



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Análisis del Proceso Administrativo y Logro de Objetivos de
la Unidad de Comercialización de SETEGISP Inmobiliar Zona 8,
Guayaquil 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Hun Martinez, Guillermo Kinton (ORCID: 0000-0001-8209-5928)

ASESOR:

Dr. Rios Rios, Segundo Waldemar (ORCID: 0000-0003-1202-5523)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico el trabajo realizado a mis padres, que gracias a su esfuerzo y entereza forjaron mi carácter para tener las herramientas necesarias para caminar lejos, pero sin olvidarme de dónde vengo.

Agradecimiento

Agradezco a todos los docentes que intervinieron en mi proceso formativo de la maestría, por sus buenos consejos, enseñanzas y experiencias que han sido de gran utilidad tanto en ámbitos profesionales como educativos. También a la Universidad César Vallejo por ofrecernos alternativas académicas de calidad y al alcance de profesionales en formación.

Índice de contenido

| | |
|---|------------|
| <i>Dedicatoria</i> | <i>I</i> |
| <i>Agradecimiento</i> | <i>II</i> |
| RESUMEN | 1 |
| ABSTRACT | 2 |
| <i>Índice de contenido</i> | <i>III</i> |
| Índice de Tablas..... | VI |
| Índice de figuras | VII |
| I. INTRODUCCIÓN | 3 |
| II. MARCO TEÓRICO | 6 |
| 2.1. Administración..... | 7 |
| 2.2. Proceso Administrativo..... | 7 |
| 2.3. Administración Pública. | 10 |
| 2.4. Gestión empresarial | 11 |
| 2.5. Indicadores de Gestión | 12 |
| 2.6. Logro de objetivos | 12 |
| III. METODOLOGÍA | 14 |
| 3.1. Tipo de investigación..... | 14 |
| 3.1.1. Diseño de investigación. (No experimental, transversales, descriptivo) | 14 |
| 3.1.2. Método de la Investigación..... | 14 |
| 3.2.1. Variables..... | 14 |
| 3.2.1.1. Primera Variable: Proceso administrativo | 14 |
| Definición conceptual. | 14 |
| Definición operacional. | 15 |
| 3.2.2. Operacionalización. | 15 |
| 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis. | 20 |

| | |
|---|-----------|
| 3.3.1. Población | 20 |
| 3.3.2. Muestra | 20 |
| 3.3.3. Unidad de análisis. | 20 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. | 20 |
| 3.4.1 Confiabilidad..... | 21 |
| 3.5. Procedimientos..... | 21 |
| 3.6. Método de análisis de datos. | 21 |
| 3.7. Aspectos éticos. | 22 |
| IV. RESULTADOS | 23 |
| Sexo | 23 |
| Análisis. | 23 |
| Función..... | 24 |
| Análisis. | 24 |
| Pregunta 1..... | 25 |
| Análisis. | 25 |
| Pregunta 2..... | 26 |
| Análisis. | 26 |
| Pregunta 3..... | 27 |
| Análisis. | 27 |
| Pregunta 4..... | 28 |
| Análisis. | 28 |
| Pregunta 5..... | 29 |
| Análisis. | 29 |
| Pregunta 6..... | 30 |
| Pregunta 7..... | 31 |
| Pregunta 8..... | 32 |
| Análisis. | 32 |
| Pregunta 9..... | 33 |
| Análisis. | 33 |
| Pregunta 10..... | 34 |
| Análisis. | 34 |
| Pregunta 11..... | 35 |
| Análisis. | 35 |
| Pregunta 12..... | 36 |

| | |
|--|------------------|
| Análisis. | 36 |
| Pregunta 13. | 37 |
| Análisis. | 37 |
| Pregunta 14. | 38 |
| Análisis. | 38 |
| Pregunta 15. | 39 |
| Análisis. | 39 |
| Pregunta 16. | 40 |
| Análisis. | 40 |
| Contrastación hipótesis general | 41 |
| Contrastación de hipótesis alterna (H1). | 42 |
| Contrastación de hipótesis alterna (H2). | 43 |
| Contrastación de hipótesis alterna (H3). | 44 |
| <i>V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.</i> | <i>45</i> |
| <i>VI. CONCLUSIONES.</i> | <i>48</i> |
| <i>VII. RECOMENDACIONES</i> | <i>49</i> |
| <i>REFERENCIAS</i> | <i>50</i> |
| <i>ANEXOS</i> | <i>54</i> |

Índice de Tablas

| | |
|---------------------------|----|
| Tabla 1..... | 16 |
| Tabla 2..... | 21 |
| Tabla 3..... | 23 |
| Tabla 4..... | 24 |
| Tabla 5..... | 25 |
| Tabla 6..... | 26 |
| Tabla 7..... | 27 |
| Tabla 8..... | 28 |
| Tabla 9..... | 29 |
| Tabla 10. Pregunta 6..... | 30 |
| Tabla 11..... | 31 |
| Tabla 12..... | 32 |
| Tabla 13..... | 33 |
| Tabla 14..... | 34 |
| Tabla 15..... | 35 |
| Tabla 16..... | 36 |
| Tabla 17..... | 37 |
| Tabla 18..... | 38 |
| Tabla 19..... | 39 |
| Tabla 20..... | 40 |
| Tabla 21..... | 41 |
| Tabla 22..... | 42 |
| Tabla 23..... | 43 |
| Tabla 24..... | 44 |

Índice de figuras

| | |
|-----------------|----|
| Figura 1 | 8 |
| Figura 2. | 23 |
| Figura 3. | 24 |
| Figura 4. | 25 |
| Figura 5. | 26 |
| Figura 6. | 27 |
| Figura 7. | 28 |
| Figura 8. | 29 |
| Figura 9. | 30 |
| Figura 10. | 31 |
| Figura 11. | 32 |
| Figura 12. | 33 |
| Figura 13. | 34 |
| Figura 14. | 35 |
| Figura 15. | 36 |
| Figura 16. | 37 |
| Figura 17. | 38 |
| Figura 18. | 39 |
| Figura 19. | 40 |

RESUMEN

El presente documento, se elabora con la finalidad de analizar el nivel de relación que existe entre el proceso administrativo y el logro de objetivos de la unidad de comercialización de SETEGISP Inmobiliar, Guayaquil 2021; el tipo de investigación es no experimental, de diseño correlacional y de método descriptivo y cuantitativo. La población es de 123 funcionarios en el cual se considera una muestra por conveniencia, tomando a todos los funcionarios de la unidad analizada, 25 funcionarios. El cuestionario fue sometido a la prueba de confiabilidad con alfa de Cronbach dando como resultado un alfa de 0.866; se procede a la recolección de datos mediante las encuestas; la información es procesada en tablas y gráficos estadísticos y a través del SPSS.

Como resultado se obtiene una correlación bivariada de las variables Proceso Administrativo y Logro de Objetivos de 0.614 y un P valor de 0.001; por lo que de acuerdo a los resultados del valor de significancia bilateral se acepta la hipótesis: El proceso administrativo se relaciona con el logro de objetivos de la unidad de comercialización de SETEGISP – INMOBILIAR, en el periodo 2021.

Con los resultados encontrados se plantea una revisión integral y hasta una reingeniería del proceso administrativo para que se tomen medidas correctivas y se pueda llegar a cumplir los objetivos institucionales planteados en el periodo fiscal.

Palabras clave: Proceso administrativo, planificación, organización, dirección, control, logro de objetivos, gestión empresarial.

ABSTRACT

The present document is elaborated with the purpose of analyzing the level of relationship that exists between the administrative process and the achievement of objectives of the marketing unit of SETEGISP Inmobiliar, Guayaquil 2021; the type of research is non-experimental, of correlational design and of descriptive and quantitative method. The population is 123 employees in which a convenience sample is considered, taking all the employees of the analyzed unit, 25 employees. The questionnaire was subjected to the reliability test with Cronbach's alpha, resulting in an alpha of 0.866; the data was collected through the surveys; the information was processed in statistical tables and graphs and through SPSS.

As a result, a bivariate correlation of the variables Administrative Process and Achievement of Objectives of 0.614 and a P value of 0.001 is obtained; therefore, according to the results of the bilateral significance value, the hypothesis is accepted: The administrative process is related to the achievement of objectives of the marketing unit of SETEGISP - INMOBILIAR, in the period 2021.

With the results found, a comprehensive review and even a reengineering of the administrative process is proposed so that corrective measures can be taken and the institutional objectives set for the fiscal period can be achieved.

Keywords: Administrative process, planning, organization, direction, control, achievement of objectives, business management.

I. INTRODUCCIÓN

La Secretaría Técnica de Gestión Inmobiliaria del Sector Público (SETEGISP) es una institución pública del Gobierno Ecuatoriano adscrita a la Secretaría General de la Presidencia de la República, conformada por 4 direcciones zonales: Planta central en la capital de la República, Zona 5 con la provincia del Austro Ecuatoriano, Zonal 4 en la provincia de Manabí y Zona 8 con las provincias de Guayas, Santa Elena, Galápagos y demás no contempladas en las otras zonales anteriormente descritas. La zonal 8 se distribuye en 10 unidades como: dirección zonal, unidad jurídica, unidad de enajenación y legalización, comunicación, unidad técnica de obras, unidad de catastro, unidad de recursos humanos, unidad financiera, administración de bienes y unidad de comercialización.

En la unidad de comercialización de la zona 8 de SETEGISP se ha identificado un desorden en el manejo de las obligaciones y responsabilidades, ocasionando el retraso en diferentes requerimientos, la unidad ha manejado en el último proceso administrativo a más de las funciones enumeradas en el manual de procedimientos, los diferentes requerimientos de las distintas áreas administrativas y de la máxima autoridad, siendo de gran ayuda para la resolución de diferentes casos pero desatendiendo sus obligaciones principales.

En la presente investigación se analizará el proceso administrativo y gestión realizado por la unidad de comercialización en el periodo 2021, para determinar si en el proceso existen dificultades o inobservancias en el cumplimiento de los pasos requeridos para el cumplimiento de las metas institucionales propuestas; identificando las variables de análisis: proceso administrativo y gestión empresarial. Los funcionarios y funciones que intervienen en el proceso, la percepción del cumplimiento, entre otros factores que serán analizados e identificados en el desarrollo trabajo de investigación.

El proceso administrativo analizado desde sus 4 segmentos detallados por (Koontz & Weihrich, 2002) planeación, organización, dirección y control; replicado en la unidad de comercialización para analizar su aplicación en su gestión pública de los procedimientos administrativos y operacionales.

La administración con la unidad de comercialización se encarga del manejo de convenios de uso, procesos de arrendamientos, alquiler de espacios deportivos,

artesanales y de esparcimientos, y las diferentes necesidades requirentes por cada uno de los ítems enumerados, además de ser las unidades que tienen en su responsabilidad la atención de la gran parte de usuarios que visitan las instalaciones y que tienen una relación comercial o administrativa previa. Los convenios de uso se contempla bajo la necesidad de una institución ya sea esta pública o privada, para el uso y mantenimiento de un espacio o bien determinado; los procesos de arrendamiento se encuentran normados bajo las especificaciones de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y los alquileres de espacios deportivos, artesanales y de esparcimientos son los de mayor uso por la ciudadanía dada su naturaleza de no incurrir en procesos extensos de arrendamientos ya que son procesos de alquiler por horas, días o evento en específico.

En los alquileres de espacios deportivos se identifica una deficiencia en la gestión administrativa ya que son 95 espacios deportivos para 6 personas de monitoreo y control que deben combinar la labor de asignar espacios de forma gratuita y el cumplimiento de la gestión comercial del alquiler de espacios. Causando esto descoordinación y gestión administrativa - comercial deficiente.

Se ha identificado como problema principal: ¿En qué medida influye el procesos administrativo con el logro de objetivos de la Unidad de Comercialización de SETEGISP-Inmobiliar en el período 2021?; como problemas secundarios: 1. ¿Cómo se relaciona el proceso administrativo con la gestión en los convenios de uso en SETEGISP-Inmobiliar en el período 2021?, 2. ¿Cómo se vincula el proceso administrativo con la gestión de los procesos de arrendamiento en SETEGISP-Inmobiliar en el período 2021?, 3. ¿Cómo se asocia el proceso administrativo con la gestión de los alquileres de espacios deportivos, comerciales y de esparcimiento en SETEGISP-Inmobiliar en el período 2021?.

Se justifica la presente investigación en conocer la situación actual en la que se encuentra la unidad analizada y medir el nivel de cumplimiento del proceso administrativo en la unidad de comercialización de SETEGISP Inmobiliar en el período 2021, esto va a ser de utilidad y guía para que en el futuro se tomen decisiones acertadas para la solución de problemas y cumplimiento de los objetivos institucionales, mejorando el desempeño organizacional. Por otra parte, el estudio servirá de guía para próximos trabajos de investigaciones que busquen analizar y

solucionar dificultades en los procesos administrativos, de gestión pública, entre otros.

Se identifica como objetivo general de la investigación: Analizar el proceso administrativo y el logro de objetivos de la Unidad de Comercialización de SETEGISP-Inmobiliar en el período 2021; los objetivos específicos: 1. Determinar cómo se relaciona el proceso administrativo con la gestión en los convenios de uso en SETEGISP-Inmobiliar en el período 2021, 2. Describir cómo se vincula proceso administrativo con la gestión de los procesos de arrendamiento en SETEGISP-Inmobiliar en el período 2021, 3. Analizar Como se asocia el proceso administrativo con la gestión de los alquileres de espacios deportivos, comerciales y de esparcimiento en SETEGISP-Inmobiliar en el período 2021.

Se plantea como hipótesis general: El proceso administrativo se relaciona con el logro de objetivos de la Unidad de Comercialización de SETEGISP-Inmobiliar en el período 2021; y sus hipótesis específicas: 1. El proceso administrativo se relaciona con la gestión en los convenios de uso en SETEGISP-Inmobiliar en el período 2021, 2. El proceso administrativo se vincula con la gestión de los procesos de arrendamiento en SETEGISP-Inmobiliar en el período 2021, 3. El proceso administrativo se asocia con la gestión de los alquileres de espacios deportivos, comerciales y de esparcimiento en SETEGISP-Inmobiliar en el período 2021.

El tema del trabajo de investigación fue presentado a la autoridad máxima de la institución Mgs. Andrey Pérez Rosales en calidad de director Zonal presentando un gran interés en los resultados que serán obtenidos de la investigación académica, autorizando la socialización de información en caso de ser necesaria, encuestas al personal administrativo e ingreso a las instalaciones donde funciona la institución.

