcionamiento, para esto se debe reducir funciones innecesarias y así lograr eficiencia dentro del proceso administrativo. (Velázquez, 2007). Así mismo, Rivas y Flores (2012) mencionan que “la función de la administración es establecer políticas y reglas, estas se deben llevar a cabo dentro de la institución. Para direccionar en forma eficientes y eficaz todos los recursos con el fin de lograr los objetivos establecidos.

Es importante direccionar las actividades y los recursos de las funciones administrativas, con el fin de no perder el camino ni incumplir con los cronogramas y horarios establecidos durante la planeación, además es fundamental la coordinación de todas y cada una de las actividades para alcanzar los objetivos en el tiempo requerido y con el menor coste es decir de una manera eficiente.

### **2.2.4. CONTROL**

Forma una acción continúa y presente en todas las otras funciones administrativas, radica en los diferentes medios que permiten verificar los resultados reales con los resultados queridos, a fin de conseguir las desviaciones o vencer los obstáculos en la realización de los programas (Hernández, 2017). Por otro lado, Mora (2015) menciona que “la acelerada evolución tecnológica, la globalización de los mercados hacen que los parámetros de medición en el control sean cambiantes”.

Las funciones administrativas son planeación, organización, dirección y control.

En la planeación se realizan los objetivos a alcanzar y las tareas, otra función es la organización esta se encarga de determinar las tareas específicas que se van a realizar y sus responsables, el tercer paso, es la dirección que es la puesta en marcha de todo lo realizado en las fases anteriores, el control es la última fase de este proceso, se encarga de que todo se lleve de manera correcta.

### **2.3. PRINCIPIOS GENERALES DE LA ADMINISTRACIÓN**

Los principios para Fayol (2015) deben ser “flexibles y capaces de adaptarse a toda necesidad; es cuestión de saber cómo utilizarlos, un arte difícil que precisa inteligencia, experiencia, decisión y proporción. La proporción, compuesta de tacto y experiencia, es uno de los atributos principales del director”. (p.12). También se encargan de fortificar el cuerpo social o facilite el control de este, deben ser flexibles, y utilizarlos implica inteligencia. Dentro de estos podemos encontrar la división del trabajo, la autoridad y responsabilidad y disciplina. (Ponce, 2017).

Los principios administrativos se enfocan en las habilidades para resolver las dificultades que se pueden presentar en el diario vivir de una empresa, donde el tomar una buena decisión y el saber qué hacer en un momento complicado determinan el bienestar de la empresa y el camino que se debe recorrer para alcanzar los objetivos de la misma, así como el crecimiento continuo de sus empleados y de sus clientes, ya que si mejora la empresa todo el entorno se beneficia.

### **2.4. GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

La gestión administrativa es la acción de la puesta en marcha de los recursos financieros, humanos, los materiales y mecanismos con el fin de cumplir los objetivos propuestos. Por el contrario, Lara (2017) sostiene que, “es el proceso sistemático, flexible, dinámico y continuo, que comprende las dimensiones de gestión estratégica, operativa y control en la cual se debe planificar, organizar, ejecutar y controlar de esta manera lograr un mejor resultado”.

La gestión administrativa posee un carácter sistemático, puesto que posee

acciones orientadas al logro de los objetivos mediante el cumplimiento de las funciones que se comprenden dentro del proceso administrativo, en donde la innovación empresarial cumple un rol muy importante de manera que la empresa se mantenga en un margen competitivo. (Mendoza, 2017).

Al referirnos a administrar se entiende por la tramitación de un asunto, pero al llevar este concepto a un paradigma empresarial se lo comprende como la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles. La gestión administrativa va un poco más lejos al referirse a coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos (Escalada y Loza, 2011).

Es aquella donde se encuentran acciones vinculadas a los procesos administrativos como: planeación, organización, dirección control y coordinación. (Salazar y Díaz, 2018). Al aplicar una buena gestión administrativa se logrará un mejor alcance de los objetivos y ahorro de los recursos y así lograr la eficiencia y eficacia.

La gestión administrativa comprende la acción de encaminar los recursos económicos y humanos de una manera que se logre un efectivo provecho de estos, así mismo alcanzar los objetivos, para lograr una administración efectiva. En el sector público es satisfacer las necesidades de los ciudadanos con los recursos limitados que da el Estado.

#### **2.4.1. IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

La gestión administrativa es muy importante, puesto que ayuda a la implementación de nuevos modelos de negocios y logra un mejor aprovechamiento de los recursos, así mismo permite mejorar los procesos que se realizan en la institución, además se considera un pilar fundamental debido que determina de forma exacta la capacidad con la que cuenta una empresa (Jiménez, 2018).

La importancia radica, en el manejo pleno de la Administración de Negocios;

por lo tanto, se deben ser más eficientes, efectivos, eficaces y económicos en el manejo de su empresa sea esta, pequeña, mediana o grande; para conseguirlo, es necesario poner en práctica el mejoramiento continuo de la gestión administrativa de la organización. (Mendoza, 2017)

Por otro lado, Ramírez, Calderón, y Ramírez, (2017) mencionan que, “un administrador debe practicar la democracia y demostrar cualidades como la paciencia y el captar las ideas, guiar y orientar a la empresa” (p.34). Con la intención de crear un entorno donde no existan preferencias y el clima laboral sea el idóneo.

Gestionar de manera correcta en una institución ya sea, pública o privada representa un reto para los administradores que deben buscar la eficiencia y eficacia en las tareas permitirá alcanzar los objetivos de forma idónea, de esta manera se ahorran tiempo y recursos ya que son limitados, y así crear modelos de planeación que ayuden a alcanzar los objetivos propuestos.

## **2.5. TOMA DE DECISIONES ADMINISTRATIVA**

Zapata y Sígala (2016) mencionan que “el destino de las empresas es determinado por la toma de decisiones de manera que siempre será la búsqueda de soluciones simples o definitivas, tanto así que pueden llevar al fracaso o al éxito” (p.56). Las decisiones se han convertido en un elemento fundamental en la ventaja competitiva dentro de una sociedad de conocimiento continuo. Por esta razón se debe contar con personas capacitadas para la toma de decisiones, así como una información oportuna. (Espinosa, 2016). Por otra parte, el núcleo de la toma de decisiones es la información con la que se cuenta, aunque es fundamental la capacidad de los líderes para tomar una decisión. (Martínez, 2018).

La toma de decisiones suele presentarse como un reto en la mayoría de las empresas, ya que debe escoger entre varias opciones la más idónea. Por este motivo hay que tener una buena información sobre el problema que se presente

y así el resultado de la decisión tomada sea el correcto y oportuno para lograr una mayor efectividad.

## **2.6. INDICADORES DE GESTIÓN**

Samaniego (2017) menciona que “Los indicadores de gestión son parte integral del sistema de planeación y autoevaluación institucional, son un mecanismo sistemático para monitorear si la gestión se está cumpliendo de acuerdo a lo planificado” así mismo Roles (2018) afirma que un indicador de gestión es la expresión cuantitativa de la conducta y práctica de un proceso, cuya dimensión, al ser medida con algún nivel de referencia, puede estar señalando una diferencia negativa la cual se podrá corregir con la intervención de estrategias.

Por lo tanto, los indicadores se crean de acuerdo a la necesidad que tiene el administrador y así adaptarlos a todas las áreas que se van aplicar para evaluar la gestión administrativa. Entre los indicadores se encuentran los cualitativos que permiten medir la calidad y calidez de un servicio; mientras que, los cuantitativos ayudan encontrar la eficiencia y eficacia.

### **2.6.1. GESTIÓN DE CALIDAD**

La calidad no es un concepto nuevo, pero si ha ido evolucionando con el pasar de los tiempos, han surgido nuevos parámetros de evaluación de la calidad. Una gestión de calidad muestra resultados en el alcance de los objetivos propuesto (Huerta y Preciado, 2016). Las bases sobre las que se fundamenta la Gestión de Calidad Total son las siguientes: Enfoque a los clientes o usuarios, la participación entre los involucrados y el trabajo en equipo, la mejora continua como estrategia general (Coello, 2016).

Aplicar la gestión de calidad en una empresa tiene el objetivo de maximizar la eficiencia y la eficacia, tanto a nivel operativo como administrativo. La gestión de calidad comprende varios elementos entre los cuales se encuentran el liderazgo, planeación estratégica, gestión de los recursos y de procesos, gestión de proveedores.

## **2.7. EFICACIA Y EFICIENCIA EN EL ACCIONAR ORGANIZACIONAL**

Reyes y Rodríguez (2015) menciona que “la medición de la eficiencia se basa en la idea de comparar el producto obtenido por una empresa con el que se obtendría en condiciones ideales u óptimas. Así, la ineficiencia puede conceptualizarse como la «distancia» entre la producción máxima posible” (p.46). La eficiencia y eficacia son dos conceptos que van direccionados al desempeño de una empresa. Mientras que la eficiencia da referencia a las acciones que permitan el alcance de los objetivos de manera óptima. La eficacia se centra en el alcance de los objetivos propuesto en el plazo establecido (Jauretche, 2017).

Para que una empresa sea plenamente funcional debe alcanzar la eficiencia y eficacia de una manera que cumpla con los objetivos propuestos con el mínimo de los recursos y en el menor tiempo posible, ya que la planeación de recursos es limitada y si lo aplicamos en las instituciones públicas estos recursos son casi inexistentes.

### **2.7.1. EFICIENCIA**

Para Peña (2017) “La eficiencia dentro de la esfera pública difícilmente puede ser comparado con el que se realiza en el sector privado, principalmente debido a la disparidad que existe entre los objetivos de ambos sectores” (p.30), enfocándose en el sector público Rueda (2015) la noción de eficiencia puede emplear a distintas parcelas de la economía. En el ámbito de la elaboración de bienes y servicios, la idea central empleada en el concepto de eficiencia es que no exista desperdicio en la utilización de los recursos; es decir, la eficiencia pide alcanzar una máxima en la producción partiendo de una cantidad limitada de los recursos proporcionados (p.3).