II. MARCO TEÓRICO

(Izquierdo, 2018) en su tesis titulada “Diagnostico en el proceso administrativo en la empresa PCCI S.A.S. y diseño del manual de funciones”, presenta un trabajo de investigación cualitativo, descriptivo donde identifica la variable proceso administrativo y sus dimensiones: planeación, organización, dirección y control como factor de medición para encontrar las áreas que requieren una reingeniería para su mejor funcionamiento y logro de objetivos.

(Gutierrez, 2019) en su trabajo tesis titulada “El Proceso Administrativo y Logro de Objetivos en la Entidad Prestadora de Servicio Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata Puerto Maldonado 2018”, investigación, básica, no experimental, cualitativa correlacional. Determina en su alfa de Cronbach 0,959 considerado como un valor de mayor fiabilidad criterio determinado por (George & Mallery, 2003, p.203). Realiza una correlación bivariada entre el proceso administrativo y logro de objetivos, encontrando como coeficiente de correlación de Spearman de 0,896 y un P valor de 0,000 determinando una correlación lineal significativa entre las variables.

(Mendoza, García, Delgado, & Barreiro, 2018) su artículo titulado “El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público”, el trabajo utilizó el método inductivo y deductivo, también analítico-sintético, donde genera como conclusión principal que si logran mejorar el aprovechamiento y ejecución de recursos públicos los sistemas o mecanismos de control interno facilitarán la gestión administrativa.

(Reyes, 2020) en su tesis titulada “Gestión administrativa y control interno en la municipalidad de Huaraz”. Tipo de investigación aplicada ya que su objetivo es resolver una problemática identificada (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p.25), con enfoque cualitativo de nivel descriptivo – explicativo, correlacional. En la investigación enfatizan la significancia del control interno para el cumplimiento del proceso administrativo

(Koontz & Weihrich, 2002) identifica 4 fases del proceso administrativo, una de sus importancias detalladas en los trabajos de investigación citados como antecedentes del presente estudio.

2.1. Administración.

Es un proceso que mediante el cual se consigue calidad en el funcionamiento de una empresa, optimizando los recursos existentes, en beneficio de los objetivos que han sido determinados. (Plata, 2015).

2.2. Proceso Administrativo.

Según (Moratto, 2016) el proceso administrativo es la suma de actividades conformadas por diferentes pasos o etapas que dan como resultado un procedimiento con organización, ejecución, control e interrelación entre todas las funciones. Para lograr que se lleven a cabo los objetivos trazados en toda organización es necesario tener una ruta a seguir o un plan de ejecución donde se pueda detallar las pequeñas actividades, que sumadas llegaran a ser el cumplimiento de la meta esperada, llamado proceso administrativo.

El proceso administrativo es el conglomerado de todas las acciones de administración de los personajes que intervienen en la gestión para garantizar el cumplimiento de los objetivos propuestos a través del uso adecuado de los recursos. (Plata, 2015).

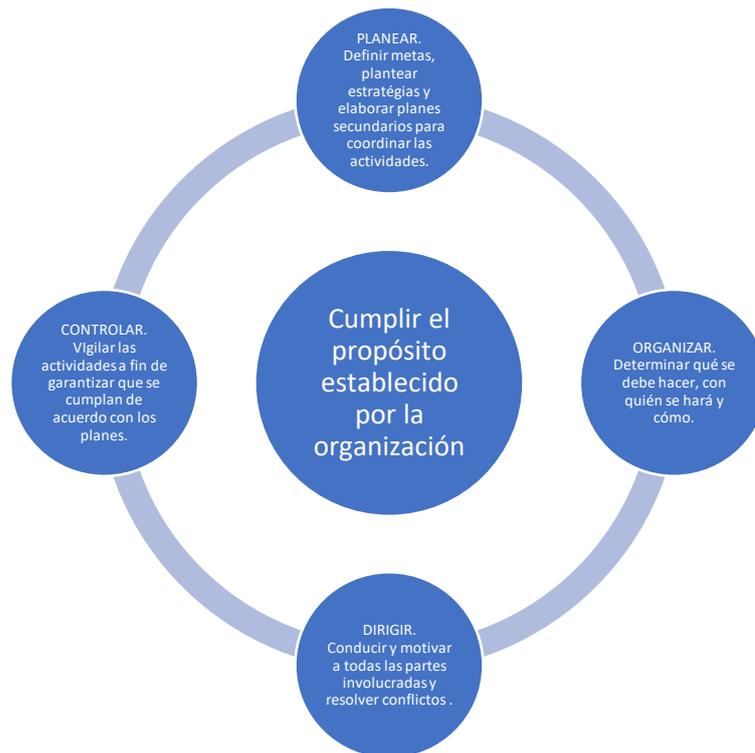


Figura 1

El Proceso Administrativo. (Robbins & DeCenzo, Fundamentos de Administración Conceptos esenciales y aplicaciones, 2009)

El autor plantea como primera dimensión: La planificación o planeación determinado como el paso inicial del proceso por el que definimos el problema, se revisan las experiencias anteriores y se esbozan metas, planes, proyectos y programas.(Gómez, 1994). Es la estructura general del objetivo fijado y un plan de acción para llegar a ello. Se determina el rumbo a seguir, se establecen las características que lo guiará, la ruta de acciones para ejecutarlo dentro de plazos y presupuestos para su ejecución. (Ponce R. , 2007). La planificación es analizar los posibles escenarios y el rumbo que debe tomar la organización mediante la esquematización de las siguientes etapas: visión, misión, objetivos, estrategia, programa y recursos disponibles.

Las herramientas de la planificación son el instrumento que ordena cada paso que debe seguir la organización tanto en el aspecto gerencial como administrativo (Rodríguez, 2011).

- a. Propósitos: aspiraciones o finalidad que se visualiza de la organización.
- b. Objetivos: es el resultado que se espera obtener con el cumplimiento de lo propuesto.
- c. Estrategia: el curso de acción que delimitan el rumbo a seguir para lograr los objetivos con eficiencia.
- d. Políticas: guía, criterios o lineamientos.
- e. Presupuestos: el recurso disponible para la ejecución del plan propuesto.
- f. Pronóstico: prever los posibles escenarios.

El autor plantea como segunda dimensión a la organización, que es la estructura que deben seguir las actividades cada uno de los miembros de una organización con la intención de tener el mejor beneficio de los recursos ya sean materiales, tecnológicos y humano en el cumplimiento de los objetivos institucionales. (Robbins & DeCenzo, Fundamentos de Administración Conceptos esenciales y aplicaciones, 2009). para organizar se requiere agrupar y ordenar cada actividad necesaria que nos ayuda a alcanzar los objetivos determinados estableciendo unidades administrativas, otorgando funciones, responsabilidad y jerarquía, ordenando las relaciones necesarias entre cada una de las unidades. (Stoner, Freeman , & Gilbert , 1996).

Es el orden de los vínculos que deben ser establecidos entre funciones, jerarquías y acciones de una empresa, para lograr eficiencia óptima a la planificación y objetivos. (Ponce, 2011). Según (Rodríguez, 2011) las etapas del proceso organizacional es la secuencia de actividades que se realizan para ordenar una organización.

- a. Distribución equitativa de trabajo: Orden y delegación de tareas para realizarlas con mayor precisión y en el tiempo requerido.
- b. Jerarquías: Separación de funciones de una empresa por rango, importancia o grado.
- c. Distribución de departamentos o unidades: Segmentación y agrupamiento de funciones o actividades específicas, basados en su semejanza.

El autor plantea como tercera dimensión la dirección que consiste en dirigir el esfuerzo de los servidores, para lograr los objetivos de la empresa; en dirigir las

acciones con la participación de todos los integrantes de la organización, así logrando buenos índices de productividad por la motivación y supervisión. (Fayol, 2011) Es la destreza de influir en las personas, saber con qué recursos cuenta la organización, inspeccionar periódicamente el cuerpo social. Aquí se ponen en marcha todo lo planificado en las etapas de planeación y organización, es muy importante para la proactividad y eficiencia de los empleados, llevado a su realización por medio de: integración, motivación, comunicación, supervisión, autoridad, liderazgo y toma de decisiones.

El autor plantea como cuarta dimensión: Control, es el proceso mediante el cual la organización comprueba y compara los resultados obtenidos con los que se trazaron en los pasos determinados anteriormente, en caso de no ser así se realizan los correctivos necesarios. Según (Chiavenato, 1999) el control es una función administrativa: la etapa del proceso administrativo que determina y analiza el rendimiento y retroalimentación que se requiera. De esta manera se logra que el control sea proceso esencialmente regulador.

Según (Reyes, 2020) Administración Moderna tomamos el modelo de proceso administrativo de cuatro fases o etapas: planificación o planeación; esquematización u organización; dirección; y seguimiento o control. Con la finalidad de identificar los lineamientos a seguir para llegar a un modelo de gestión administrativa idóneo a aplicar en las organizaciones, ya que estas sean públicas o privadas.

De igual manera (Koontz & Weihrich, 2002) identifica que el proceso administrativo son las actividades relacionadas entre sí de: planificación, organización, dirección y control de cada una de las actividades que requieren las relaciones humanas y tiempo.

2.3. Administración Pública.

Administración pública, según Andrés Serra Rojas en su libro Problemas Políticos del Mundo Moderno “la administración pública se determina como la ejecución estatal en busca de cumplir sus metas. Administrar es brindar mediante el servicio público y satisfacer las necesidades de la sociedad.” (Rojas, 1971). Basados en la administración como proceso por el cual se consigue calidad en el funcionamiento de una organización, aprovechando los recursos y logrando un

objetivo propuesto (Plata, 2015); podemos agregar que la administración pública mantiene la esta premisa, pero con la responsabilidad del manejo de fondos públicos y con la responsabilidad de satisfacer las necesidades de un grupo focal ya sea este una parroquia, cantón, provincia o nación.

Según lo dicho del Dr. Herman Jaramillo Ordoñez en base a la administración pública, es la actividad ejecutada por el Estado que tiene por objeto planificar, organizar, dirigir, coordinar, controlar y evaluar el funcionamiento de los servicios públicos. Entonces podemos notar que la estructuración y la finalidad esencial de la administración está basada en las 4 fases identificadas por (Ponce R. , 2007), sea esta una administración pública o privada. La finalidad de administración es prestar servicios de calidad, que sean eficaces y eficientes para satisfacer los requerimientos y necesidades fortaleciendo del desarrollo social, cultural y económico de una nación.

Para obtener estos efectos la administración tiene que definir objetivos, elaborar reglamentos, estructurar pasos a seguir, escoge, ejecutar y supervisar cada una de las actividades realizadas por los funcionarios. (Jaramillo, 2005). La administración pública se enfoca en las acciones que realiza correctamente el Estado, o debería hacerlo, constituye la actividad del estado que está encaminada a producir las condiciones que facilitan la continuidad de la sociedad y crear mediante la elaboración de políticas publica adecuadas, las posibilidades de desarrollo de los elementos que la constituyen.

2.4. Gestión empresarial

Según (Herrández & Alejandro, 2011) la gestión empresarial es el conglomerado de conocimientos que se alimentan con el paso del tiempo y estudios, pruebas y análisis. La actualización del pensamiento administrativo es constante dado al entorno competitivo, la aparición de nuevas técnicas, productos y circunstancias, de ahí la importancia de conocer con solidez los principales enfoques sobre gestión y administración de empresas.

Según (Camejo, 2018) la gestión empresarial refleja las consecuencias de decisiones tomadas a ser ejecutadas en una empresa. Con los aportes anteriormente citados podemos acotar también que la gestión empresarial es el conglomerado de acciones de dirección y administración de la organización.

Gestión es la acción y la decisión al elaborar procesos de la empresa, en virtud de las metas esperadas.

2.5. Indicadores de Gestión

Son los datos que demuestran los resultados obtenidos de las decisiones que fueron tomadas en el pasado por una organización. Esta información es vital para decidir acciones en el presente y futuro. Es importante la veracidad y fiabilidad de estos indicadores para el análisis de la situación ya que de otro modo esta información será errónea. La importancia de un indicador de gestión es determinar si una empresa u una organización está cumpliendo con los objetivos, estos índices por lo general son establecidos por el líder de la empresa, ya sea pública o privada, y estos son utilizados con frecuencia para evaluar el desempeño y medir resultados. (Camejo, 2018). El objetivo de un sistema de medición es brindar a la empresa la ruta correcta para alcanzar sus objetivos trazados. Todo sistema de medición debe cumplir en comunicar, entender, orientar y compensar la ejecución de las estrategias, acciones y resultados de la organización.

2.6. Logro de objetivos

(Koontz y O'Donnell, 1973) identifican a los objetivos como la meta donde no solo se observa el detalle de la planificación, también se aprecia el rumbo que toma la organización y los pasos que toman para sus demás procesos administrativos.

(Chiavenato, 1999) propone que toda empresa tiene un objetivo trazado o finalidad, es la razón por la cual ha sido creada, por lo que se definen objetivos y metas tanto generales como específicos.

(Tamayo; Del Río & García, 2014), en el Modelo de gestión organizacional basado en el logro de objetivos, España: Licencia Creative Commons: concluyen en su publicación del Modelo de gestión organizacional basado en el logro de objetivos: "Las organizaciones son sistemas de información, sistemas de comunicación, y sistemas de toma de decisiones, siendo los seres humanos la esencia de la diferencia entre la diversidad de organizaciones y su aproximación hacia el éxito o fracaso. Es así, como la gestión organizacional basada en la capacidad del logro de objetivos, es afectada por la interacción de las dimensiones

de desarrollo humano, condiciones de trabajo y productividad, evidenciada en las cualidades de los entregables, desde los cuales, se generan mediciones de desempeño de carácter individual y grupal”.

Según (Tamayo; Del Río & García, 2014), el desarrollo humano se entiende como el constante incremento del estilo de vida de la población, en términos de educación, salud, empleo, nivel adquisitivo y desarrollo social.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación.

Se plantea una investigación básica o pura, ya que se va a realizar un análisis situacional de la Unidad de Comercialización referente a los procesos administrativos que ejecutan para la resolutive de sus productos de gestión. La investigación básica se divide en: exploratoria, descriptiva, explicativa y predictiva. (Fernández, Hernandez-Sampieri, & Baptista, 2014).

3.1.1. Diseño de investigación. (No experimental, transversales, descriptivo)

Se realizó un diseño descriptivo que se basa en la descripción de un suceso o situación, donde si se busca especificar y detallar las características, propiedades de lo que se investiga. Lo que quiere decir que se midió e investigó en función a las variables identificadas para la investigación.

Se basó en un diseño no experimental, analizando la situación actual de la institución y observando las apreciaciones de los funcionarios que intervinieron en la investigación, luego la información que fue proporcionada sea analizada; según (Hernández-Sampieri, Fernández, & Baptista, 2010) se desarrolla sin manipular las variables, se realiza mediante la observación y análisis situacional en su ambiente natural.