Dentro de una empresa ser eficiente es fundamental, dado que en todas las empresas en especial las del sector público se cuentan con recursos limitados para alcanzar los objetivos planteados. Ser eficiente se refiere al alcance de estos objetivos propuestos con el menor costo posible de manera que se logre

brindar un servicio o producto de calidad.

### **2.7.2. EFICACIA**

Para Rojas (2017) la eficacia es la “Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera” (p.11) por otro lado Rodríguez (2015) menciona que “Entendemos por eficacia, la capacidad para determinar los objetivos apropiados, es decir, cuando se consiguen las metas que se habían definido” (p.3). La eficacia es una parte importante dentro de una gestión de calidad, puesto que sin eficacia no se logran los objetivos de manera apropiada.

El alcanzar la eficacia es fundamental, ya que va relacionada con el logro de lo que desea, es decir con los objetivos planteados ya sean estos a corto mediano o largo plazo, la eficacia va de la mano con la eficiencia, ya que juntas pueden lograr una optimización de todos los recursos y una administración inteligente para brindar una gestión de calidad y calidez.

## **2.8. SERVIDORES PÚBLICOS**

Para la Constitución Del Ecuador (2008) en su art 229 “Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público” (p. 118). Así mismo Carrión (2019) manifiesta que se considera “por servidor público toda persona natural que brinda sus servicios a una institución pública u organismo pertenecientes al Estado, que tienen su respectivo nombramiento o brindar servicios ocasionales al Estado” (p. 25). García y Uribe (2014) argumenta que “Servidor público es quien presta sus servicios al Estado, en la forma y bajo la relación laboral, con el propósito de atender alguna de las atribuciones, funciones o tareas” (p. 35).

Un servidor público es aquella persona que está laborando en una empresa del sector público, por esta razón deben estar capacitados y poseer valores bien formados, en el sector público se suelen dar factores que conllevan a la corrupción por esta razón los servidores públicos no solo deben poseer aptitud



sino actitud para afrontar cualquier tipo de situación de la mejor manera.

## **2.9. MINISTERIO DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA (MIDUVI)**

MIDUVI (2019) menciona que:

El MIDUVI ejerce la rectoría, regulación y control del sector hábitat y vivienda a nivel nacional, a través de leyes, normas, políticas, planes, programas y proyectos de hábitat, vivienda, agua potable y saneamiento. Su trabajo se enfoca a convertirse en el eje estratégico del sector a nivel nacional, a través de la implementación de mecanismos de regulación y control.

### **2.9.1. MISIÓN**

Somos la entidad del Estado que ejerce la rectoría e implementación de la política pública de las ciudades, garantizando a la ciudadanía el acceso al hábitat seguro y saludable, a la vivienda digna y al espacio público integrador.

### **2.9.2. VISIÓN**

Ser la entidad pública que promueve Ciudades Incluyentes, Equitativas, Diversas, Innovadoras y Sustentables para el Buen Vivir. (MIDUVI, 2019) los autores Almeida y Zambrano (2014) manifiestan que:

Los objetivos estratégicos del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (MIDUVI) son “incrementar los mecanismos para que las familias ecuatorianas puedan acceder a una vivienda digna, con énfasis en los grupos de atención prioritaria”. (p.15).

Además, (MIDUVI), es el organismo encargado de realizar planes de vivienda para de esta manera cumplir con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los habitantes, en el territorio ecuatoriano. MIDUVI (2016) menciona que: Para su

gestión establece dos (2) macro procesos sustantivos que se detallan a continuación:

- 1.) Gestión de Vivienda. Este proceso propone estrategias de implementación a las políticas públicas de vivienda a nivel nacional y elabora regulaciones, programas, planes y proyectos relacionados con vivienda de interés social.
- 2.) Gestión Hábitat y Espacio Público. Este proceso tiene como objetivo gestionar la política pública de ciudades a través de la definición de procesos planes, programas y proyectos que garanticen el acceso al hábitat seguro y sustentable a espacios públicos de calidad (p.8).

## **2.10. SUBSECRETARÍA DE VIVIENDA**

### **2.10.1. MISIÓN**

Elaborar políticas y normas técnicas del hábitat, vivienda, construcciones y reasentamientos por emergencias, garantizar la sostenibilidad en los procesos de desarrollo de asentamientos humanos, a través del acompañamiento técnico a los Gobiernos seccionales autónomos, en materia de hábitat y vivienda, con énfasis a la población urbana y rural de bajos ingresos.

### **2.10.2. OBJETIVOS POLÍTICAS ESTRATEGIAS**

Focalizar las inversiones públicas en el sector vivienda hacia los sectores sociales de menores ingresos.

- Promover la activa participación del sector privado en la construcción y financiamiento de viviendas de interés social.
- Potenciar el uso de tecnologías alternativas en la construcción de la vivienda.
- Realizar las reformas legales pertinentes para facilitar la dotación de

vivienda digna para la comunidad.

- Promover la oferta de crédito hipotecario para las familias de menores recursos (MIDUVI, 2019).

## 2.11. IMPORTANCIA ENTREVISTA

Robles (2011) menciona que la técnica de investigación que utilizó fue la entrevista porque es muy útil ya que se basa en el seguimiento de un guion establecido, en él se crean todos los tópicos que se desean afrontar a lo largo de los encuentros, por lo que previo a los encuentros se deben arreglar los temas que se abordarán, con el fin de mantener el tiempo acorde, distinguir los temas por su relevancia.

Por otro lado, Morga (2012) menciona que la entrevista es el método más frecuentemente utilizado en las disciplinas humanas y de la salud para obtener información. De esta manera la entrevista es confiable para brindar un diagnóstico ya sea a un paciente en el área de la salud o para determinar las actitudes de una persona en busca de un trabajo.

La entrevista dentro de una investigación es muy importante, puesto que es un conjunto de preguntas estructuradas que permite la recolección de información veraz y efectiva de manera directa, mediante un diálogo entre el entrevistador (autores) y el entrevistado (persona a cargo de una determinada institución), este diálogo permite obtener datos específicos del objeto de estudio.

## 2.12. IMPORTANCIA ENCUESTA

López (2015) menciona que la encuesta es una herramienta de investigación e intervención social más utilizada en las investigaciones puesto que, permite una recolección de información eficaz; Mientras que, Kuznik (2015) sustenta que “Mediante la encuesta se obtienen datos de interés importantes ya que interroga a los miembros de un colectivo o de una población”.

La encuesta es de vital importancia dentro de una investigación, porque permite a los autores mediante un cuestionario de preguntas abiertas la recolección de información oportuna de cómo se desarrolla la problemática de la investigación y obtener datos que permitan desarrollar las conclusiones de lo que está sucediendo alrededor del objeto de estudio.

## **2.13. PLAN DE MEJORA**

El plan de mejora es un proceso que se aplica para alcanzar la calidad total y la excelencia de las organizaciones de manera continua, para obtener mejores resultados y que a su vez sean eficientes y eficaces. La clave del plan de mejora es conseguir una relación entre los procesos y el personal generando una sinergia que contribuyan al progreso constante (Proaño, Gisbert y Pérez, 2017).

Por otro lado, Mundo Asia Pacífico (MAP) (2017) menciona que son “conjunto de acciones planeadas, organizadas, integradas y sistematizadas que implementa la organización para producir cambios en los resultados de su gestión, en respuesta a las áreas de mejora identificadas en el proceso de autoevaluación”. Y así establecer un conjunto de acciones que permitan a los autores crear estrategias de intervención.

El plan de mejoras se crea con la finalidad de optimizar un proceso o una fase, que brinde un apoyo para la obtención de un buen rendimiento, pero este debe ser desarrollado acorde a lo que se quiere lograr, también debe ser accesible no solo por el administrador o el líder que lo va a ejecutar sino por todas las personas involucradas en el proceso para lograr una mejor adaptación al cambio que propone.

### **2.13.1. CARACTERÍSTICAS DE UN PLAN DE MEJORA**

Un plan de mejora contiene medidas que sean sistemáticas para que no haya

errores ni improvisación, ser efectivas y concordar con las fallas encontradas, tener un tiempo de planeación adecuado. para llevar a cabo resultados esperado, al aplicar se debe socializar y ser entendible (Martínez y González, 2016). Un plan de mejora debe permitirnos detectar las fallas del proceso o procesos para de esta manera crear acciones de mejora para aplicar y analizar su viabilidad y control de la misma (Secretaría del agua, 2016).

Las características del plan de mejora componen varios aspectos que se adaptan a las necesidades que se encuentra, las características generales deben adaptarse a la necesidad de la empresa o del proceso donde se aplique. Los componentes dentro de un plan de mejora tienen que estar desarrollados de manera que sean fáciles de aplicar y entendibles.

## CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

### 3.1. UBICACIÓN

La presente investigación se llevó a cabo en el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (MIDUVI) que se encuentra ubicado en el cantón Portoviejo, Vicente Macías, detrás de las instalaciones del ECU 911.

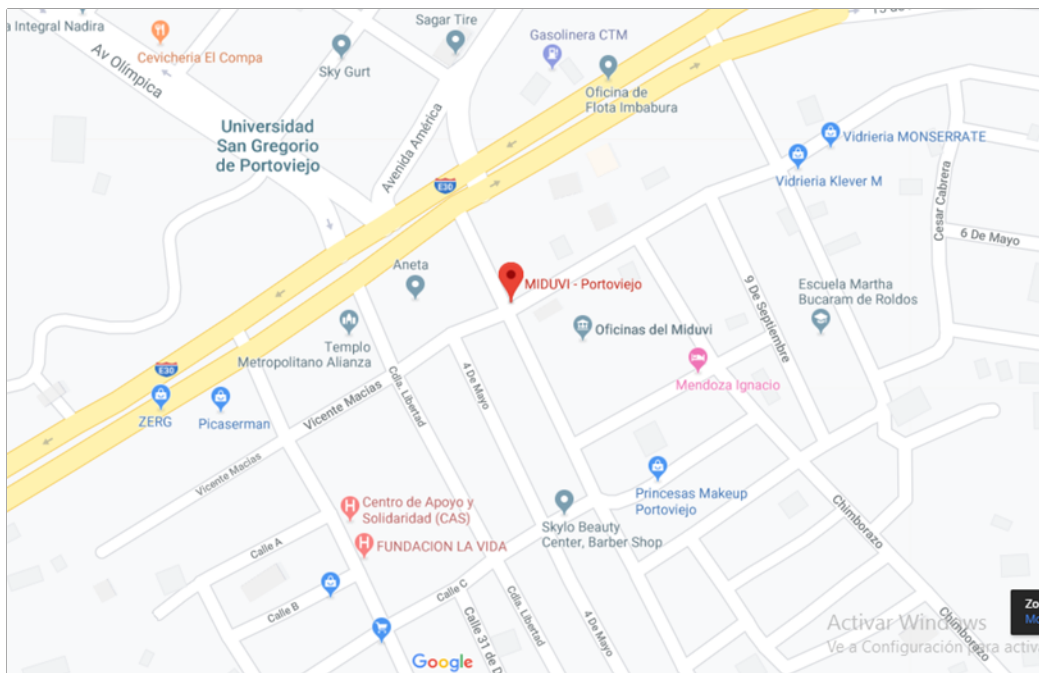


Foto 1. Ubicación de la MIDUVI.