3.1.2. Método de la Investigación.

Es una investigación cuantitativa que se realizó el instrumento de medición basado en las variables identificadas y analizando la contrastación de sus hipótesis.

3.2.1. Variables.

3.2.1.1. Primera Variable: Proceso administrativo

Definición conceptual.

Proceso administrativo: **planificación, organización, dirección y control.** El proceso administrativo es el conglomerado de todas las acciones de administración de los personajes que intervienen en la gestión para garantizar el cumplimiento de los objetivos propuestos a través del uso adecuado de los recursos. (Plata, 2015).

Gestión empresarial de la Unidad de Comercialización de la Secretaría de Gestión Inmobiliaria del Sector Público. Según (Camejo, 2018) la gestión empresarial es el resultado de las acciones que fueron tomadas para la ejecución de un plan o planteamiento de la organización.

Definición operacional.

En la variable de proceso administrativo se mide en función de sus dimensiones: planificación, organización, dirección y control.

La variable gestión empresarial se la analiza según las dimensiones identificadas para el trabajo de investigación que son tres: convenios de uso, procesos de arrendamiento, alquiler de espacios deportivos, comerciales y de esparcimiento.

3.2.1.2. Segunda Variable: Logro de objetivos.

Definición conceptual

Para la presente investigación en la variable de Logro de Objetivos identificamos las siguientes dimensiones acorde a los productos institucionales y dirigidos a los objetivos de la investigación: Convenios de uso, procesos de arrendamiento y alquileres de espacios.

Las instituciones son sistemas articulados de información, comunicación y toma de decisiones, tomados como esencia al capital humano, siendo esto la diferencia de las organizaciones y su cercanía hacia el éxito o el fracaso. (Tamayo Salamanca, DelRío Cortina, & García Ríos , 2014).

Definición operacional

Son los productos o actividades que realiza la organización para llegar a los objetivos y metas trazadas, optimizando los recursos.

3.2.2. Operacionalización.

Se denomina operacionalización cuando se traslada una variable teórica a indicadores medibles e ítems (Solís, 2013).

Tabla 1

Operacionalización de variables.

| VARIABLE DE ESTUDIO | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | INSTRUMENTO | PREGUNTA |
|--|--|---|-------------|---|
| Proceso administrativo | El proceso administrativo es el conglomerado de todas las acciones de administración de los personajes que intervienen en la gestión para garantizar el cumplimiento de los objetivos propuestos a través del uso adecuado de los recursos. (Plata, 2015). | X1. Planeación: análisis de la planificación organizacional de los proyectos propuestos para el periodo. | 1-2 | 1 ¿Cree usted que la Unidad Administrativa Comercial realiza su planificación anual basados en las metas institucionales? 2 ¿Cree usted que la Unidad Administrativa Comercial presenta al inicio de cada periodo el plan institucional para el año fiscal en curso? |
| Escala de calificación. 1 (Por implementar) 2 (Implementación básica) 3 (Implementación excelente) | | X2. Organización: jerarquización de departamentos y distribución de responsabilidades, planes de ejecuciones y metas. | 3-4 | 3. ¿Existe una distribución de responsabilidades y autoridades acorde a las necesidades de la institución? 4. ¿Cada departamento /dirección tiene como LÍDER de a la persona idónea para realizar dichas funciones? |

| | | | | |
|--|--|---|----------------|--|
| | | <p>X3. Dirección: ruta de procedimientos de objetivos a corto plazo y cumplimiento de tareas.</p> | <p>5-6-7-8</p> | <p>5. ¿Cree usted que la máxima autoridad y los jefes departamentales promueven el trabajo en equipo?</p> <p>6. ¿Considera que el departamento o unidad cumple equitativamente con sus funciones para el cumplimiento de los objetivos planteados?</p> <p>7. ¿Cree usted que todos los funcionarios demuestran su interés y esfuerzo para cumplir las metas institucionales?</p> <p>8. ¿Me siento motivado/a para ejercer mis funciones de una forma óptima?</p> |
| | | <p>X4. Control: verificación y control de las actividades, recopilación de recomendaciones y plan de retroalimentación según los resultados de medición de indicadores.</p> | <p>9-10</p> | <p>9. ¿Está usted de acuerdo que se ejecutan acciones planificadas y periódicamente se analizan las metas cumplidas?</p> <p>10. ¿Existe permanente retroalimentación en el cumplimiento de las metas y modificaciones estructuradas para cumplir las metas propuestas?</p> |

| | | | | |
|--|---|--|--------------|--|
| <p>Y. Logro de Objetivos.</p> <p>Escala de calificación.</p> <p>1(Deficiente)</p> <p>2(Aceptable)</p> <p>3 (óptima)</p> | <p>Las instituciones son sistemas articulados de información, comunicación y toma de decisiones, tomados como esencia al capital humano, siendo esto la diferencia de las organizaciones y su cercanía hacia el éxito o el fracaso. (Tamayo; Del Río & García, 2014).</p> | <p>Y1. CONVENIOS DE USO Cumplimiento: verificación cuantificable de las metas trazadas a inicios del periodo, reordenamiento en los puntos deficientes de la organización.</p> | <p>11-12</p> | <p>11. ¿Cree usted que con la gestión realizada por la unidad administrativa y comercial beneficia a la ciudadanía con los servicios de convenios de uso?</p> <p>12. ¿Está de acuerdo en asegurar que es adecuado el procedimiento administrativo que se lleva a cabo en la unidad administrativa comercial?</p> |
| | | <p>Y2. PROCESOS DE ARRENDAMIENTO Evaluación: matriz de cumplimiento de tareas y objetivos, por funciones y departamentos.</p> | <p>13-14</p> | <p>13. ¿Está de acuerdo en decir que la gestión realizada con los arrendamientos cumple con los objetivos planteados por las autoridades?</p> <p>14. ¿Cree usted que se optimizan los recursos generando el mayor beneficio al Estado al momento de cumplir las metas institucionales?</p> |
| | | <p>Y3. ALQUILERES DE ESPACIOS Eficiencia y eficacia: medición de</p> | <p>15-16</p> | <p>15. ¿Considera usted que la ciudadanía está satisfecha con las acciones que realiza la Unidad con los alquileres de espacios deportivos, comerciales y de esparcimiento?</p> |

| | | | | |
|--|--|---|--|---|
| | | cumplimiento de tareas y metas en función de recursos y tiempo. | | 16. ¿Considera usted que el procedimiento para cumplir las solicitudes de alquileres de espacios son las adecuadas en el marco de la Gestión Pública? |
|--|--|---|--|---|

Fuente: Propia.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.

3.3.1. Población

La población de la investigación, son los funcionarios de la institución SETEGISP Zona 8, siendo estos 123 funcionarios. Al culminar la investigación, con la muestra de la población establecida, se puede inferir y generalizar los resultados encontrados hacia el resto de la población o universo. (Fernández, Hernandez-Sampieri, & Baptista, 2014)

3.3.2. Muestra

La investigación toma una muestra por conveniencia. Determinado como un procedimiento cuantitativo donde se escogen a los participantes de la investigación según lo requerido (Cohen, Manion, & Morrison, 2003); se tomó en consideración todo el personal administrativo en la Unidad Zonal de Comercialización de SETEGISP; siendo estos 25 funcionarios.

3.3.3. Unidad de análisis.

Los elementos que van a ser analizados son los 25 funcionarios que trabajan en la Unidad de Administración y Comercialización de la SETEGISP – Inmobiliar; entre ellos se encuentran, directores de área, jefes departamentales, especialistas y analistas.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Se realizaron encuestas individuales a toda la muestra especificada, 25 funcionarios. La autorización fue otorgada por la máxima autoridad de la institución para poder ingresar a las instalaciones y solicitar la participación del personal administrativo entre los días martes 8 al jueves 10 de junio del presente año. Luego se tabularon los datos en cuadros de Excel para proceder a realizar las tablas, gráficos y aplicación del sistema SPSS que serán detallados en los resultados.

El cuestionario fue revisado por el tutor de la Universidad, así mismo por medio de consultas académicas y profesionales al Ing. Juan Carlos Zambrano, Msc. Catedrático de la Universidad de Guayaquil, siendo docente investigador con grado de Maestro en Investigación en la Facultad de Arquitectura de la

Universidad de Guayaquil, se procede a la validación de la información presentada para su revisión, modificación y visto bueno.

Se detalla cuadro de validación de instrumento en anexos.

3.4.1 Confiabilidad.

El instrumento utilizado se lo sometió al análisis del alfa de Cronbach en el sistema SPSS, obteniendo como resultado 0,866 / 86,67% de confiabilidad el instrumento estadístico.

Tabla 2.

Alfa de Cronbach

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,866 | 16 |

Nota: La tabla muestra el resultado de confiabilidad del instrumento utilizado en la investigación.

3.5. Procedimientos

Se procedió mediante encuestas a los funcionarios determinados en la muestra por conveniencia, 25 funcionarios de las unidades administrativa y comercial; cuestionario enfocado en el conocimiento y aplicación de los procedimientos administrativos y encuestas para analizar las dificultades o situaciones en la gestión de sus procesos.

La institución mencionada autorizó la investigación de carácter académico mediante Memorando SETEGISP-2021-DZ8-2301-O (anexos), permitiendo obtener la información solicitada de sus archivos institucionales tanto como las entrevistas a su personal administrativo.

3.6. Método de análisis de datos.

Previamente habiendo elaborado la tabulación de las encuestas y elaboración de tablas y gráficos en el utilitario de Excel, se procede al ingreso de

los datos obtenidos en las encuestas al SPSS para sus diferentes procesos para el análisis de la información en función de las variables identificadas para la medición.

3.7. Aspectos éticos.

Durante el proceso de investigación se ha respetado la propiedad intelectual y autoría de las diferentes investigaciones y libros por medio de la aplicación de la normativa APA para referenciar trabajos, citas y referencias.

El nivel de formalidad, respeto institucional, personal e investigativo, informando previamente y obteniendo la autorización de la institución que forma parte de la investigación presentada.

IV. RESULTADOS

Sexo.

Tabla 3.

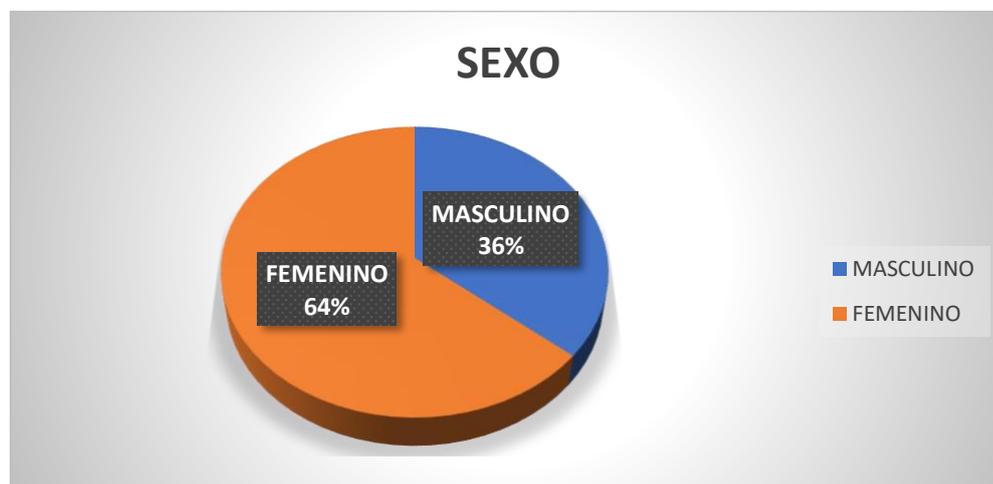
Sexo

| SEXO | | |
|-----------|----|------|
| MASCULINO | 9 | 36% |
| FEMENINO | 16 | 64% |
| TOTAL | 25 | 100% |

La tabla muestra el porcentaje de funcionarios masculinos y femeninos investigados.

Figura 2.

Porcentaje de funcionarios masculinos y femeninos.



La figura muestra el porcentaje de funcionarios masculinos y femeninos investigados.

Análisis.

De la totalidad de encuestados 9 son de sexo masculino y 16 femenino, esto quiere decir el 36% y 64% respectivamente; correspondiente a los funcionarios que intervienen en el departamento de comercialización de la Zonal 8 de SETEGISP.

Función.

Tabla 4.

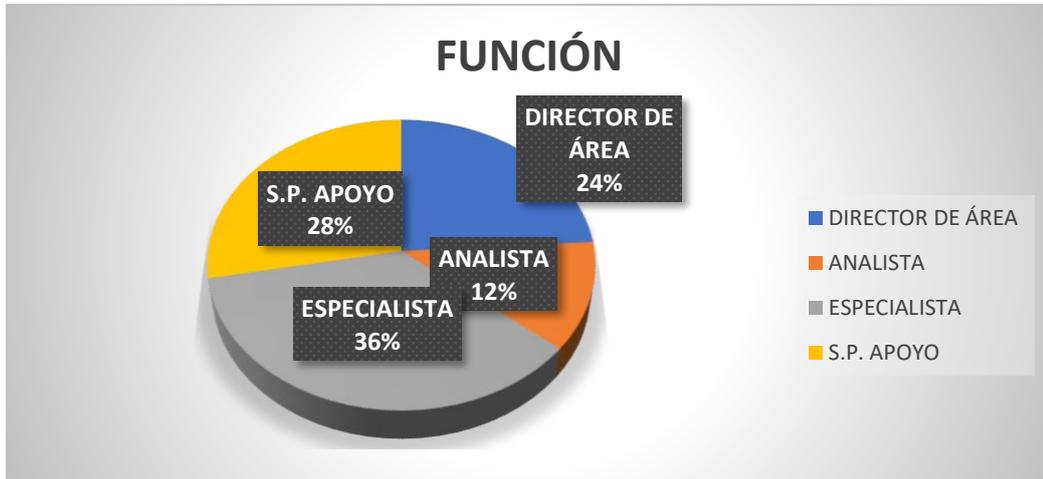
Función o cargo.

| FUNCION | | |
|------------------|----|------|
| DIRECTOR DE ÁREA | 6 | 24% |
| ANALISTA | 3 | 12% |
| ESPECIALISTA | 9 | 36% |
| S.P. APOYO | 7 | 28% |
| TOTAL | 25 | 100% |

La tabla muestra el desempeño de funciones de los encuestados.

Figura 3.

Función



La figura identifica las funciones o cargos de los encuestados.

Análisis.

Los funcionarios encuestados cumplen las funciones de director o jefe de departamento, Analista, Especialista y Servidor Público de apoyo.

Pregunta 1.

¿Cree usted que la Unidad Administrativa Comercial realiza su planificación anual basados en las metas institucionales?

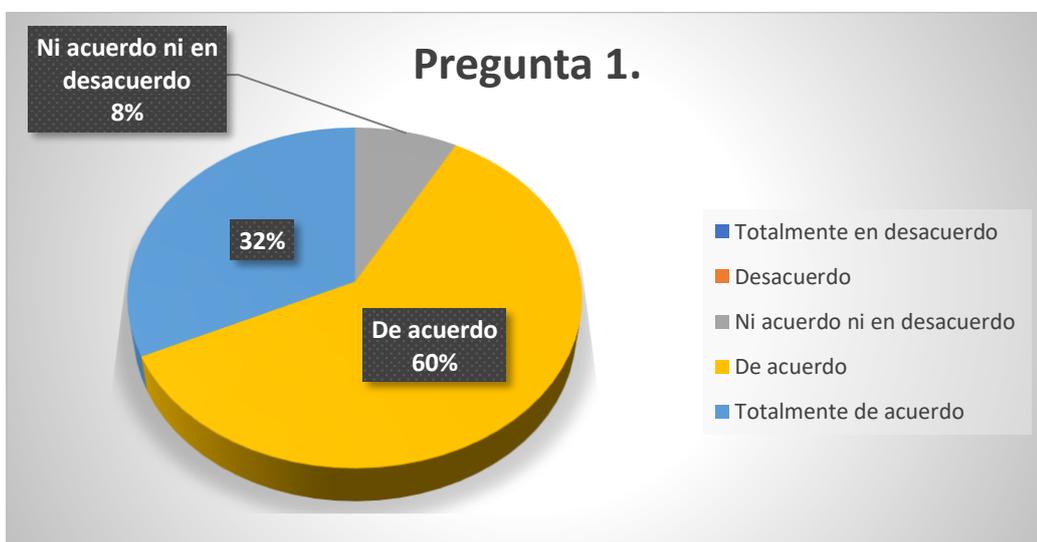
Tabla 5.

Pregunta 1.

| Nomenclatura | Valores | Pregunta 1 | Porcentaje |
|-----------------------------|---------|------------|------------|
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 0 | 0% |
| Desacuerdo | 2 | 0 | 0% |
| Ni acuerdo ni en desacuerdo | 3 | 2 | 8% |
| De acuerdo | 4 | 15 | 60% |
| Totalmente de acuerdo | 5 | 8 | 32% |
| TOTAL | | 25 | 100% |

Figura 4.

Pregunta 1



Análisis.

El 92% de los encuestados creen que la unidad realiza su planificación anual basados en las metas institucionales y estatales.

Pregunta 2.

¿Cree usted que la Unidad Administrativa Comercial presenta al inicio de cada periodo el plan institucional para el año fiscal en curso?

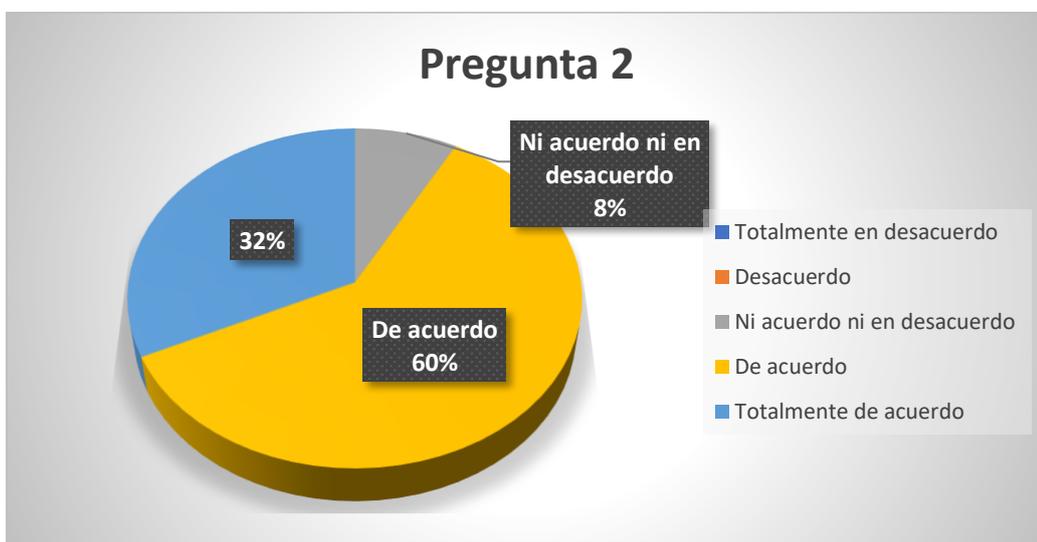
Tabla 6.

Pregunta 2

| Nomenclatura | Valores | Pregunta 2 | Porcentaje |
|-----------------------------|---------|------------|------------|
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 0 | 0% |
| Desacuerdo | 2 | 0 | 0% |
| Ni acuerdo ni en desacuerdo | 3 | 2 | 8% |
| De acuerdo | 4 | 15 | 60% |
| Totalmente de acuerdo | 5 | 8 | 32% |
| TOTAL | | 25 | 100% |

Figura 5.

Pregunta 2



Análisis.

El 92% de los encuestados confían que la programación al inicio de cada periodo fiscal está alineada a los planes institucionales y estatales.

Pregunta 3.

¿Existe una distribución de responsabilidades y autoridades acorde a las necesidades de la institución?

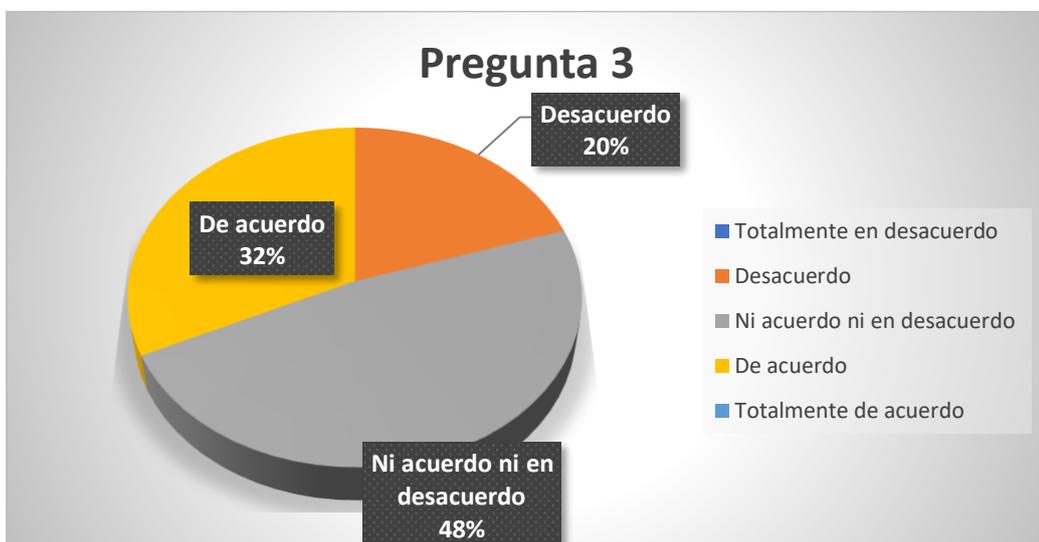
Tabla 7.

Pregunta 3

| Nomenclatura | Valores | Pregunta 3 | Porcentaje |
|-----------------------------|---------|------------|------------|
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 0 | 0% |
| Desacuerdo | 2 | 5 | 20% |
| Ni acuerdo ni en desacuerdo | 3 | 12 | 48% |
| De acuerdo | 4 | 8 | 32% |
| Totalmente de acuerdo | 5 | 0 | 0% |
| TOTAL | | 25 | 100% |

Figura 6.

Pregunta 3



Análisis.

El 48% de los encuestados indicaron una respuesta neutral y un 32% están de acuerdo en decir que existe una distribución de responsabilidades y autoridades acorde a las necesidades de la institución.

Pregunta 4.

¿Cada departamento/dirección tiene como LÍDER de a la persona idónea para realizar dichas funciones?

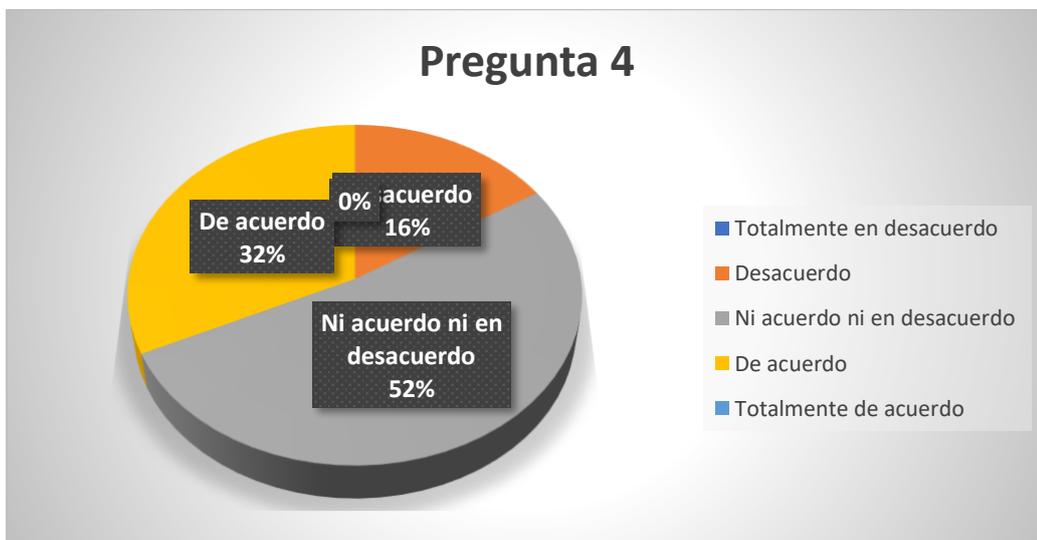
Tabla 8.

Pregunta 4

| Nomenclatura | Valores | Pregunta 4 | Porcentaje |
|-----------------------------|---------|------------|------------|
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 0 | 0% |
| Desacuerdo | 2 | 4 | 16% |
| Ni acuerdo ni en desacuerdo | 3 | 13 | 52% |
| De acuerdo | 4 | 8 | 32% |
| Totalmente de acuerdo | 5 | 0 | 0% |
| TOTAL | | 25 | 100% |

Figura 7.

Pregunta 4



Análisis.

En cada departamento de la institución se designa a uno de los funcionarios con cargo de especialista para ser el líder de unidad; el 52% indican un criterio neutral y solamente 8 indican estar de acuerdo con decir que cada departamento o dirección tiene como líder de unidad a la persona idónea para realizar dichas funciones.

Pregunta 5.

¿Cree usted que la máxima autoridad y los jefes departamentales promueven el trabajo en equipo?

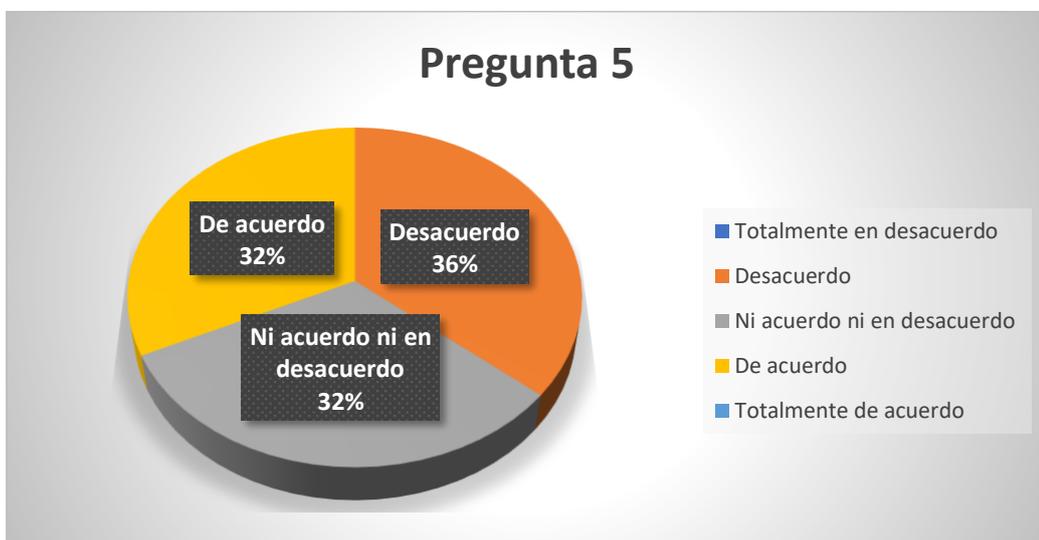
Tabla 9.

Pregunta 5

| Nomenclatura | Valores | Pregunta 5 | Porcentaje |
|-----------------------------|---------|------------|------------|
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 0 | 0% |
| Desacuerdo | 2 | 9 | 36% |
| Ni acuerdo ni en desacuerdo | 3 | 8 | 32% |
| De acuerdo | 4 | 8 | 32% |
| Totalmente de acuerdo | 5 | 0 | 0% |
| TOTAL | | 25 | 100% |

Figura 8.

Pregunta 5



Análisis.

En esta pregunta se evidencia el desacuerdo del 36% de encuestados y el criterio neutral del 32% de un total de 25 encuestados.

Pregunta 6.

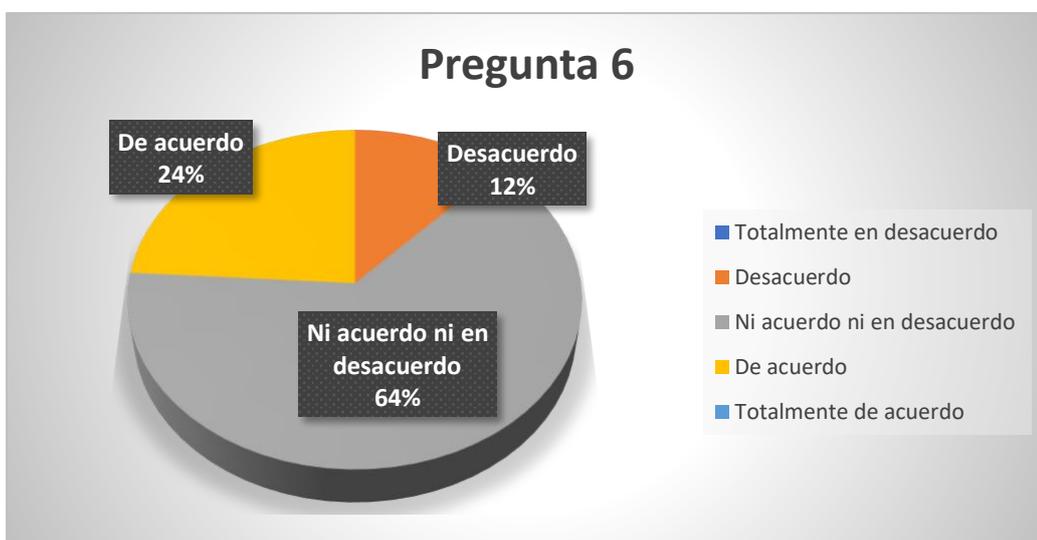
¿Considera que el departamento o unidad cumple equitativamente con sus funciones para el cumplimiento de los objetivos planteados?