Fuente. Google Maps, 2020

### 3.2. DURACIÓN

El desarrollo de la investigación tuvo un tiempo aproximado de duración de nueve meses, tiempo que permitió ejecutar cada una de las fases y actividades propuestas para una posible solución a la problemática planteada.

### 3.3. VARIABLES INVESTIGACIÓN

Hanke (2016) menciona que la variable independiente responde a temas de descripción y explicación del fenómeno, evento o situación; mientras que, la

dependiente es la respuesta y consecuencias de las acciones de la primera, están guardan estrecha relación, de tal manera que permite predecir con efectividad. (pág. 269).

Mediante lo expuesto, se puede definir que las variables permiten dar un enfoque correcto, puesto que la variable dependiente se condiciona de acuerdo a las acciones o eventualidades que se generaron; mientras que, en la independiente, el enfoque permitió un mejor análisis de los datos obtenidos.

### 3.3.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

La gestión administrativa de la Dirección de Control de Vivienda del MIDUVI

### 3.3.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Propuesta de Mejora

## 3.4. POBLACIÓN

Para obtener la población de damnificados en Portoviejo, se consideró el proyecto San Jorge, complejo que alberga actualmente a 315 damnificados. (Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda, 2018)

## 3.5. MUESTRA

Para la obtención de una muestra representativa se aplicó la fórmula finita:

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N-1) + (Z^2 \cdot p \cdot q)} [1]$$

$$n = \frac{(95^2) (315) (0,047)}{(0,05)^2 (315 - 1) + (428,687)} \quad n = 133615.125 = 300$$

$$n = \frac{(95^2) (315) (0.047)}{(0,05)^2 (315 - 1) + (428.687)} \quad n = 444.387$$

TAMAÑO DE LA MUESTRA	?	
NIVEL DE CONFIANZA:		95%
ERROR DE ESTIMACIÓN:	5.00% e =	0.05
PROBABILIDAD DE ÉXITO:	50% P =	0.05
PROBABILIDAD DE FRACASO:	50% Q =	0.95
POBLACIÓN:	N =	315
MUESTRA:	? n: =	300

### 3.6. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Establecer de manera correcta el tipo de investigación, permitió alinear las técnicas de investigación con los objetivos del estudio, en concordancia a lo que indica Cesar Bernal, los diversos tipos de investigación, son los siguientes:

- Exploratorio. - Genera una visión general buscando acercarse a la realidad, a fin de establecer alguna hipótesis.
- Explicativo. - Busca las razones o causas de ciertos eventos, como los resultados de las variables independientes y dependientes.
- Descriptivo. - Considera el fenómeno estudiado y sus componentes, miden conceptos y definen variables.
- Correlacional. - Explican la relación entre variables, cuantifican las relaciones entre las variables de estudio (Bernal, 2016).

En este caso, el estudio contó con una investigación de tipo explicativo, donde se realizó en campo, un proceso de recolección y análisis de datos cualitativos, obtenidos mediante técnicas como por ejemplo la realización de las encuestas.

### 3.7. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Los tipos de investigación que se aplicaron dentro de la investigación son: la investigación de campo que permitió examinar al objeto o problema desde su



origen, la investigación bibliográfica o documental ayudó a tener un sustento científico.

### **3.7.1. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA**

También conocida como investigación documental, según Parraguez (2017) es aquella que se genera un proceso investigativo primordial al recoger diversos criterios y conceptualizaciones de autores, ya sea en libros, revistas científicas, entre otras. La investigación bibliográfica permitió obtener información técnica, científica, corroborada a través de criterios con mayor credibilidad, por lo que sirvió como sustento científico para establecer un precedente del comportamiento de las variables estudiadas en consecuencia fue orientada al proceso de la investigación.

### **3.7.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

La investigación de campo es la que se realiza en el lugar de los hechos, el investigador debe entender el desenvolvimiento del fenómeno observándolo en el lugar que se desarrolló, los datos que obtendrá se deberán analizar mediante técnicas planteadas. (Navarro, 2017). Por la naturaleza del estudio y la investigación que comprende, resultó necesario desarrollar los procedimientos metodológicos en el lugar de los hechos. Por lo tanto, se aplicaron técnicas para la recolección de datos, como la encuesta y la entrevista.

## **3.8. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

Los investigadores han aplicado diversas metodologías con el apoyo de herramientas que permitan recolectar los hallazgos obtenidos en sus observaciones, experiencias y experimentos, con la finalidad de exponer y dar a conocer a la comunidad científica y al público en general las conclusiones emitidas en investigación. (Corona, 2016). Los métodos que se utilizaron en esta investigación son los métodos inductivo y deductivo, de esta manera se analizó la información recopilada para encontrar las falencias en las gestiones administrativas, desarrollar una propuesta de mejora y así establecer planes de

acción con la finalidad de mejorar la calidad del servicio brindado.

### **3.8.1. INDUCTIVO**

Es una herramienta usada en la ciencia experimental, la cual consiste en basarse en enunciados singulares mediante la descripción de las observaciones o experimentos para enunciar planteamientos universales. La idea es basarse en hechos concretos para generar una teoría final (Cegarra, 2018, pág. 83). La aplicación de este método permitió sacar conclusiones generales partiendo de hechos particulares, puesto que parte de la observación y dio a conocer las diferentes causas y efectos de la problemática.

### **3.8.2. DEDUCTIVO**

El método deductivo, al contrario del inductivo, primero plantea una teoría y la debe corroborar con las experiencias particulares. Pretende obtener un conocimiento general o hipótesis, y tras la comprobación de su aplicabilidad, llegar a consecuencias lógicas (Ibáñez, 2015, pág. 100). Este método permitió a los autores ir de un contenido general a lo detallado; también, fue un apoyo científico a la investigación para lograr tener un punto de partida, por lo tanto, por medio de este método se recopiló información adquirida en revistas científicas de alto impacto y conocimientos científicos de diferentes autores.

### **3.8.3. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN**

El presente estudio, desarrolló el plan metodológico en base a un enfoque mixto, en ese sentido, el enfoque cuantitativo se encargó de obtener y recopilar datos concretos sobre un segmento o grupo objetivo, mediante variables que determinaron resultados reales en el estudio, cuantificando datos y contribuyendo a un análisis estadístico; por otro lado, el enfoque cualitativo permitió entrevistar a especialistas del tema y a la persona a cargo de la institución para obtener información más técnica y específica, contribuyendo a un análisis explicativo.

## **3.9. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

### **3.9.1. ENCUESTA**

La encuesta es una de las principales técnicas a la hora de realizar una investigación, además consiste en la realización de varias investigaciones simultáneas mediante la aplicación de un cuestionario que recoge las distintas percepciones sobre un tema (Díaz, 2015). Esta técnica se usó para obtener información cuantitativa, es decir permitió tener cifras y estadísticas, la encuesta permitió a los autores recopilar datos mediante un conjunto de preguntas simples y abiertas la cual se le aplicó a las personas que fueron beneficiadas con una casa por el MIDUVI para establecer su percepción sobre la gestión de la institución.

### **3.9.2. ENTREVISTA**

La importancia de la entrevista, radica en adquirir información más precisa, además es un acto comunicativo que se establece entre dos o más personas y que tiene una estructura ordenada simultánea de preguntas y respuestas, con la finalidad de generar un espacio para el aterrizaje de las ideas. (Feller, 2016). Esta técnica metodológica se usó para obtener información cualitativa, es decir cualidades sobre un tema en específico, en este caso obtener el criterio profesional y objetivo, de un especialista en acceso a viviendas sociales, además se entrevistó a la persona que está a cargo de la institución donde se realizó la investigación.

### **3.10. PROCEDIMIENTOS**

#### **3.10.1. FASE 1. DIAGNOSTICAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL MINISTERIO DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA EN LA PROVINCIA DE MANABÍ.**

Se realizó un oficio dirigido al encargado del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (MIDUVI), además se solicitó el permiso necesario para la elaboración de la investigación.

Una vez aceptada la entrevista se procedió a realizarla al encargado de la Dirección de Control y Vivienda de MIDUVI el cual brindó información importante acerca de los procesos y la gestión llevada por parte de la gestión administrativa a los ciudadanos.

También, para tener un diagnóstico más eficiente se procedió a realizar una entrevista a un activista y experto en materia social, el cual ayudó a dar un contraste entre las respuestas obtenidas por parte del entrevistado.

#### **3.10.2. FASE 2. COMPROBAR LA PERCEPCIÓN DE LAS PERSONAS QUE FUERON BENEFICIADAS A PARTIR DEL TERREMOTO EN PORTOVIEJO MANABÍ, SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN DE CONTROL Y VIVIENDA DEL MIDUVI.**

Para dar cumplimiento con esta fase se procedió a la realización de las encuestas a las personas que fueron afectadas por el terremoto y a su vez recibieron ayuda por parte del MIDUVI.

Una vez que se recolectó esta información se procedió a la tabulación y el análisis de las respuestas obtenidas por los informantes de calidad para establecer su percepción ante la gestión administrativa empleada por el MIDUVI.

**3.10.3. FASE 3. ELABORAR UN PLAN DE MEJORA A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN DE CONTROL DE VIVIENDA DEL MIDUVI DEL CANTÓN PORTOVIEJO, DONDE SE PRIORICE LA EVALUACIÓN Y CONTROL DE RESULTADOS OBTENIDOS.**

Con los resultados obtenidos, se procedió a diseñar un plan de mejoras de acuerdo a las falencias encontradas en la gestión administrativa de la Dirección de Control y Vivienda del MIDUVI.

Una vez realizado se sociabilizó el plan de mejora con las personas involucradas en la investigación.

## **CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

El presente capítulo detalla la Propuesta de mejora en la gestión administrativa de la dirección de control de vivienda, MIDUVI en el cantón Portoviejo – Manabí. Debido a lo cual, se realizó la entrevista al director zonal de MIDUVI y a un activista social que permitió diagnosticar la gestión administrativa desde dos perspectivas diferentes. Asimismo, la encuesta se llevó a cabo a las personas afectadas por el terremoto de la ciudadela San Alejo de Portoviejo donde se pudo obtener otra visión de su realidad. Por último, se elaboró un plan de mejoras.

### **4.1. FASE 1. DIAGNOSTICAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL MINISTERIO DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA EN LA PROVINCIA DE MANABÍ**

Se realizó una entrevista al encargado de la Dirección de Control y Vivienda y a un activista social y experto en trabajos con la comunidad para la obtención de información sobre la gestión administrativa del MIDUVI.

Se pudo evidenciar los diferentes puntos de vista de los entrevistados, el director de la Dirección de Control y Vivienda mencionó que a pesar de que se atendieron las necesidades de las familias, se fueron creando otras, mientras que, el activista social afirmó que no hubo una atención oportuna y esto se evidenció en las estadísticas.

El director recalcó que ya había indicadores utilizados para medir su gestión, mientras que el activista social aclaró que los indicadores con que cuenta la institución no tienen un buen direccionamiento ya que hay disconformidad con las personas afectadas. Ambos estuvieron de acuerdo en que se debe realizar un control continuo a la institución y así, garantizar un mejor servicio.

Además, la gestión tiene una planeación estratégica donde con parámetros

establecidos se evaluó las condiciones de las personas. Para medir los resultados alcanzados se contó con una ficha verificable en donde se evidenció los trámites realizados y las viviendas entregadas, cabe destacar que estas evaluaciones se realizan periódicamente.

En los procesos realizados por el MIDUVI, el coordinador aclaró que con el programa Misión Casa para Todos, se ha buscado la garantía de una viabilidad de vivienda con el seguimiento de la Secretaría Técnica Plan Toda una Vida. Mientras que, el activista sugirió un proceso de recolección de datos transparente, una atención más rápida, ágil y eficiente, como también mayor alianza con la empresa privada para obtener recursos y auspiciantes que garanticen un mejor resultado del proyecto, también el control exhaustivo por parte del Gobierno.

Por otra parte, la responsabilidad del Gobierno al momento de garantizar las viviendas dignas a las personas afectadas, los dos entrevistados aclararon, que la responsabilidad es garantizar este proceso ya que está establecido en la Constitución de la República y en el Plan Nacional de Desarrollo.

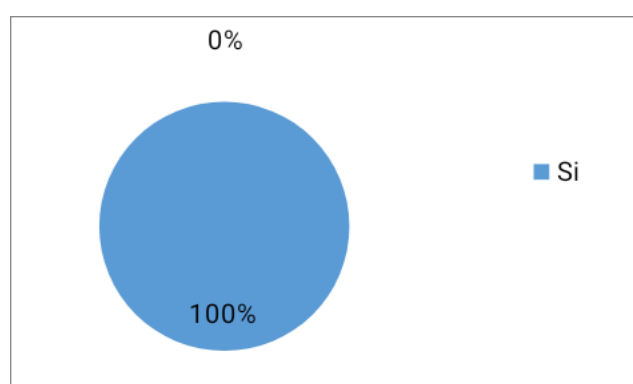
Para mejorar la gestión administrativa del MIDUVI, el encargado zonal afirmó que se debe mantener este tipo de programas que permitan evaluar el proyecto. Por otro lado, el activista sugirió realizar control y evaluación al MIDUVI y que, a la ciudadanía damnificada, también se deben crear nuevos programas que generen viviendas nuevas y viviendas reconstruidas.

Evidentemente los resultados de las dos entrevistas son distintos, pues el primer entrevistado indica que no se ha efectuado una gestión adecuada por el MIDUVI, mientras que, el Coordinador del MIDUVI asegura que sí. No obstante, se puede determinar que las inconformidades obtenidas de las encuestas, tienen mayores fundamentos a la hora de determinar la gestión del MIDUVI.

#### 4.2. FASE 2. COMPROBAR LA PERCEPCIÓN DE LAS PERSONAS QUE FUERON BENEFICIADAS A PARTIR DEL TERREMOTO EN PORTOVIEJO MANABÍ, SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN DE CONTROL Y VIVIENDA DEL MIDUVI.

**Cuadro 1** Persona afectada por pérdida o daño parcial de vivienda.

NO.	ITEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
A	Si	300	100%
B	No	0	0%
TOTAL		300	100%



**Gráfico 1** Persona afectada por perdida o daño parcial de vivienda.

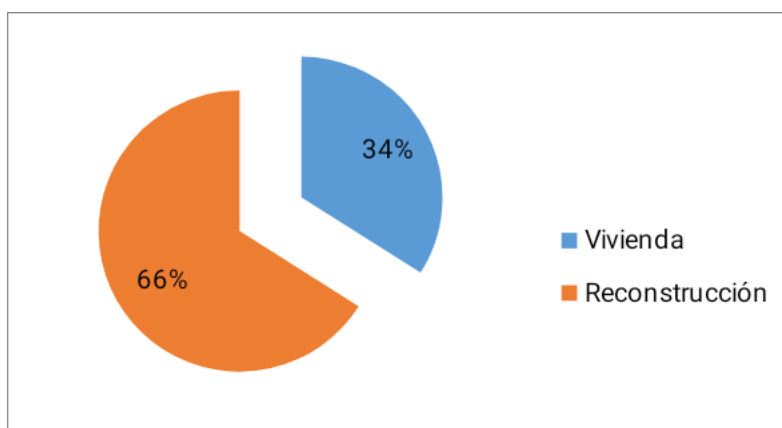
**Fuente.** Encuestas

En virtud al procedimiento investigativo, se procedió a diseñar las preguntas de las encuestas, y para obtener un resultado acorde a la realidad, se requirió estrictamente la percepción de las personas damnificadas, por tal motivo, el 100% de los encuestados, respondió. De la misma manera El Universo (2018) menciona que en “La ciudad de Portoviejo, capital provincial, 684 viviendas se perdieron. De igual forma, hubo 3.000 edificaciones colapsadas por el sismo”; Con lo que se puede constatar que a pesar de que se atendió a una parte de los afectados no se logró cumplir con su totalidad.

**Cuadro 2** Que recibieron por parte del MIDUVI.

NO	ITEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
A	Vivienda	102	34%
B	Reconstrucción	198	66%
TOTAL		300	100%





**Gráfico 2** Qué recibieron por parte del MIDUVI.

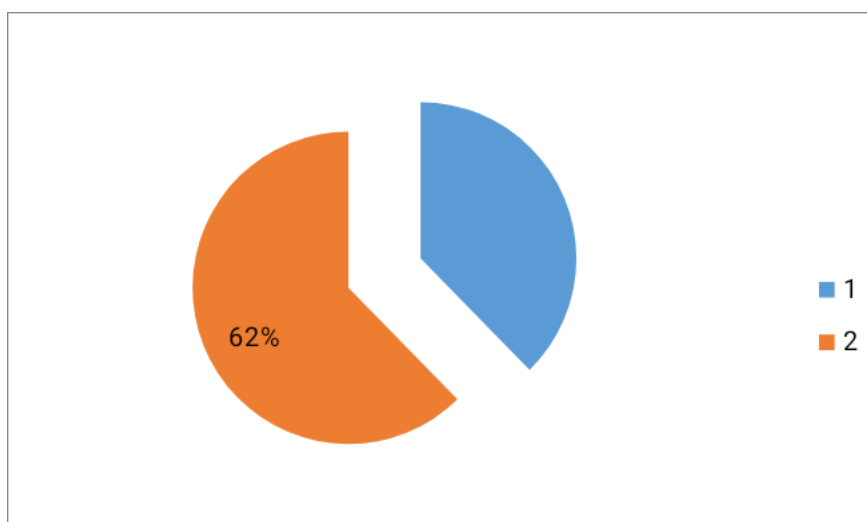
**Fuente.** Encuestas

De las 300 personas encuestadas, 198 afirmaron haber recibido una reconstrucción en sus viviendas, es decir el 66%, mientras que el 34% restante recibió una vivienda completamente nueva. El Universo (2018) menciona que “2.000 viviendas tienen permisos de construcción o reparación” por lo que se puede comprender que el número de afectados es mayor a los beneficiados.

De la misma forma el Plan Estratégico MIDUVI (2017) afirma que “el acceso a una vivienda digna es uno de los factores claves para mejorar la calidad de vida de las familias, garantizar vivienda y hábitat seguro” por lo que se entregó a una parte de los afectados reconstrucción mientras que a una minoría recibió la casa y un factor que se pudo determinar al momento de establecer si recibían casa o reconstrucción fue que la casa debía haberse caído por completo y ser de madera.