Tabla 10. Pregunta 6

| Nomenclatura | Valores | Pregunta 6 | Porcentaje |
|-----------------------------|---------|------------|------------|
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 0 | 0% |
| Desacuerdo | 2 | 3 | 12% |
| Ni acuerdo ni en desacuerdo | 3 | 16 | 64% |
| De acuerdo | 4 | 6 | 24% |
| Totalmente de acuerdo | 5 | 0 | 0% |
| TOTAL | | 25 | 100% |

Figura 9.

Pregunta 6



Análisis.

En la figura se muestra que solamente el 24% de funcionarios (4) están de acuerdo que la unidad cumple equitativamente con sus funciones para el cumplimiento de los objetivos planteados.

Pregunta 7.

¿Cree usted que todos los funcionarios demuestran su interés y esfuerzo para cumplir las metas institucionales?

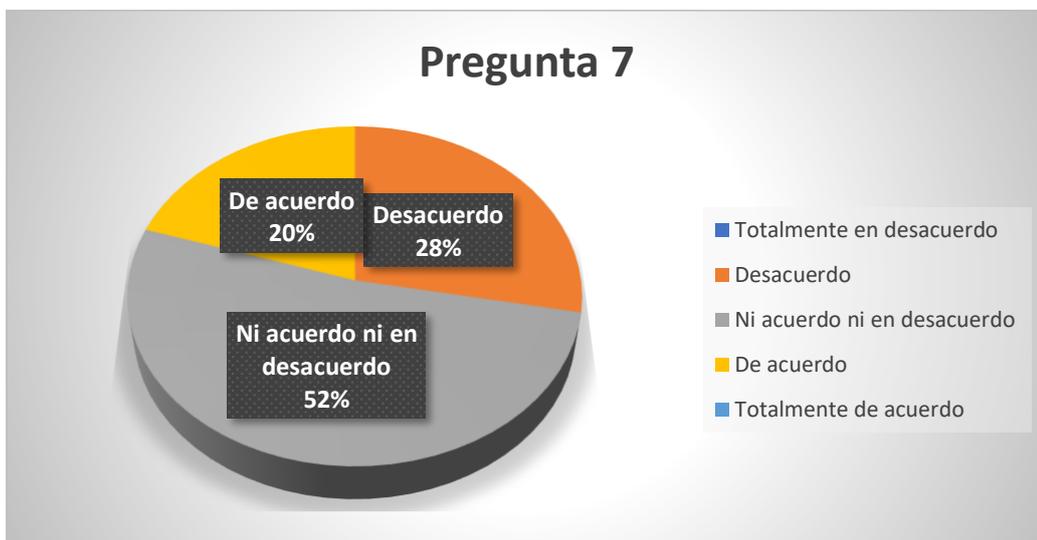
Tabla 11.

Pregunta7

| Nomenclatura | Valores | Pregunta 7 | Porcentaje |
|-----------------------------|---------|------------|------------|
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 0 | 0% |
| Desacuerdo | 2 | 7 | 28% |
| Ni acuerdo ni en desacuerdo | 3 | 13 | 52% |
| De acuerdo | 4 | 5 | 20% |
| Totalmente de acuerdo | 5 | 0 | 0% |
| TOTAL | | 25 | 100% |

Figura 10.

Pregunta7



Análisis.

En la figura se identifica que el 28% no creen que todos los funcionarios demuestran su interés y esfuerzo para cumplir las metas institucionales, la mayoría emite un comentario neutral.

Pregunta 8.

¿Me siento motivado/a para ejercer mis funciones de una forma óptima?

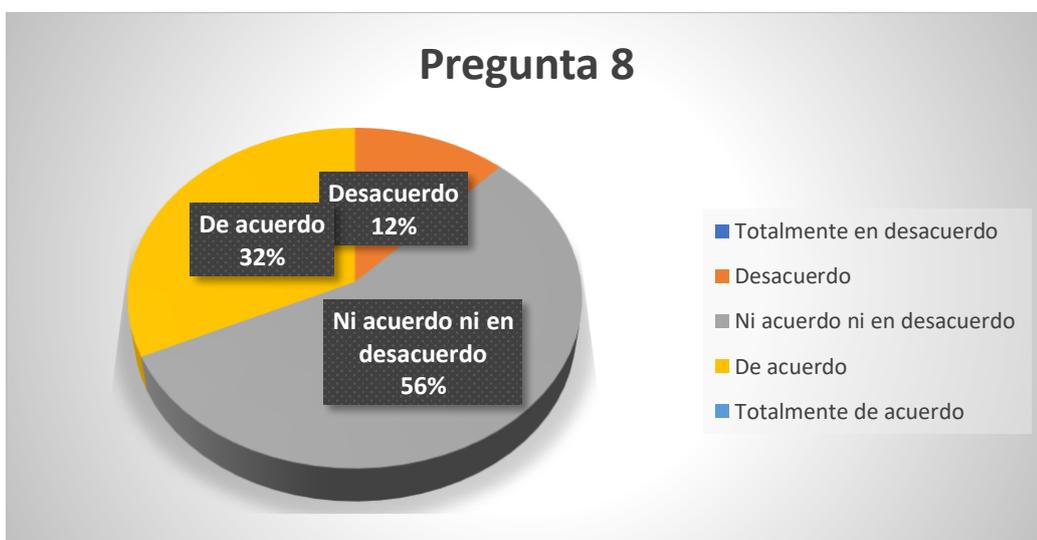
Tabla 12.

Pregunta8

| Nomenclatura | Valores | Pregunta 8 | Porcentaje |
|-----------------------------|---------|------------|------------|
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 0 | 0% |
| Desacuerdo | 2 | 3 | 12% |
| Ni acuerdo ni en desacuerdo | 3 | 14 | 56% |
| De acuerdo | 4 | 8 | 32% |
| Totalmente de acuerdo | 5 | 0 | 0% |
| TOTAL | | 25 | 100% |

Figura 11.

Pregunta8



Análisis.

La importancia de la motivación no se refleja en los funcionarios de manera que influya positivamente en el desempeño de sus funciones.

Pregunta 9.

¿Está usted de acuerdo que se ejecutan acciones planificadas y periódicamente se analizan las metas cumplidas?

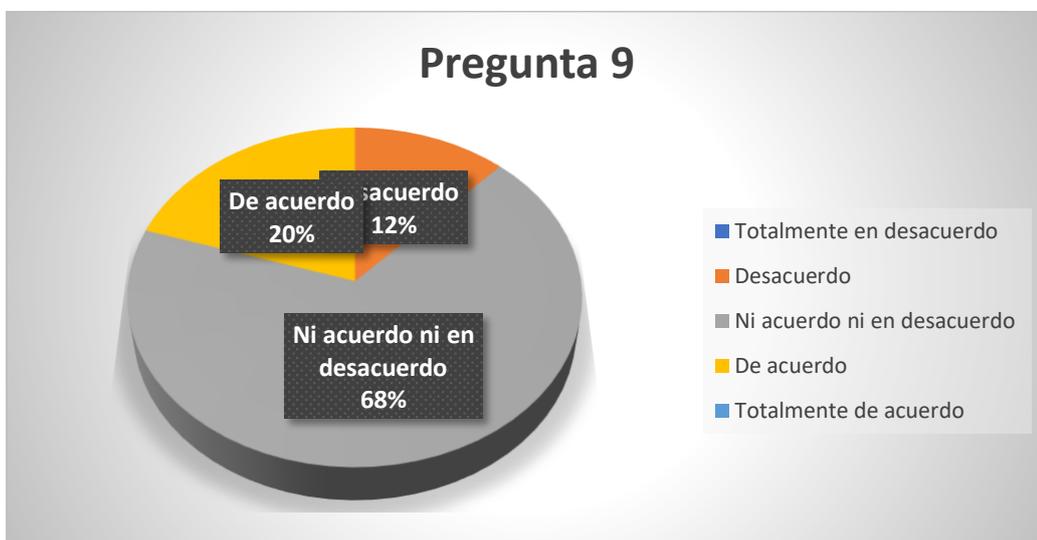
Tabla 13.

Pregunta9

| Nomenclatura | Valores | Pregunta 9 | Porcentaje |
|-----------------------------|---------|------------|------------|
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 0 | 0% |
| Desacuerdo | 2 | 3 | 12% |
| Ni acuerdo ni en desacuerdo | 3 | 17 | 68% |
| De acuerdo | 4 | 5 | 20% |
| Totalmente de acuerdo | 5 | 0 | 0% |
| TOTAL | | 25 | 100% |

Figura 12.

Pregunta9



Análisis.

Solo el 20% de los encuestados están de acuerdo en decir que se ejecutan acciones planificadas y periódicamente se analizan las metas cumplidas, la mayoría no está de acuerdo o emiten una respuesta neutral, dando a notar que existe una importancia de análisis en ese punto.

Pregunta 10.

¿Existe permanente retroalimentación en el cumplimiento de las metas y modificaciones estructuradas para cumplir las metas propuestas?

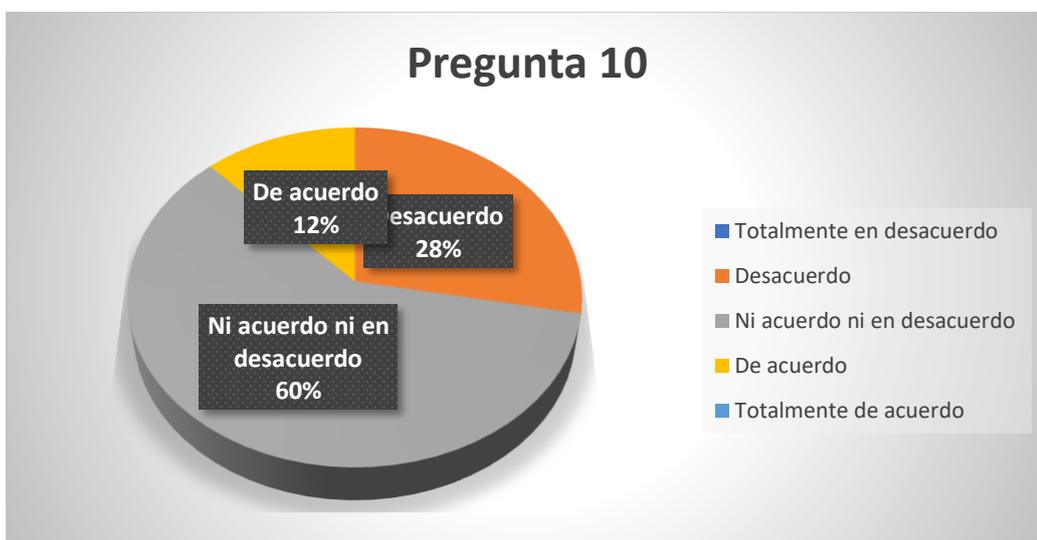
Tabla 14.

Pregunta 10

| Nomenclatura | Valores | Pregunta 10 | Porcentaje |
|-----------------------------|---------|-------------|------------|
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 0 | 0% |
| Desacuerdo | 2 | 7 | 28% |
| Ni acuerdo ni en desacuerdo | 3 | 15 | 60% |
| De acuerdo | 4 | 3 | 12% |
| Totalmente de acuerdo | 5 | 0 | 0% |
| TOTAL | | 25 | 100% |

Figura 13.

Pregunta 10



Análisis.

Según lo identificado en la presente pregunta, la retroalimentación no está siendo ejecutada o se ejecuta de forma deficiente. Siendo solo el 12% de encuestados los que identifican un proceso de retroalimentación adecuado.

Pregunta 11.

¿Cree usted que con la gestión realizada por la unidad administrativa y comercial beneficia a la ciudadanía con los servicios de convenios de uso?

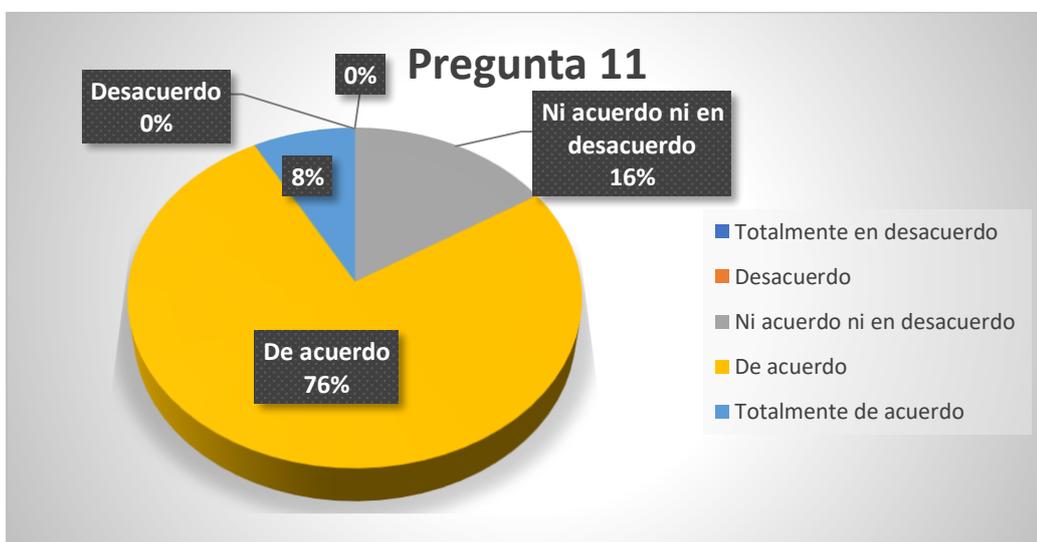
Tabla 15.

Pregunta 11

| Nomenclatura | Valores | Pregunta 11 | Porcentaje |
|-----------------------------|---------|-------------|------------|
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 0 | 0% |
| Desacuerdo | 2 | 0 | 0% |
| Ni acuerdo ni en desacuerdo | 3 | 4 | 16% |
| De acuerdo | 4 | 19 | 76% |
| Totalmente de acuerdo | 5 | 2 | 8% |
| TOTAL | | 25 | 100% |

Figura 14.

Pregunta 11



Análisis.

La presente figura y tabla muestran que el 84% creen que la unidad administrativa y comercial beneficia a la ciudadanía con los servicios de convenios de uso.

Pregunta 12.

¿Está de acuerdo en asegurar que es adecuado el procedimiento administrativo que se lleva a cabo en la unidad administrativa comercial?