**Cuadro 3** Discapacidad dentro de la estructura familiar.

NO	ITEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Si	113	38%
2	No	187	62%
TOTAL		<b>300</b>	<b>100%</b>

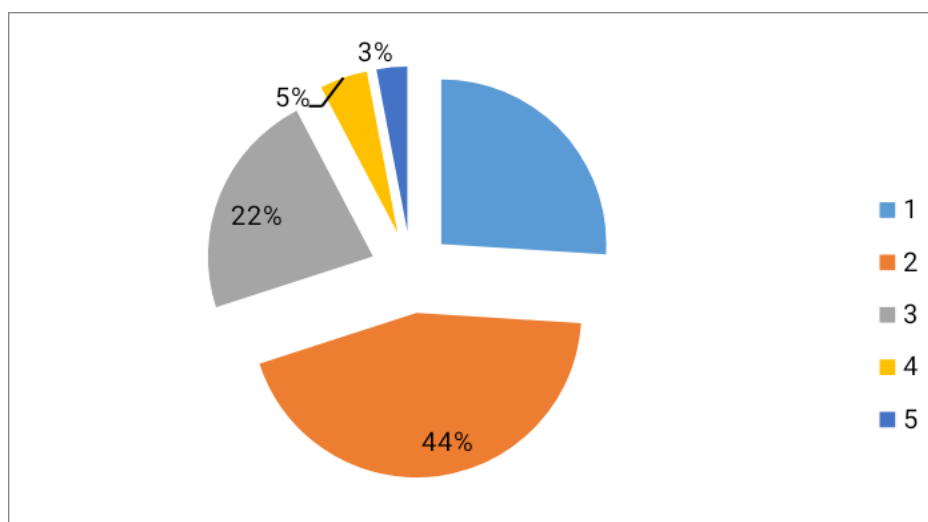


**Gráfico 3.** Discapacidad dentro de la estructura familiar.  
**Fuente.** Encuestas

De un total 300 personas, el 38% mencionaron tener una persona con algún tipo de discapacidad dentro de su estructura familiar y el 62% restante aseguraron que no tienen familiares con discapacidad. El MIDUVI (2014) menciona que las “personas con discapacidad tienen más acceso o prioridad a una casa”. Donde se pudo evidenciar al momento de la recolección de información fue que el concepto de que en el núcleo familiar habitase una persona con discapacidad aumentaba las probabilidades de recibir una casa y en menor tiempo.

**Cuadro 4** Gestión del MIDUVI con respecto a la recolección de datos para identificar los afectados.

NO	ITEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Muy mala	78	26%
2	Mala	132	44%
3	Regular	67	22%
4	Buena	14	5%
5	Muy buena	9	3%
TOTAL		<b>300</b>	<b>100%</b>

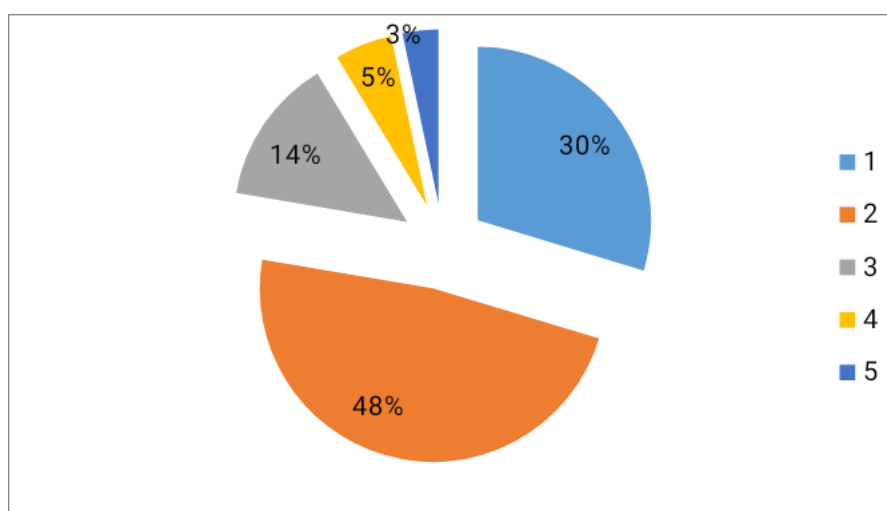


**Gráfico 4** Gestión del MIDUVI con respecto a la recolección de datos para identificar los afectados  
**Fuente.** Encuestas

De las 300 personas encuestadas, el 44% mencionaron que la gestión del MIDUVI con respecto a la recolección de datos para identificar los afectados es mala mientras que, el 26% respondió muy mala, tan solo el 3% indicó que fue muy buena, el 5% buena y el 22% la calificó de regular. Además, Mendoza (2017) indica que la gestión administrativa debe tener “un carácter sistemático, puesto que posee acciones orientadas al logro de los objetivos mediante el cumplimiento de las funciones que se comprenden dentro del proceso administrativo”.

**Cuadro 5** Calificación de la gestión del MIDUVI en cuanto a eficiencia y agilidad de atención a los afectados.

NO	ITEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Muy mala	89	30%
2	Mala	144	48%
3	Regular	41	14%
4	Buena	16	5%
5	Muy buena	10	3%
TOTAL		<b>300</b>	<b>100%</b>



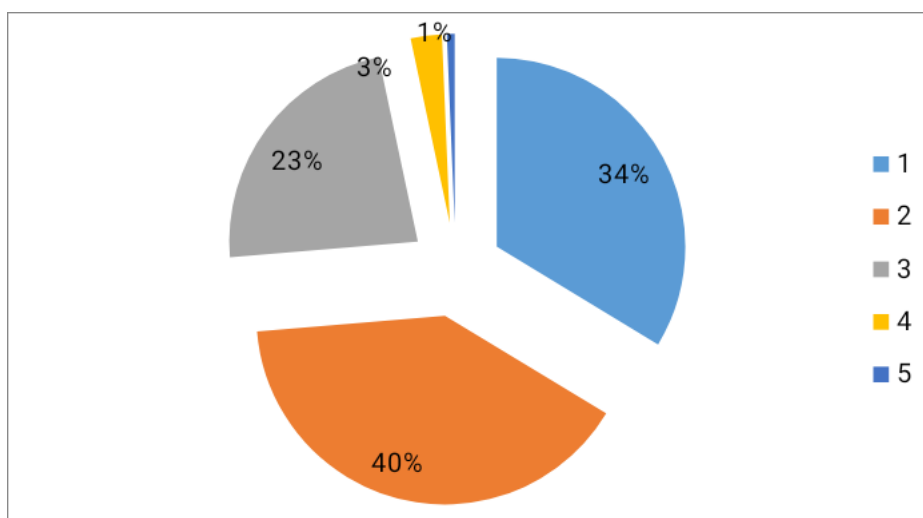
**Gráfico 5** Calificación de la gestión del MIDUVI en cuanto a eficiencia y agilidad de atención a los afectados.

**Fuente.** Encuestas

De un total de 300 personas encuestada, el 48% calificaron a la gestión del MIDUVI en cuanto a eficiencia y agilidad de atención a los afectados es mala, seguido del 30% que la calificó de muy mala. Tan solo el 3% y el 5%, la calificaron de muy buena y buena, respectivamente. Roles (2018) afirma que “un indicador de gestión es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia”.

**Cuadro 6** Calificación la gestión del MIDUVI en cuanto a la resolución de quejas y reclamos.

NO	ITEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Muy mala	101	34%
2	Mala	120	40%
3	Regular	69	23%
4	Buena	8	3%
5	Muy buena	2	1%
TOTAL		<b>300</b>	<b>100%</b>

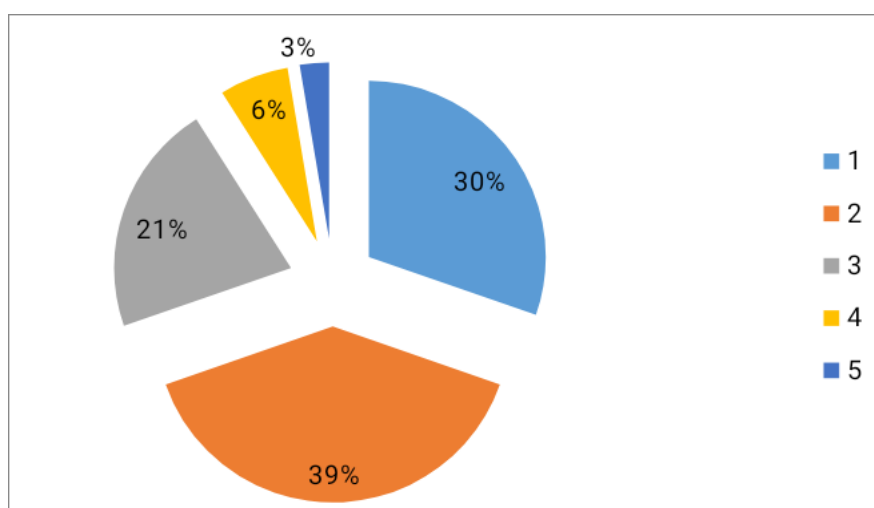


**Gráfico 6** Calificación la gestión del MIDUVI en cuanto a la resolución de quejas y reclamos.  
**Fuente.** Encuestas

Del total de 300 personas encuestadas, el 74% la califica negativamente, un 40% de mala y 34% de muy mala, además del 23% que califica de regular, tan solo el 3% y 1% califica de buena y muy buena. Su operatividad en cuanto a la resolución de quejas y reclamos, demuestra deficiencias. Valencia (2006) indica que “las razones de una insatisfacción pueden ser diversas: un incremento en el precio, una reducción en la calidad o un mal servicio que generan quejas”. Se pudo constatar que al recibir un servicio de mala calidad y acudir a realizar una queja o reclamo la atención a esta era muy mala o mala, lo que deja en evidencia la falta de compromiso y empatía hacia los usuarios.