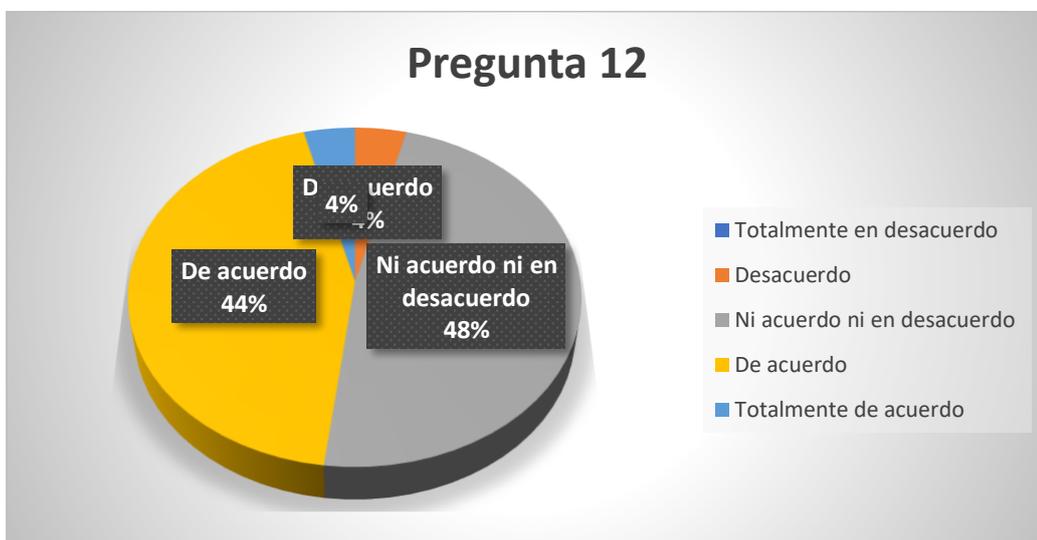
Tabla 16.

Pregunta 12

| Nomenclatura | Valores | Pregunta 12 | Porcentaje |
|-----------------------------|---------|-------------|------------|
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 0 | 0% |
| Desacuerdo | 2 | 1 | 4% |
| Ni acuerdo ni en desacuerdo | 3 | 12 | 48% |
| De acuerdo | 4 | 11 | 44% |
| Totalmente de acuerdo | 5 | 1 | 4% |
| TOTAL | | 25 | 100% |

Figura 15.

Pregunta 12



Análisis.

Se identifica que existe una similitud porcentual en la opinión de si se aplica o no un adecuado proceso administrativo por la unidad comercial.

Pregunta 13.

¿Está de acuerdo en decir que la gestión realizada con los arrendamientos cumple con los objetivos planteados por las autoridades?

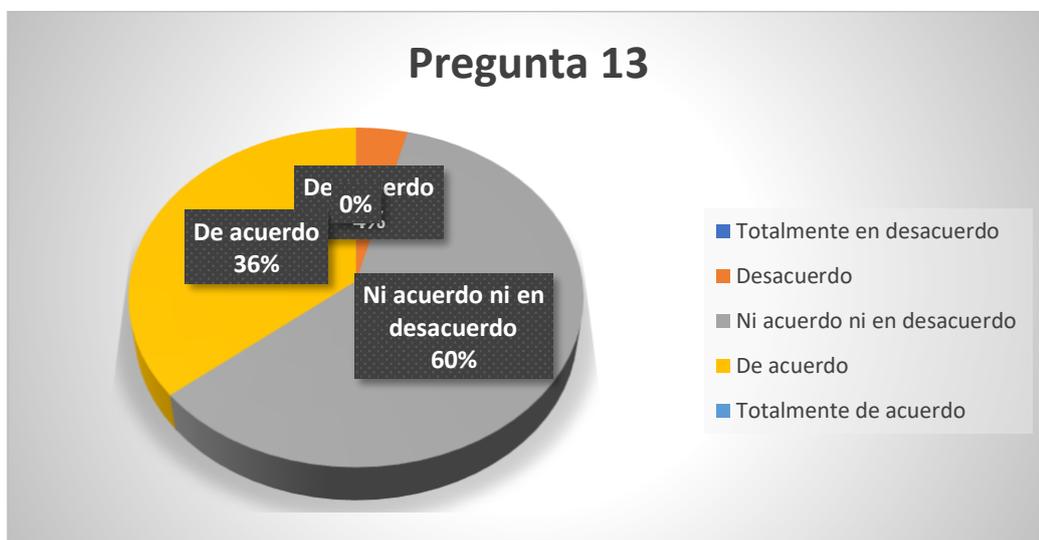
Tabla 17.

Pregunta 13

| Nomenclatura | Valores | Pregunta 13 | Porcentaje |
|-----------------------------|---------|-------------|------------|
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 0 | 0% |
| Desacuerdo | 2 | 1 | 4% |
| Ni acuerdo ni en desacuerdo | 3 | 15 | 60% |
| De acuerdo | 4 | 9 | 36% |
| Totalmente de acuerdo | 5 | 0 | 0% |
| TOTAL | | 25 | 100% |

Figura 16.

Pregunta 13



Análisis.

Se muestra en la figura que el 60% de los encuestados expresan una respuesta neutral y el 36% se encuentran de acuerdo en decir que la gestión realizada con los arrendamientos cumple con los objetivos planteados por las autoridades.

Pregunta 14.

¿Cree usted que se optimizan los recursos generando el mayor beneficio al Estado al momento de cumplir las metas institucionales?

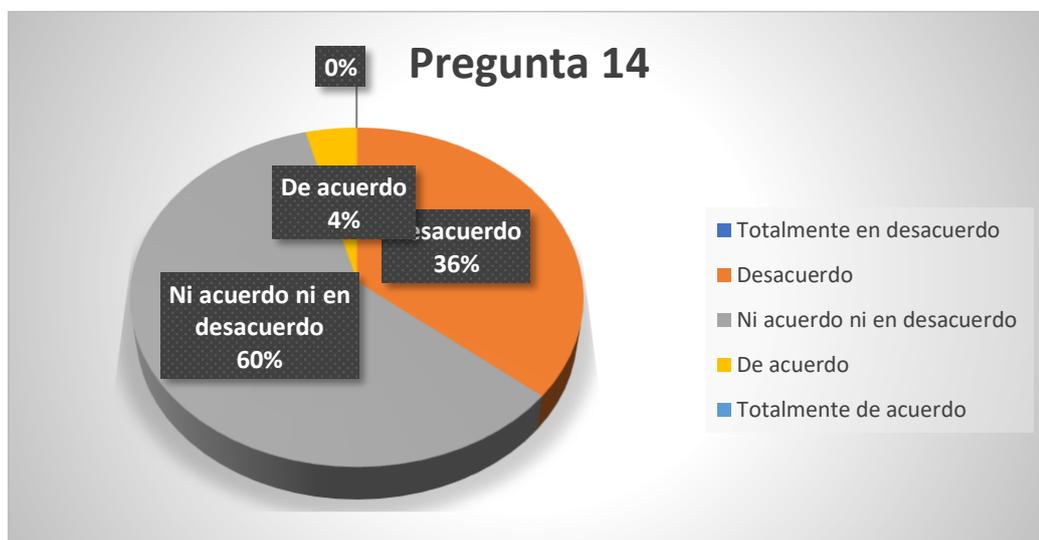
Tabla 18.

Pregunta 14

| Nomenclatura | Valores | Pregunta 14 | Porcentaje |
|-----------------------------|---------|-------------|------------|
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 0 | 0% |
| Desacuerdo | 2 | 9 | 36% |
| Ni acuerdo ni en desacuerdo | 3 | 15 | 60% |
| De acuerdo | 4 | 1 | 4% |
| Totalmente de acuerdo | 5 | 0 | 0% |
| TOTAL | | 25 | 100% |

Figura 17.

Pregunta 14



Análisis.

Entre respuestas neutrales y en desacuerdo se encuentra el 96% de encuestados que opinan que se optimizan los recursos generando el mayor beneficio al Estado al momento de cumplir las metas institucionales

Pregunta 15.

¿Considera usted que la ciudadanía está satisfecha con las acciones que realiza la Unidad con los alquileres de espacios deportivos, comerciales y de esparcimiento?

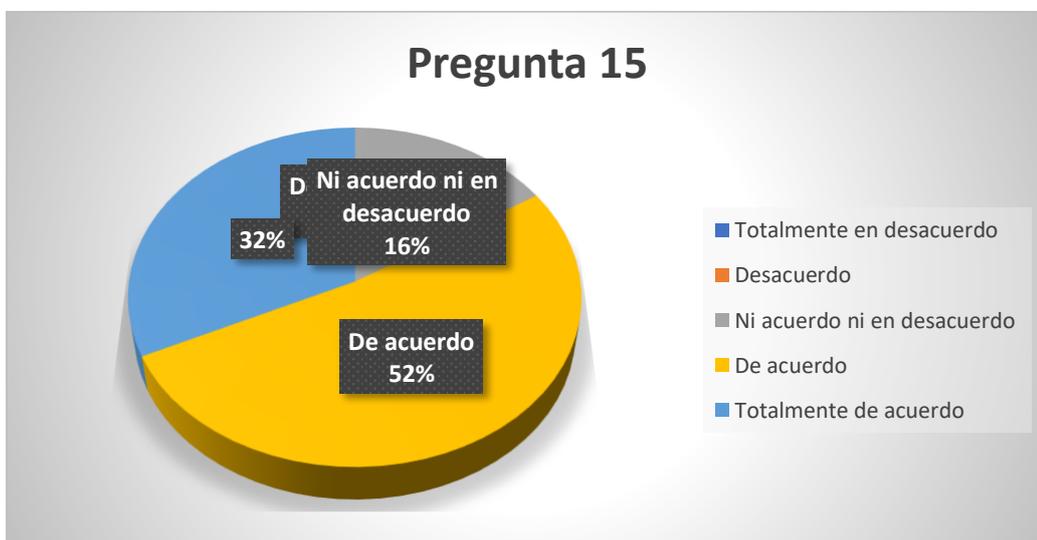
Tabla 19.

Pregunta 15

| Nomenclatura | Valores | Pregunta 15 | Porcentaje |
|-----------------------------|---------|-------------|------------|
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 0 | 0% |
| Desacuerdo | 2 | 0 | 0% |
| Ni acuerdo ni en desacuerdo | 3 | 4 | 16% |
| De acuerdo | 4 | 13 | 52% |
| Totalmente de acuerdo | 5 | 8 | 32% |
| TOTAL | TOTAL | 25 | 100% |

Figura 18.

Pregunta 15



Análisis.

El 84% de los encuestados opinan que la ciudadanía está satisfecha con las acciones que realiza la Unidad con los alquileres de espacios deportivos, comerciales y de esparcimiento.

Pregunta 16.

¿Considera usted que el procedimiento para cumplir las solicitudes de alquileres de espacios son las adecuadas en el marco de la Gestión Pública?

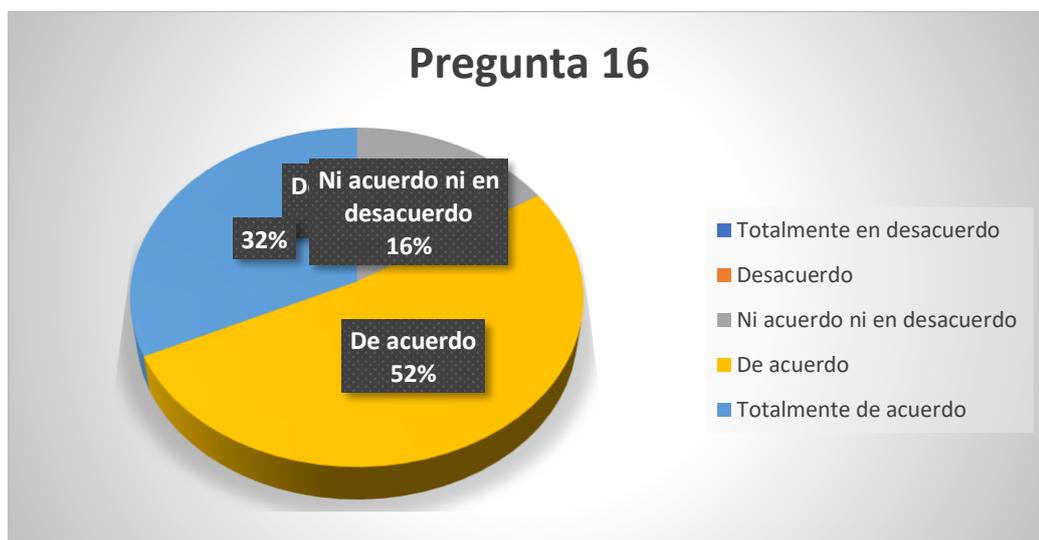
Tabla 20.

Pregunta 16

| Nomenclatura | Valores | Pregunta 16 | Porcentaje |
|-----------------------------|---------|-------------|------------|
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 0 | 0% |
| Desacuerdo | 2 | 0 | 0% |
| Ni acuerdo ni en desacuerdo | 3 | 4 | 16% |
| De acuerdo | 4 | 13 | 52% |
| Totalmente de acuerdo | 5 | 8 | 32% |
| TOTAL | | 25 | 100% |

Figura 19.

Pregunta 16



Análisis.

El 84% de los encuestados creen que el procedimiento para cumplir las solicitudes de alquileres de espacios son las adecuadas en el marco de la Gestión Pública, según las apreciaciones obtenidas de los mismos usuarios y experiencias previas.

Contrastación hipótesis general

Habiendo planteado como hipótesis general: El proceso administrativo se relaciona con el logro de objetivos de la unidad de comercialización de SETEGISP – INMOBILIAR, en el periodo 2021.

Tabla 21.

Correlación de hipótesis general.

| | | | ESCALAX | ESCALAY |
|-----------------|---------|-----------------------------|---------|---------|
| Rho de Spearman | ESCALAX | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,614** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,001 |
| | | N | 25 | 25 |
| | ESCALAY | Coefficiente de correlación | ,614** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,001 | . |
| | | N | 25 | 25 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nomenclatura.

ESCALAX = Proceso Administrativo

ESCALA Y = Logro de Objetivos

Análisis.

Con un P valor $0,001 < 0,01$ de significancia bilateral, se acepta la hipótesis general, esto quiere decir que el modelo de proceso administrativo se relaciona con la gestión de la unidad de comercialización de SETEGISP - INMOBILIAR en el periodo 2021.

Se identifica que el cumplimiento de los pasos del proceso administrativo genera el adecuado funcionamiento de la gestión pública de la unidad comercial de la institución planteada para la investigación.

Contrastación de hipótesis alterna (H1).