**Cuadro 7** Califica al MIDUVI con respecto a los niveles de confianza.

NO.	ITEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Muy mala	91	30%
2	Mala	118	39%
3	Normal	64	21%
4	Buena	19	6%
5	Muy buena	8	3%
TOTAL		<b>300</b>	<b>100%</b>

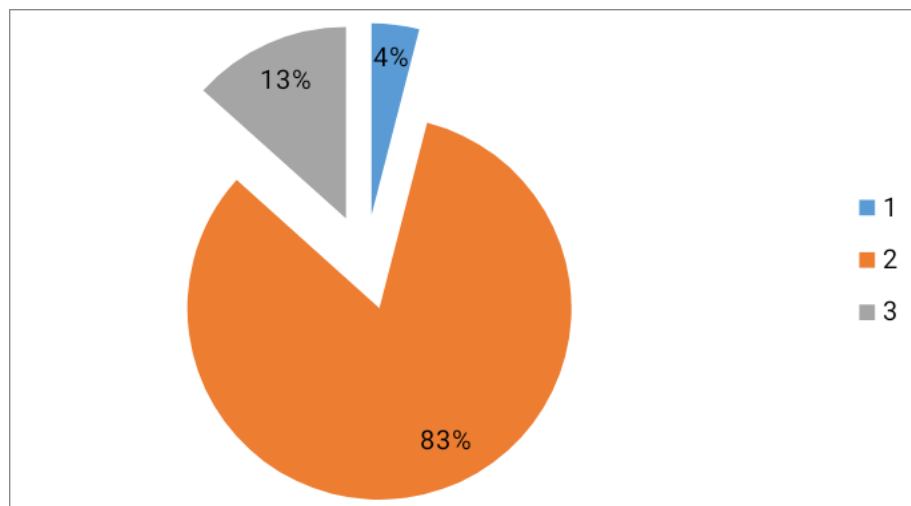


**Gráfico 7** Califica al MIDUVI con respecto a los niveles de confianza.  
**Fuente.** Encuestas

Del total de la población encuestada las 300 personas encuestadas, el 3% y 6% la consideran muy buena y buena en niveles de confianza; por otro lado, el 21% la califica de regular y finalmente 39% y 30% la califican de mala y muy mala. De la misma forma Lockward (2011) argumenta que “El rol de la confianza en la gestión de la empresa tiene tres enfoques, la confianza es un lubricante esencial sin el cual las más simples formas de intercambio”. De esta manera se pudo demostrar que el MIDUVI posee niveles muy bajos de confianza en su gestión puesto que se evidenció que la mayoría de encuestados manifestaron una mala o muy mala confianza respecto a la gestión realizada por la institución.

**Cuadro 8** Atención oportunamente.

NO	ITEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
A	Si	12	4%
B	No	248	83%
C	Quizás	40	13%
TOTAL		<b>300</b>	<b>100%</b>



**Gráfico 8** Atención oportunamente.  
Fuente. Encuestas

Del total de 300 personas encuestadas, el 83% de los entrevistados no cree que MIDUVI ha atendido a la población de manera oportuna, eso representa un contundente rechazo; mientras que, un 13% considera que quizás y un total de 12 personas del total de 300 encuestados, cree que sí, representados en un 4%. Salvador y Burgos (2006) propone que “una atención oportuna en mayor porcentaje pueden favorecerla calidad del servicio” lo que refleja que, en todo el proceso de entrega de las casas a las personas, se evidenció una gestión ineficiente y de baja calidad.

#### **4.3. FASE 3. ELABORAR UN PLAN DE MEJORA A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN DE CONTROL DE VIVIENDA DEL MIDUVI DEL CANTÓN PORTOVIEJO, DONDE SE PRIORICE LA EVALUACIÓN Y CONTROL DE RESULTADOS OBTENIDOS**

Para la elaboración de un plan de mejora es necesario la realización de una matriz FODA con un análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Cuadro 9. FODA

	<b>Positiva</b>	<b>Negativa</b>
<b>INTERNO</b>	<b>Fortaleza</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mecanismos para el acceso y recopilación de datos de los damnificados.</li> <li>• Conocimiento pleno de la situación de los damnificados.</li> <li>• Estructura orgánica que permita rediseñar y distribuir funciones.</li> <li>• Contar con presupuesto público por parte del Gobierno.</li> </ul>	<b>Debilidad</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión ineficiente en la recolección y recopilación de datos de los damnificados.</li> <li>• Ineficiente y tardanza en la atención al usuario.</li> <li>• Baja efectividad en resolución de quejas y reclamos.</li> </ul>
	<b>Oportunidad</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visibilidad ante el país, de su compromiso con los damnificados.</li> <li>• Exposición ante el escrutinio público sobre su gestión y resultados.</li> <li>• Recibir mayor apoyo gubernamental como institución.</li> </ul>	<b>Amenaza</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rechazo ciudadano por falta de gestión o resultados.</li> <li>• Crítica y presión de la prensa, afectando la imagen institucional.</li> <li>• Intervención del Gobierno para control y evaluación exhaustiva.</li> </ul>
<b>EXTERNO</b>		

Una vez concluido el análisis FODA, y considerando la situación del proyecto investigado y en cumplimiento de los objetivos establecidos, a continuación, se elaborará la propuesta de mejora donde se plantean los objetivos del plan, las acciones a ejecutar, indicadores, tiempo y responsables, para la respectiva medición y seguimiento de la propuesta.



**Cuadro 10.** Propuesta de Mejora

<b>Propuesta de Mejora</b>						
<b>Debilidad</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Acciones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsables</b>
Gestión ineficiente en la recolección y recopilación de datos de los damnificados.	Mejorar el proceso de recolección de datos.	Utilización de mecanismos que permita una mejor recolección y transparencia de los datos.	Darle prioridad a las quejas y denuncias que se recepen de partes de los usuarios.	Mejores alcances a las Personas damnificadas.	2 meses	Dirección de territorio encargada en la recolección de datos.
Ineficiente y tardanza en la atención al usuario.	Atender de manera eficiente las solicitudes de los usuarios.	Desarrollar un mecanismo de control y evaluación al personal, por tiempos de atención.	Implementar mecanismos que evalúe constantemente al personal y también el tiempo por atención.	Eficiencia de la atención al usuario.	1 mes	Dirección de atención al usuario para ejecución y control.
Baja efectividad en resolución de quejas y reclamos.	Mejorar los niveles de confianza de la ciudadanía, hacia la institución.	Agilización de los procesos de atención transparente y dar respuesta a los damnificados.	Fusionar aquellas actividades que no tienen ningún valor añadido.	Número de queja atendida de forma eficaz y eficiente.	4 meses	Dirección de Talento Humano.

## CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. CONCLUSIONES

- Se realizó un diagnóstico de la gestión administrativa de la Dirección de Control de Vivienda, por lo tanto, se debe mejorar la atención a todas las personas damnificadas y ejercer un control exhaustivo por parte del Gobierno, a fin de asegurar mejores resultados.
- Con la aplicación de la encuesta se conoció la percepción de la población del cantón Portoviejo, sobre la gestión administrativa del MIDUVI y se evidenció que existen problemas en la gestión, también la administración es ineficiente, falta de transparencia en ciertos procedimientos del proyecto, en la recolección de datos existieron irregularidades.
- Finalmente se concluye que es necesario la elaboración y aplicación de una propuesta de mejora que, con base a las debilidades establecidas en el análisis FODA, cuente con objetivos claros, estrategias y acciones precisas, las mismas que deben garantizar y obtener mejores resultados a la ciudadanía, a través del control y la evaluación de la gestión, y procedimientos transparentes que otorguen un techo digno, sea vivienda nueva o reconstruida, a la demanda no atendida, y recuperar la confianza ciudadana mediante el fortalecimiento de su imagen por medio de una estrategia comunicacional que difunda historias personalizadas y las soluciones que les otorga el MIDUVI.

## 5.2. RECOMENDACIONES

- Se sugiere ejercer un control exhaustivo de manera periódica, por parte del Gobierno y no del mismo MIDUVI. Este concepto nace de una coincidencia entre los dos entrevistados, tanto del Coordinador del MIDUVI como del activista social, de tal manera que se busque objetividad a la hora de evaluar la gestión del MIDUVI.
- Se recomienda implementar mecanismos de control mediante un sistema tecnológico que evalúe constantemente al personal y mida el tiempo de atención y la cantidad de resoluciones a quejas y reclamos, con el objetivo de brindar una atención más ágil y efectiva ante las quejas y reclamos.
- Se propone la aplicación de actividades de seguimiento a lo propuesto mediante el plan y así constatar la eficiencia y eficacia de las tareas realizadas para contrarrestar las falencias encontradas en la gestión administrativa del MIDUVI.

## BIBLIOGRAFÍA

- Arteaga, H., D, I., & Mendoza, K. (2016). La ciencia de la administración de empresas. *Ciencias económicas y empresariales*, 421-331. Recuperado el 10 de enero de 2020, de <file:///C:/Users/Tecnova%20PC/Downloads/Dialnet-LaCienciaDeLaAdministracionDeEmpresas-5802887.pdf>
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Shalon. Recuperado el 10 de enero de 2020, de <http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>
- Benavides, G., & Barrientos, O. (2015). Elementos clave de la administración de programas académicos. *EAN*, 130-147. Recuperado el 22 de Julio de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20643042009.pdf>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación*. Pearson.
- Bernal, M. (2012). La planeación. Venezuela. Recuperado el 22 de febrero de 2020, de <https://vparrales.files.wordpress.com/2012/08/unidad-i-organizacion-i1.pdf>
- Briones, J., & Acosta, F. (2012). La Administración inteligente como factor para reducir el fracaso empresarial. *TOURISM & MAGAMENT STUDIES*, 133-139. Recuperado el 6 de enero de 2020, de <http://www.scielo.mec.pt/pdf/tms/n8/n8a14.pdf>
- Calduch, R. (2014). *MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN INTERNACIONAL*. MADRID: COMPLUTENSE DE MADRID. Recuperado el 10 de enero de 2020, de <https://www.ucm.es/data/cont/docs/835-2018-03-01-Metodos%20y%20Tecnicas%20de%20Investigacion%20Internacional%20v2.pdf>
- CARRION, V. M. (2019). ESTUDIO JURÍDICO SOBRE LA OBLIGACIÓN DE DENUNCIAR PARALOS SERVIDORES PÚBLICOS Y LAS AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS. 25. Recuperado el 8 de ENERO de 2020, de [http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/15202/1/T-3369\\_TORRES%20CARRION%20VALERIA%20MARIUXI.pdf](http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/15202/1/T-3369_TORRES%20CARRION%20VALERIA%20MARIUXI.pdf)
- Cegarra, J. (2018). En L. M. investigación.
- CODIGO ORGANICO DE ORGANIZACION TERRITORIAL, COOTAD. (2015). Principios Generales. Ecuador. Recuperado el 5 de septiembre de 2019, de [https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/01/dic15\\_CODIGO-ORGANICO-DE-ORGANIZACION-TERRITORIAL-COOTAD.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/01/dic15_CODIGO-ORGANICO-DE-ORGANIZACION-TERRITORIAL-COOTAD.pdf)
- Coello, A. (2016). La gestión de la calidad. España. Recuperado el 9 de enero de