Habiendo planteado como hipótesis alterna: El proceso administrativo se relaciona con la gestión en los convenios de uso en SETEGISP en el periodo 2021.

Tabla 22.

Correlación de hipótesis secundaria H1.

| | | | ESCALAX | ESCALAY |
|-----------------|---------|-----------------------------|---------|---------|
| Rho de Spearman | ESCALAX | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,510** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,009 |
| | | N | 25 | 25 |
| | ESCALAY | Coefficiente de correlación | ,510** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,009 | . |
| | | N | 25 | 25 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nomenclatura.

ESCALAX = Proceso Administrativo

ESCALA Y = Convenios de Uso.

Análisis.

Con un valor de $0,009 < 0,01$ de significancia bilateral, se acepta la Hipótesis secundaria H1, esto quiere decir que el modelo de proceso administrativo se relaciona con la gestión en los convenios de uso en SETEGISP en el periodo 2021.

El producto de convenios de uso de la institución se vincula con el proceso administrativo en todas sus dimensiones y con su adecuada ejecución y cumplimiento se logran los objetivos institucionales identificados.

Contrastación de hipótesis alterna (H2).

Habiendo planteado como hipótesis alterna: El proceso administrativo se vincula con la gestión de los procesos de arriendo en SETEGISP – INMOBILIAR en el periodo 2021.

Tabla 23.

Correlación de hipótesis secundaria H2

| | | | ESCALAX | ESCALAY2 |
|-----------------|----------|-----------------------------|---------|----------|
| Rho de Spearman | ESCALAX | Coefficiente de correlación | 1,000 | -,153 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,465 |
| | | N | 25 | 25 |
| | ESCALAY2 | Coefficiente de correlación | -,153 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,465 | . |
| | | N | 25 | 25 |

Nomenclatura.

ESCALAX = Proceso Administrativo

ESCALAY2 = Procesos de Arrendamiento.

Análisis.

Según los resultados que refleja el Rho de Spearman, la hipótesis H2 se rechaza, concluyendo que el proceso administrativo no se vincula con la gestión de los procesos de arriendo en SETEGISP – INMOBILIAR en el periodo 2021. Tomando en consideración las respuestas brindadas por los encuestados, se infiere que no se da cumplimiento al proceso adecuado en este producto institucional, siendo un punto importante a identificar y plantearlo como recomendación de los resultados de la presente investigación.

Contrastación de hipótesis alterna (H3).

Habiendo planteado la hipótesis alterna: El proceso administrativo se asocia con la gestión de los alquileres de espacios deportivos, comerciales y de esparcimiento en SETEGISP - INMOBILIAR en el periodo 2021.

Tabla 24.

Correlación de hipótesis secundaria H3

| | | | ESCALAX | ESCALAY3 |
|-----------------|----------|-----------------------------|---------|----------|
| Rho de Spearman | ESCALAX | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,563** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,003 |
| | | N | 25 | 25 |
| | ESCALAY3 | Coefficiente de correlación | ,563** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,003 | . |
| | | N | 25 | 25 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nomenclatura.

ESCALAX = Proceso Administrativo

ESCALAY3 = Alquiler de Espacios deportivos, comerciales y de entretenimiento.

Análisis.

Con un P valor $0,003 < 0,01$ de significancia bilateral, se acepta la hipótesis H3, esto quiere decir que el modelo de proceso administrativo se asocia con la gestión de los alquileres de espacios deportivos, comerciales y de esparcimiento en SETEGISP - INMOBILIAR en el periodo 2021.

Se infiere que en este producto institucional los pasos del proceso administrativo se pueden calificar en una relación adecuada al 56.30%.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

- a. De acuerdo con (Plata, 2015)(Morato, 2016) que determina el proceso administrativo como la sumatoria de actividades dentro de las siguientes etapas que son: planeación, organización, dirección y control. (Tamayo, Del Río , & García , 2018) con el logro de objetivos.

Enfoque cuantitativo: Como se muestra en la tabla 21 en el análisis de la contrastación de la hipótesis general se encuentra un coeficiente de correlación de Spearman de 0.614 y un P valor de 0.001. así mismo (Gutierrez, 2019) en trabajo de investigación encuentra una correlación bivariada de las variables de 0.896.

Enfoque cualitativo: Los funcionarios cumplen en una escala de bueno (escala de Likert) el proceso administrativo de la institución. Se evidencia que existen diferencias en las acciones realizadas dentro de los pasos de planificación, organización, dirección y control; mermando los resultados de los logros institucionales esperados.

Comentario: De acuerdo con la recolección de información la unidad de comercialización cumple en un 56% el proceso administrativo en sus productos institucionales, generando incumplimiento de objetivos esperados al final del periodo fiscal.

- b. De acuerdo con (Plata, 2015)(Morato, 2016) que determina el proceso administrativo como la sumatoria de actividades dentro de las siguientes etapas que son: planeación, organización, dirección y control. (Tamayo, Del Río , & García , 2018) con el logro de objetivos y la dimensión “convenios de uso”.

Enfoque cuantitativo: Como se muestra en la tabla 22 en el análisis de la contrastación de la hipótesis alterna H1 se encuentra un coeficiente de correlación de Spearman de 0.510 y un P valor de 0.009.

Enfoque cualitativo: Con esta dimensión o producto institucional encontramos un regular cumplimiento del proceso administrativo, lo cual se verá reflejado en los reportes de cumplimientos al final del periodo fiscal. Los funcionarios encuentran dificultades en la ejecución y control ya que los pasos previos fueron realizados sin las consideraciones necesarias para su correcta ejecución.

Comentario: De acuerdo a los resultados se acepta la hipótesis alterna H1 por lo que existe relación entre el proceso administrativo y los convenios de uso. El 52% de los funcionarios encuestados no están de acuerdo en que se cumplen con los procesos administrativos en la gestión de los convenios de uso. Encontramos concordancia con lo que resuelve (Reyes, 2020) en su investigación donde enfatiza la significancia del control interno para el cumplimiento del proceso administrativo.

- c. De acuerdo con (Plata, 2015)(Morato, 2016) que determina el proceso administrativo como la sumatoria de actividades dentro de las siguientes etapas que son: planeación, organización, dirección y control. (Tamayo, Del Río , & García , 2018) con el logro de objetivos y la dimensión “procesos de arrendamiento”.

Enfoque cuantitativo: Como se muestra en la tabla 23 en el análisis de la contrastación de la hipótesis alterna H2 se encuentra un coeficiente de correlación de Spearman de -0.153 y un P valor de 0.465, por lo que se rechaza la hipótesis alterna H2.

Enfoque cualitativo: Habiendo sido rechazada la hipótesis alterna H2 se identifica que el proceso administrativo no se relaciona con las acciones tomadas en los procesos de arrendamiento. No hay cumplimiento de las teorías determinadas de los pasos del proceso administrativo ni en los logros de objetivos.

Comentario: Se demuestra que en este producto institucional el proceso administrativo no se da en varios de los niveles, en la tabla 17 se demuestra que solo el 36% de funcionarios cree que se cumple con el proceso administrativo para cumplir con los objetivos institucionales. Tomando en consideración a lo que indica (Izquierdo, 2018) en su trabajo de investigación donde identifica la variable proceso administrativo y sus dimensiones: planeación, organización, dirección y control como factor de medición para encontrar las áreas que requieren una reingeniería para su mejor funcionamiento y logro de objetivos, este producto debe ser analizado para cambiar los resultados encontrados.

- d. De acuerdo con (Plata, 2015)(Morato, 2016) que determina el proceso administrativo como la sumatoria de actividades dentro de las siguientes etapas que son: planeación, organización, dirección y control. (Tamayo, Del Río , & García , 2018) con el logro de objetivos y la dimensión “alquiler de espacios”.

Enfoque cuantitativo: Como se muestra en la tabla 24 en el análisis de la contrastación de la hipótesis alterna H3 se encuentra un coeficiente de correlación de Spearman de 0.563 y un P valor de 0.003. por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna.

Enfoque cualitativo: Encontramos un valor de correlación aceptable por lo que podemos decir que el proceso administrativo se relaciona significativamente con la gestión de alquileres de espacios.

Comentario: De acuerdo a los resultados se acepta la hipótesis alterna H3 por lo que existe relación entre el proceso administrativo y la gestión de alquiler de espacios. El 84% de los funcionarios encuestados están de acuerdo en que se cumplen con los procesos administrativos en este producto institucional.

VI. CONCLUSIONES

Con el presente estudio de investigación académica se logró analizar el modelo de los procesos Administrativo y el logro de objetivos de la Unidad de Comercialización de SETEGISP en el período 2021, identificando las relaciones del proceso administrativo con cada uno de los productos sugeridos para el análisis de su gestión pública.

Se logra determinar la relación del proceso Administrativo con la gestión en los convenios de uso con un porcentaje de correlación del 51% según lo analizado en el SPSS.

Se identificó que en los procesos de arrendamiento la correlación resulta negativa, determinado que el proceso administrativo no se cumple en este producto institucional.

El producto de mayor correlación con un 56.30% es el procedimiento de alquiler de espacios deportivos, comerciales y de esparcimiento, dado que en este punto existe una vinculación más cercana con los usuarios de las instalaciones de uso público, en este punto se genera una mejor relación entre el ciudadano y el servicio público.

(Anchaluisa & Quinto, 2017) en su trabajo de investigación señala que el producto de alquiler de espacios deportivos y de esparcimiento, existen deficiencias en la agilidad y facilidades al usuario; aceptando su conclusión basada en la deficiencia de personal administrativo existente para la dirección y control.

(Orellana, Orellana, Olivo, & Tambo-Caraguay, 2020) en su trabajo académico enfatizan que el proceso administrativo es fundamental para el adecuado funcionamiento en instituciones populares y solidarias, premisa adaptada al servicio público y beneficio de la ciudadanía en general.

VII. RECOMENDACIONES

En base al presente estudio, realizar el análisis de los procesos administrativos de los demás departamentos de la institución para identificar el cumplimiento y deficiencias de los pasos identificados en el proceso para así lograr una óptima gestión empresarial del servicio público.

Enfatizar esfuerzos en la gestión de procesos de arrendamiento, producto que fue identificado con deficiencias según lo analizado en el presente trabajo académico de investigación.

En base los resultados del cuestionario mejorar la gestión interna de procesos, dado que en su gran mayoría los funcionarios identificaron resultados neutrales demostrando un descontento en los temas consultados, ausencia de compromiso institucional o motivación empresarial y profesional.

Con las correlaciones identificadas, retroalimentar las necesidades institucionales para que los procesos administrativos beneficien a más ciudadanos de los ya identificados.

La unidad comercial debe elaborar un manual de procedimientos para los productos y servicios que ofrecen de una forma estructurada y pormenorizada para que no existan variantes entre procesos similares, ocasionando confusiones y retrasos.

Implementar un sistema automatizado de reservación de espacios deportivos, comerciales y de esparcimiento para facilitar el acceso público a las instalaciones administradas por la institución. Recomendación también sustentada y planteada por un trabajo de investigación de la Universidad de Guayaquil (Repositorio UG , 2017)

Elaborar una modificación del estatuto estructural organizacional en donde las unidades de comercialización con la de administración de bienes funcionen bajo una misma dirección.

REFERENCIAS

- Anchaluisa, & Quinto. (2017). *Aplicación web y app para registro y reserva de canchas deportivas de fútbol en el parque Samanes*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas.
- Ander-Egg, E. (2014). *MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN SOCIAL (VOL. III): ¿CÓMO ORGANIZAR EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN?* Argentina: Lumen.
- Baray, H. L. (s.f.). *Introducción a la Metodología de la Investigación* . Obtenido de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/05/capitulo-iv-analisis-de-datos.html>
- Bateman, & Snell. (2009). *Administración Liderazgo y Colaboración en un mundo competitivo*. (Vol. XIX). México: McGraw Hill.
- Camejo, J. (2018). *DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN EMPRESARIAL*. Obtenido de <https://www.grandespymes.com.ar/2012/12/10/definicion-y-caracteristicas-de-los-indicadores-de-gestion-empresarial/>
- Cerna, E., Coaquira, F., LLanos, K., Montesinos, L., & SilviaPajuelo. (2017). *Estadística descriptiva a inferencial*. Lima: Fondo Editorial.
- Chiavenato, I. (1999). *Introducción a la teoría de la administración*. Colombia: McGraw Hill.
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2003). *Research methods in education* (Vol. 5ta ed). Londres: RoutledgeFalmer.
- Fayol, H. (2011). *Fundamentos de Gestión Empresarial*. México: Mexicana.
- Fernández, Hernandez-Sampieri, & Baptista. (2014). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. MÉXICO: MC GRAW HILL.
- Gómez, G. C. (1994). *Planeación y Organización de la Empresa*. México: McGraw-Hill.
- Guzmán, I. (s.f.).

- Hernández, S., & Alejandro, P. (2011). *Fundamentos de Gestión Empresarial*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández-Sampieri, Fernández, & Baptista. (2010). *Metodología de la Investigación* (Vol. V). México: McGraw Hill.
- Izquierdo, L. (2018). *Diagnóstico en el proceso administrativo de la empresa PCCI S.A.S. y diseño del manual de funciones*. Bogotá : Universidad Santo Tomás. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/14800/2018luisaizquierdo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jaramillo, H. (2005). La Administración Pública. *La Administración Pública*. Quito, Pichincha, Ecuador: Derecho Ecuador. Obtenido de <https://www.derechoecuador.com/la-administracion-publica>
- Jones, G., & George, J. (2010). *Administración Contemporánea* (Vol. VI). México: McGraw Hill.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2002). *Administración - Una Perspectiva Global*. México: 11va edición .
- La Supervisión y Control en la Administración* . (julio de 2016). Obtenido de <http://www.cmicvictoria.org/wp-content/uploads/2012/06/La-supervision-y-control-en-la-Admnistracion.pdf>
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M., & Barreiro, I. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público* . Manta : Dominio de las Ciencias . doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2018.vol.4.n.4.206-240>
- Ministerio del Ambiente. (enero de 2018). *Sistema Nacional de Areas protegidas del Ecuador*. Obtenido de <http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/es/areas-protegidas/%C3%A1rea-nacional-de-recreaci%C3%B3n-los-samanes>
- Moratto. (13 de octubre de 2016). Obtenido de Mercados Unidos: www.mercadosunidos.wordpress.com/2007/08/29/cos-cuatro-pasos-fundamentales-del-proceso-administrativo/

- Nicomendes, E. (2019). *Tipos de Investigación*. Obtenido de <http://repositorio.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf>
- Orellana, C., Orellana, E., Olivo, M., & Tambo-Caraguay, V. (2020). *Modelo de Gestión para Procesos Administrativos en empresas de Economía Popular y Solidaria*. Cuenca: Journal of Business and entrepreneurial. doi:<https://doi.org/10.37956/jbes.v4i2.113>
- Padilla, J. (2017). *Escalas de Medición*. Bogotá: Sistema Institucional de Investigación de Unitec (SIIU).
- Parque Samanes. (enero de 2018). *Fan Page Parque Samanes*. Obtenido de <https://www.facebook.com/parquesamanes/>
- Plata, C. A. (2015). *LA ADMINISTRACIÓN Y EL PROCESO ADMINISTRATIVO*. Bogotá: Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.
- Ponce. (2011). *Fundamentos de Gestión Empresarial*. México: Editorial Mexicana.
- Ponce, R. (2007). *ADMINISTRACIÓN MODERNA*. México: LIMUSA.
- QuestionPro. (2021). Obtenido de Investigación de Mercado: <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-investigacion-cuantitativa/>
- Repositorio UG . (2017). *Universidad de Guayaquil* . Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/27249>
- Reyes, A. (2020). *Gestión administrativa y control interno en la Municipalidad Provincial de Huaraz*. Perú: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/1858>
- Robbins, & DeCenzo. (2009). *Fundamentos de Administarción Conceptos esenciales y aplicaciones* (Vol. VI). México: Prentice Hall.
- Robbins, & Juez. (2013). *Comportamiento Organizacional*.
- Robins, & Coulter. (1999). *Administración*. Pearson Educación.
- Rodriguez, S. (2011). *Fundamentos de Gestión Empresarial*. México.