- 2020, de <http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10123.pdf>
- Corona, J. (2016). Apuntes Sobre Método de Investigación. *Medisur*, 2. Recuperado el 9 de enero de 2020, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2016000100016](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2016000100016)
- Cruz, L. (2013). El concepto de poder en la administración. *Contaduría y Administración*, 52-55. Recuperado el 3 de enero de 2020, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-10422013000400003](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422013000400003)
- Díaz, E. (2019). *Gestión Administrativa y Comercial en restauración*. <https://books.google.com.ec/books?id=w3qSDwAAQBAJ&pg=PA271&q=gestion+administrativa+objetivos+resultados&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi31ZLDp-HqAhUMeawKHZWjAK8Q6AEwAnoECAIQAg#v=onepage&q=gestion%20administrativa%20objetivos%20resultados&f=false>.
- Díaz, V. (2015). *Manual de trabajo de campo en la encuesta*. <https://books.google.com.ec/books?id=uu96CgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+encuesta&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjsnMnQsbnrAhVRjlkKHZU0ApkQ6AEwAXoECA YQAg#v=onepage&q=que%20es%20encuesta&f=false>.
- Ecuador, C. d. (2008). *Constitución del Ecuador*. Montecristi: [https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/DISPOSICIONES\\_CONSTITUCIONALES.pdf](https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/DISPOSICIONES_CONSTITUCIONALES.pdf).
- El Universo. (2018). Ecuador. Recuperado el 21 de junio de 2020, de <https://reliefweb.int/report/ecuador/desalojados-en-portoviejo-tras-ocupar-casas-de-afectados-por-terremoto-del-2016>
- Escalada, S., & Loza, P. (2011). Incidencia de la gestión administración de la biblioteca municipal de la ciudad de Ibarra. Ecuador. Recuperado el 10 de enero de 2020, de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf>
- Espinosa, L. (2016). ¿Cómo se toman las decisiones organizacionales? Una revisión clásica. *Sociológica*, 43-78. Recuperado el 23 de noviembre de 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/3050/305043762002.pdf>
- Fayol, H. (2015). Principios generales de la administración. Estados Unidos. Recuperado el 28 de abril de 2020, de [http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos\\_extras/1075\\_Fundamentos\\_de\\_estrategia\\_organizacional/02\\_Teoria\\_de\\_la\\_organizacion.pdf](http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos_extras/1075_Fundamentos_de_estrategia_organizacional/02_Teoria_de_la_organizacion.pdf)
- Feller, E. (2016). *Detrás del árbol: Investigación para documentales*.

<https://books.google.com.ec/books?id=8SpoBgAAQBAJ&pg=PT86&dq=que+es+entrevista&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjZxNHWSbnrAhVC1VkKHxNpAM8Q6AEwAnoECAQQAg#v=onepage&q=que%20es%20entrevista&f=false>.

Folgueiras, B. P. (2016). La Entrevista. 2. Recuperado el 8 de enero de 2020, de <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf>

Fossi, L., Guerrero, L., & Vera, L. (2013). Funciones administrativas y la participación comunitaria. *ORBIS*, 57-63. Recuperado el 5 de enero de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/709/70928419004.pdf>

García, S., & Uribe, E. (2014). DERECHO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS. *NUESTROS DERECHOS*, 35. Recuperado el 8 de ENERO de 2020, de <http://www.inap.mx/portal/images/pdf/book/67296.pdf>

Guiselle, M., & Garbanzo, V. (2015). Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación. *Revista Educación*, 40-57. Recuperado el 21 de Julio de 2020, de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/440/44043204005/html/index.html>

Hanke, J. (2016). Pronósticos en los negocios. <https://books.google.com.ec/books?id=WaiOrL8oct4C&pg=PA269&dq=variable+independiente+y+dependiente&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjR1tb83rbrAhUBQTABHe1UDUcQ6AEwAnoECA YQAg#v=onepage&q=variable%20independiente%20y%20dependiente&f=false>: Capítulo 7 - Editorial Pearson.

Hernández, M. (2017). SISTEMAS DE CONTROL DE GESTIÓN Y DE MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO. *Ciencia y Sociedad*, 111-124. Recuperado el 22 de octubre de 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/870/87050902009.pdf>

Huerta, S., & Preciado, J. (2016). Sistemas de calidad y desempeño empresaria. *Ingeniería Industrial*, 97-117. Recuperado el 20 de enero de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/3374/337450992005.pdf>

Ibáñez, J. (2015). Métodos, técnicas e instrumentos de investigación. <https://books.google.com.ec/books?id=ggTdBAAAQBAJ&pg=PA11&dq=metodo+deductivo+e+inductivo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjO8vWOifPmAUKx1kKHewvBKUQ6AEILjAB#v=onepage&q&f=false>.

INEC. (s.f.). <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>.

Jauretche, A. (2017). Gestión y administración en las organizaciones. Argentina. Recuperado el 8 de enero de 2020, de <http://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>

- Jiménez, A. (2018). La gestión administrativa en el mundo actual. Ecuador. Recuperado el 9 de enero de 2020, de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12708/1/ECUACE-2018-AE-CD00374.pdf>
- Kuznik, A. (2015). El uso de la encuesta de tipo social en Traductología. Características metodológicas. *Monti*, 315-344. Recuperado el 6 de Julio de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/2651/265119729015.pdf>
- Lara, J. (2017). Impacto de la gestión administrativa sobre la eficiencia de la actividad pesquera artesanal. Ecuador. Recuperado el 9 de enero de 2020, de <file:///C:/Users/Tecnova%20PC/Downloads/780-13-2576-2-10-20180305.pdf>
- Lockward, A. (2011). El rol de la confianza en las organizaciones a través de los distintos enfoques. *Ciencia y Sociedad*, 464-502. Recuperado el 1 de noviembre de 2020, de <https://www.youtube.com/watch?v=ytQ5CYE1VZw>
- López, P. (2015). metodología de la investigación social. España. Recuperado el 6 de Julio de 2020, de [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf)
- López, P., & Fachelli, S. (2016). Metodología de la investigación CUANTITATIVA. España: Cerdanyola del Vallés. Recuperado el 10 de enero de 2020, de [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf)
- Marín, K., & Cárdenas, E. (2008). Procesos administrativos. *OMNIA*, 160-183. Recuperado el 7 de enero de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/737/73711121009.pdf>
- Martínez, J. (2005). Administración y Organizaciones. Su desarrollo evolutivo y las propuestas para el nuevo siglo. *Semestre Económico*, 67-97. Recuperado el 9 de enero de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/1650/165013663004.pdf>
- Martínez, P., & González, N. (2016). Percepción de competencias y plan de mejora para la consolidación de los títulos. *Estudios Pedagógicos*, 277-292. Recuperado el 22 de Julio de 2020, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=173550019015>
- Martínez, M. (2018). Desarrollo de una estrategia didáctica basada en objetos de aprendizaje para el mejoramiento del proceso educativo. 64. Recuperado el 10 de enero de 2020, de [https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27274/1/1804326948\\_Miguel\\_Martinez.pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27274/1/1804326948_Miguel_Martinez.pdf)
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Ciencias*

*Administrativas*, 947-964. Recuperado el 9 de enero de 2020, de <file:///C:/Users/Tecnova%20PC/Downloads/Dialnet-ImportanciaDeLaGestionAdministrativaParaLalInnovaci-6325898.pdf>

Menéndez, V., & Cruz, A. (2018). La importancia de la administración en las organizaciones. *caribeña de ciencias sociales*, 54-67. Recuperado el 8 de enero de 2020, de <http://www.eumed.net/rev/caribe/2018/01/administracion-organizaciones>

MIDUVI. (2017). *Plan Estratégico Miduvi*. <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/03/PLAN-ESTRAT%C3%89GICO-MIDUVI-2016-2017-aprobado.pdf>.

MIDUVI. (2019). Valores, Misión, visión. 1. Recuperado el 8 de enero de 2020, de <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/valores-mision-vision/>

MIDUVI. (2020). *Misión*. <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/valores-mision-vision/>.

MIDUVI, M. D. (2012). Objetivo Institucional. 1. Recuperado el 8 de ENERO de 2020, de <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/RESUMEN-EDITADO-PARA-DISE%C3%91O-MIDUVI.pdf>

MIDUVI, M. d. (2014). 50 personas con discapacidad de Manta tienen viviendas dignas. Ecuador. Recuperado el 12 de septiembre de 2020, de <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/150-personas-con-discapacidad-de-manta-tienen-viviendas-dignas/>

Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda. (<https://www.habitatyvivienda.gob.ec/en-san-alejo-no-solo-el-nino-jesus-vive-feliz/> de 2018). Obtenido de <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/en-san-alejo-no-solo-el-nino-jesus-vive-feliz/>

Miranda, A. (2016). El protocolo de investigación IV: las variables de estudio. *Revista Alergia México*, 303-310. Recuperado el 2 de Julio de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755025003.pdf>

Mora, V. (2015). El control como función administrativa. Chile. Recuperado el 3 de marzo de 2020, de [http://brd.unid.edu.mx/recursos/Tecnicas\\_de\\_planeacion\\_y\\_control/PC05/Para\\_ampliar\\_el\\_tema/ELCONTROL.pdf](http://brd.unid.edu.mx/recursos/Tecnicas_de_planeacion_y_control/PC05/Para_ampliar_el_tema/ELCONTROL.pdf)

Morga, L. (2012). Teoría y técnica de la entrevista. *tercer milenio*, 8-19. Recuperado el 6 de Julio de 2020, de [http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/salud/Teoria\\_y\\_tecnica\\_de\\_la\\_entrevista.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/salud/Teoria_y_tecnica_de_la_entrevista.pdf)

Mundo Asia Pacífico, (2017). Guía para la elaboración e implementación del plan de mejora institucional. 6. Recuperado el 8 de ENERO de 2020, de



file:///C:/Users/Tecnova.%20PC/Downloads/guia-plan-de-mejora-institucional.pdf

- Navarro, V. (2017). *La investigación de campo*. <https://books.google.com.ec/books?id=d0w7DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=TIPO+investigacion+DE+CAMPO&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiX3Orw6bfrAhUBwVvKHZ-IDNwQ6AEwAHoECAYQAg#v=onepage&q=TIPO%20investigacion%20DE%20CAMPO&f=false>.
- Parraguez, S. (2017). *El estudio y la investigación documental*. <https://books.google.com.ec/books?id=v35KDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=investigacion+documental&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjV5NHh57frAhUyo1kKHcj-B98Q6AEwAhoECAAQAg#v=onepage&q&f=false>.
- Peña, D. (2017). La eficiencia en la gestión de los recursos del sector público. México. Recuperado el 20 de abril de 2020, de [http://revistaeconomiacritica.org/sites/default/files/DianaLizetteBecerra\\_Eficiencia-en-la-gestion.pdf](http://revistaeconomiacritica.org/sites/default/files/DianaLizetteBecerra_Eficiencia-en-la-gestion.pdf)
- Pérez, J. (2007). Las variables en el método científico. *Revista de la sociedad química de Perú*, 171-177. Recuperado el 2 de Julio de 2020, de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rsqp/v73n3/a07v73n3.pdf>
- Ponce, E. (2017). Manual de gestión para el proceso administrativo del hotel Casa Blanca. Ecuador. Recuperado el 10 de enero de 2020, de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6213/1/TURTYHO02-2017.pdf>
- Proaño, D., Gisbert, V., & Pérez, E. (2017). METODOLOGÍA PARA ELABORAR UN PLAN DE MEJORA CONTINUA. *3C EMPRESAS*, 2. Recuperado el 8 de ENERO de 2020, de [https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art\\_6.pdf](https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_6.pdf)
- Quispe, D., & Sánchez, G. (2011). ENCUESTAS Y ENTREVISTAS EN INVESTIGACIÓN CIENTÍFICAS. *Revista de Actualización Clínica*, 10, 2. Recuperado el 8 de ENERO de 2020, de [http://www.revistasbolivianas.org.bo/pdf/raci/v10/v10\\_a09.pdf](http://www.revistasbolivianas.org.bo/pdf/raci/v10/v10_a09.pdf)
- Ramírez, A., Calderón, E., & Ramírez, R. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Contribuciones a la Economía*, 30-48. Recuperado el 8 de enero de 2020, de <http://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Reyes, Y., & Rodríguez, E. (2015). Un análisis comparado de eficiencia y eficacia en el sector público en Cuba. *Economía y Desarrollo*, 44-59.
- Rivas, & Flores. (2012). Control de gestión. *Contabilidad y Negocios*, 69-80. Recuperado el 23 de marzo de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/2816/281624914005.pdf>

- Robles, B. (2011). La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropofísico. *Cuicuilco*, 40-49. Recuperado el 2 de Julio de 2020, de <http://www.scielo.org.mx/pdf/cuicui/v18n52/v18n52a4.pdf>
- Rodríguez, A. (2015). Eficacia y Eficiencia, premisas indispensables para la Competitividad. *Holguín Ciencias*, 1-14. Recuperado el 20 de abril de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181524338001.pdf>
- Rojas, M. (2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Espacios*, 11-24. Recuperado el 20 de abril de 2020, de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Roles, C. (2018). Análisis de la gestión administrativa en las instituciones educativas. *ossis*, 259-266. Recuperado el 22 de abril de 2020, de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v29n5/0718-0764-infotec-29-05-00259.pdf>
- Rueda, N. (2015). La eficiencia y su importancia en el sector público. *eXtoikos*, 1-10. Recuperado el 20 de abril de 2020, de <file:///C:/Users/Tecnova.%20PC/Downloads/Dialnet-LaEficienciaYSulmportanciaEnElSectorPublico-4017945.pdf>
- Salazar, D., & Díaz, P. (2018). Gestión administrativa en establecimientos de alimentos y bebidas ubicados en el sector de La Ronda del centro histórico de la ciudad de Quito. *RIAT*, 2-13. Recuperado el 22 de Julio de 2020, de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/riat/v14n1/0718-235X-riat-14-01-00002.pdf>
- Salvador, J., & Burgos, L. (2006). Atención en servicios de urgencias a pacientes lesionados en vía pública. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 433-440. Recuperado el 12 de octubre de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745535007.pdf>
- Samaniego, K. (2017). Indicadores de gestión administrativa. Ecuador. Recuperado el 22 de abril de 2020, de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1068/1/SAMANIEGO%20GARCÍA%20KARLA%20JOHANNA.pdf>
- Secretaria del agua. (2016). Guía metodológica para la elaboración del plan de mejora de los servicios de agua potable y saneamiento. Ecuador. Recuperado el 22 de Julio de 2020, de <http://www.regulacionagua.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/04/Anexo-6-Gu%C3%ADa-Metodol%C3%B3gica-para-la-elaboraci%C3%B3n-del-Plan-de-Mejora.pdf>
- Tipanluisa, G. (2017). El centro de Portoviejo quedó aislado tras el terremoto. *El Comercio*. Recuperado el 23 de junio de 2020, de <https://www.elcomercio.com/actualidad/manabi-portoviejo-aislado-terremoto-ecuador.html>
- todos, O. d.-S.-M. (2017). *Plan Toda Una Vida*.

[https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL\\_0K.compressed1.pdf](https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf).

- Troncoso, G., & Amaya, A. (2016). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Facultad de Medicina*, 1-4. Recuperado el 10 de enero de 2020, de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v65n2/0120-0011-rfmun-65-02-329.pdf>
- Universidad Católica Boliviana. (2007). Origen y desarrollo de la administración. *Perspectivas*, 45-54. Recuperado el 7 de enero de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942331004.pdf>
- Uribe, M. (2017). *Gerencia del Servicio*. Bogotá: Ediciones universitarias.
- Valencia, G. (2006.). Los servicios públicos domiciliarios en Colombia a la luz del modelo de Salida. *Lecturas de Economía*, 118-142. Recuperado el 11 de septiembre de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/1552/155213357004.pdf>
- Vargas, S. G. (2014). DERECHOS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS. *NUESTROS DERECHOS*, 35. Recuperado el 8 de ENERO de 2020, de <http://www.inap.mx/portal/images/pdf/book/67296.pdf>
- Velázquez, A. (2007). La Organización. *EAN*, 129-155. Recuperado el 22 de febrero de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20611495014.pdf>
- Vera, C. (2019). La regresividad del derecho a la estabilidad laboral de los obreros del sector público. Ecuador. Recuperado el 6 de junio de 2020, de <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/33547/1/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n.pdf>
- Zapata, G., & Sígala, L. (2016). OMA DE DECISIONES Y ESTILO DE LIDERAZGO: ESTUDIO EN MEDIANAS EMPRESAS. *Compendium*, 35-59. Recuperado el 20 de diciembre de 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/880/88046587003.pdf>

## Anexos

## Anexo1

### Encuesta

1. **¿En el terremoto del 2016, usted, fue afectado por pérdidas o daño parcial en su vivienda?**
  1. Si
  2. No
  
2. **¿Recibieron por parte del MIDUVI, una vivienda o reconstrucción?**
  1. Vivienda
  2. Reconstrucción
  
3. **¿Dentro de su estructura familiar, cuentan con un integrante que sufra alguna discapacidad?**
  1. Si
  2. No
  
4. **En una escala del 1 al 5, ¿Cómo califica la gestión del MIDUVI con respecto a la recolección de datos para identificar los afectados?**
  1. Muy mala
  2. Mala
  3. Regular
  4. Buena
  5. Muy buena
  
5. **En una escala del 1 al 5, ¿Cómo califica la gestión del MIDUVI en cuanto a eficiencia y agilidad de atención a los afectados?**
  1. Muy mala
  2. Mala
  3. Regular
  4. Buena
  5. Muy buena

**6. En una escala del 1 al 5, ¿Cómo califica la gestión del MIDUVI en cuanto a la resolución de quejas y reclamos?**

1. Muy mala
2. Mala
3. Regular
4. Buena
5. Muy buena

**7. En una escala del 1 al 5, ¿Cómo califica al MIDUVI con respecto a los niveles de confianza que usted mantiene con la institución?**

1. Muy mala
2. Mala
3. Regular
4. Buena
5. Muy buena

**8. Finalmente, ¿Cree usted, que el MIDUVI, ha atendido oportunamente a la población total de afectados en el terremoto del 2016?**

1. Si
2. No
3. Quizás

## Anexo 2

### Entrevista

1. **¿Considera usted que se ha atendido oportunamente a toda la población afectada de Porviejo por los daños a viviendas en el terremoto de 2016? Especifique el ¿por qué?**
2. **¿Cree usted conveniente, que el Gobierno debe intervenir de manera estricta y solicitar los resultados de la gestión del MIDUVI respecto a este tema?**
3. **Explique por favor, su percepción sobre la gestión del MIDUVI y los resultados obtenidos referente a este tema**
4. **Desde su criterio, ¿Cuáles hubieran sido los procedimientos adecuados, para garantizar una vivienda digna a las personas afectadas?**
5. **¿Tiene como obligación el Gobierno, responsabilizarse del acceso a una vivienda digna en beneficio de personas damnificadas, por un desastre natural como un terremoto?**
6. **Qué recomendaciones deja a las autoridades competentes sobre este tema**

### Anexo 3

ANEXO 3-A



Foto 2 Aplicación de las encuestas.

ANEXO 3-B



Foto 3 Aplicación de las encuestas.

ANEXO 3-C



Foto 4 Aplicación de las encuestas.  
encuestas.

ANEXO 3-D



Foto 5 Aplicación de las encuestas.

ANEXO 3-E



Foto 6 Aplicación de las encuestas.  
encuestas.

ANEXO 3-F



Foto 7 Aplicación de las encuestas.



ANEXO 3-G



**Foto 8** Aplicación de la entrevista.  
entrevista.

ANEXO 3-H



**Foto 9** Aplicación de la  
entrevista.