- Rojas, A. S. (1971). *PROBLEMAS POLÍTICOS DEL MUNDO MODERNO* . México : Instituto Mexicano de Cultura .
- Sisk, H. (1979). *Administración y Gerencia de Empresas*. South-Western Publishing Company.
- Stoner, Freeman , & Gilbert . (1996). *Administration*. México : 5ta edición. McGraw - Hill.
- Uso de los parques recreativos en Mérida, Y. (2016). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/312/31247006006.pdf>.
- WordPress. (s.f.). Obtenido de Fundamentos de la Administración: <https://ucemfundamentosdelaadministracion.wordpress.com/2014/11/28/4-3-integracion/#:~:text=La%20integraci%C3%B3n%20es%20la%20obtenci%C3%B3n,funcionamiento%20de%20un%20organismo%20social>.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIAS

| TEMA: Análisis del proceso administrativo y Gestión de la unidad de comercialización de SETEGISP - Zona 8 en el período 2021. | | | | | |
|---|---|--|--|---|------------------|
| PROBLEMAS | OBJETIVOS | HIPOTESIS | VARIABLES E INDICADORES / CATEGORIAS Y SUBCATEGORIAS | | |
| ¿En que medida influye el modelo de los procesos Administrativo en la gestión de la Unidad de Comercialización de SETEGISP-Inmobiliar en el período 2021? | Analizar el modelo de los procesos Administrativo en la gestión de la Unidad de Comercialización de SETEGISP-Inmobiliar en el período 2021. | El modelo de los procesos Administrativo se relaciona con la gestión de la Unidad de Comercialización de SETEGISP-Inmobiliar en el período 2021 | Variable X: Modelo del Proceso Administrativo. La administración es un proceso por medio del cual se consigue calidad en el funcionamiento de una organización, a través del aprovechamiento de los recursos, en beneficio de los objetivos predeterminados. (Plata, 2015). El proceso administrativo como identifica (Koontz & Wehrich, 2002) que el proceso administrativo comprende las actividades interrelacionadas de: planificación, organización, dirección y control de todas las actividades que implican relaciones humanas y tiempo. | | |
| 1. ¿Cómo se relaciona el modelo de proceso administrativo con la gestión en los convenios de uso en SETEGISP-Inmobiliar en el período 2021? | 1. Determinar como se relaciona el modelo de proceso Administrativo con la gestión en los convenios de uso en SETEGISP-Inmobiliar en el período 2021. | 1. El modelo de proceso Administrativo se relaciona con la gestión en los convenios de uso en SETEGISP-Inmobiliar en el período 2021. | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA |
| 2. ¿Cómo se vincula el modelo de proceso administrativo con la gestión de los procesos de arrendamiento en SETEGISP-Inmobiliar en el período 2021? | 2. Describir como se vincula el modelo de proceso Administrativo con la gestión de los procesos de arrendamiento en SETEGISP-Inmobiliar en el período 2021. | 2. El modelo de proceso Administrativo se vincula con la gestión de los procesos de arrendamiento en SETEGISP-Inmobiliar en el período 2021. | X1. Planificación. | 1. Metas estatales 2. Plan institucional | ESCALA DE LIKERT |
| 3. ¿Cómo se asocia el modelo de Gestión Administrativo con la gestión de los alquileres de espacios deportivos, comerciales y de esparcimiento en SETEGISP-Inmobiliar en el período 2021? | 3. Analizar Como se asocia el modelo de proceso Administrativo con la gestión de los alquileres de espacios deportivos, comerciales y de esparcimiento en SETEGISP-Inmobiliar en el período 2021. | 3. El modelo de procesos Administrativo se asocia con la gestión de los alquileres de espacios deportivos, comerciales y de esparcimiento en SETEGISP-Inmobiliar en el período 2021. | X2. Organización | 1. Distribución de tareas y responsabilidades, 2. determinación de personal operativo disponible. | ESCALA DE LIKERT |
| | | | X3. Dirección | 1. Trabajo en equipo. 2. Motivación | ESCALA DE LIKERT |
| | | | X4. Control | 1. Cumplimiento de metas 2. retroalimentación. | ESCALA DE LIKERT |
| | | | Variables Y: Gestión Empresarial de la Unidad de Comercialización. | | |
| TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN | POBLACIÓN Y MUESTRA | | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA |
| Básica | Personal administrativo y comercial de SETEGISP | | Y1. Gestión de los convenios de uso | Gestión Pública, administración de procesos | ESCALA DE LIKERT |
| Cuantitativo | | | Y2. Gestión de los procesos de arrendamiento. | Eficacia y eficiencia | ESCALA DE LIKERT |
| no experimental, descriptiva | Muestra por conveniencia, por ser una población conocida | | Y3. Gestión de alquiler de espacios deportivos, comerciales y de esparcimiento | Satisfacción al cliente, procesos de gestión pública adecuados | ESCALA DE LIKERT |

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

| TEMA: Análisis del proceso administrativo y Gestión de la unidad de comercialización de SETEGISP - Zona 8 en el período 2021. | | | | | |
|---|--|---|---|--|--|
| Variable | Definición conceptual | Definición Operacional | Instrumento | Pregunta. | |
| Proceso administrativo | El proceso administrativo es el conglomerado de todas las acciones de administración de los personajes que intervienen en la gestión para garantizar el cumplimiento de los objetivos propuestos a través del uso adecuado de los recursos. (Plata, 2015). | X1. Planeación: análisis de la planificación organizacional de los proyectos propuestos para el período. | 1-2 | 1 ¿Cree usted que la Unidad Administrativa Comercial realiza su planificación anual basados en las metas institucionales? | |
| | | | | 2 ¿Cree usted que la Unidad Administrativa Comercial presenta al inicio de cada periodo el plan institucional para el año fiscal en curso? | |
| | | | | | |
| Escala de calificación. | | | | | |
| 1 (Por implementar) | | | X2. Organización: jerarquización de departamentos y distribución de responsabilidades, planes de ejecuciones y metas | 3-4 | 3. ¿Existe una distribución de responsabilidades y autoridades acorde a las necesidades de la institución? |
| 2 (Implementación básica) | | | | | 4. ¿Cada departamento /dirección tiene como LÍDER de a la persona idónea para realizar dichas funciones? |
| 3 (Implementación excelente) | | | X3. Dirección: ruta de procedimientos de objetivos a corto plazo y cumplimiento de tareas. | 5-6-7-8 | 5. ¿Cree usted que la máxima autoridad y los jefes departamentales promueven el trabajo en equipo? |
| | | | | | 6. ¿Considera que el departamento o unidad cumple equitativamente con sus funciones para el cumplimiento de los objetivos planteados? |
| | | | | | 7. ¿Cree usted que todos los funcionarios demuestran su interés y esfuerzo para cumplir las metas institucionales? |
| | | | | | 8. ¿Me siento motivado/a para ejercer mis funciones de una forma óptima? |
| | | X4. Control: verificación y control de las actividades, recopilación de recomendaciones y plan de retroalimentación según los resultados | 9-10 | 9. ¿Está usted de acuerdo que se ejecutan acciones planificadas y periódicamente se analizan las metas cumplidas? | |
| | | | | 10. ¿Existe permanente retroalimentación en el cumplimiento de las metas y modificaciones estructuradas para cumplir las metas propuestas? | |
| Y. Gestión empresarial | La gestión empresarial refleja cuales fueron las consecuencias de acciones tomadas en el pasado en el marco de una organización. (Camejo, 2018) | Y1. CONVENIOS DE USO Cumplimiento: verificación cuantificable de las metas trazadas a inicios del periodo, reordenamiento en los puntos deficientes de la organización. | 11-12 | 11. ¿Cree usted que con la gestión realizada por la unidad administrativa y comercial beneficia a la ciudadanía con los servicios de convenios de uso? | |
| | | | | | 12. ¿Está de acuerdo en asegurar que es adecuado el procedimiento administrativo que se lleva a cabo en la unidad administrativa comercial? |
| Escala de calificación. | | | | | |
| 1(Deficiente) | | | Y2. PROCESOS DE ARRENDAMIENTO Evaluación: matriz de cumplimiento de tareas y objetivos, por funciones y departamentos. | 13-14 | 13. ¿Está de acuerdo en decir que la gestión realizada con los arrendamientos cumple con los objetivos planteados por las autoridades? |
| 2(Aceptable) | | | | | 14. ¿Cree usted que se optimizan los recursos generando el mayor beneficio al Estado al momento de cumplir las metas institucionales? |
| 3 (óptima) | | | Y3. ALQUILERES DE ESPACIOS Eficiencia y eficacia: medición de cumplimiento de tareas y metas en función de recursos y tiempo. | 15-16 | 15. ¿Considera usted que la ciudadanía está satisfecha con las acciones que realiza la Unidad con los alquileres de espacios deportivos, comerciales y de esparcimiento? |
| | | | | | 16. ¿Considera usted que el procedimiento para cumplir las solicitudes de alquileres de espacios son las adecuadas en el marco de la Gestión Pública? |

GUÍA DE ENTREVISTA

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEM | PREGUNTA | ESCALA DE LIKERT | | | | |
|---------------------------|---|-----------------------------------|------|--|---------------------------------|-------------------|--|-------------------|---------------------------------|
| | | | | | TOTALMENTE DESACUERDO (1) | DESACUERDO (2) | NI DE ACUERDO NI DESACUERDO (3) | DE ACUERDO (4) | TOTALMENTE DE ACUERDO (5) |
| PROCESO ADMINISTRATIVO | PLANIFICACIÓN | METAS ESTATALES | 1 | ¿Cree usted que la Unidad Administrativa Comercial realiza su planificación anual basados en las metas institucionales? | | | | | |
| | | PLAN INSTITUCIONAL | 2 | ¿Cree usted que la Unidad Administrativa Comercial presenta al inicio de cada periodo el plan institucional para el año fiscal en curso? | | | | | |
| | ORGANIZACIÓN | DISTRIBUCIÓN DE RESPONSABILIDADES | 3 | ¿Existe una distribución de responsabilidades y autoridades acorde a las necesidades de la institución? | | | | | |
| | | SELECCIÓN DE LÍDERES | 4 | ¿Cada departamento/dirección tiene como LÍDER de a la persona idónea para realizar dichas funciones? | | | | | |
| | DIRECCIÓN | TRABAJO EN EQUIPO | 5 | ¿Cree usted que la máxima autoridad y los jefes departamentales promueven el trabajo en equipo? | | | | | |
| | | MOTIVACIÓN | 6 | ¿Me siento motivado/a para ejercer mis funciones de una forma óptima? | | | | | |
| | CONTROL | CUMPLIMIENTO DE METAS | 7 | ¿Esta usted de acuerdo que se ejecutan acciones planificadas y periódicamente se analizan las metas cumplidas? | | | | | |
| | | RETROALIMENTACIÓN | 8 | ¿Existe permanente retroalimentación en el cumplimiento de las metas y modificaciones estructuradas para cumplir las metas propuestas? | | | | | |
| GESTIÓN EMPRESARIAL | CONVENIOS DE USO | GESTIÓN PÚBLICA | 9 | ¿Cree usted que con la gestión realizada por la unidad administrativa y comercial beneficia a la ciudadanía con los servicios de convenios de uso? | | | | | |
| | | ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS | 10 | ¿Está de acuerdo en asegurar que es adecuado el procedimiento administrativo que se lleva a cabo en la unidad administrativa comercial? | | | | | |
| | PROCESOS DE ARRENDAMIENTO | EFICACIA | 11 | ¿Está de acuerdo en decir que la gestión realizada con los arrendamientos cumplen con los objetivos planteados por las autoridades? | | | | | |
| | | EFICIENCIA | 12 | ¿Cree usted que se optimizan los recursos generando el mayor beneficio al Estado al momento de cumplir las metas institucionales? | | | | | |
| | ALQUILERES DE ESPACIOS DEPORTIVOS, COMERCIALES Y DE ESPARCIMIENTO | SATISFACCIÓN DE CLIENTE | 13 | ¿Considera usted que la ciudadanía esta satisfecha con las acciones que realiza la Unidad con los alquileres de espacios deportivos, comerciales y de esparcimiento? | | | | | |
| | | PROCESOS ADECUADOS | 14 | Considera usted que el procedimiento para cumplir las solicitudes de alquileres de espacios son las adecuadas en el marco de la Gestión Pública? | | | | | |

VALIDACIÓN DE GUÍA

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: HUN MARTÍNEZ MAYRA CAROLINA
 1.2 Grado académico: MASTER EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN
 1.3 Cargo e institución donde labora: Tutor - Universidad Estatal de Guayaquil.
 1.4 Título de la investigación: ANÁLISIS EN SUDAMERICA: RELACIÓN ENTRE LA I+D Y DESIGUALDAD
 1.5 Autor del instrumento: Guillermo Kinton Hun Martínez
 1.6 Maestría Mención: Maestría en Gestión Pública
 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario "Análisis del Proceso Administrativo y Gestión de la Unidad de Comercialización de SETEGISP INMOBILIAR Zona 8 en el periodo 2021"

| INDICADORES | CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS | Deficiente 0-20% | Regular 21-40% | Bueno 41-60% | Muy Bueno 61-80% | Excelente 81-100% |
|--------------------|--|------------------|----------------|--------------|------------------|-------------------|
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado. | | | | | X |
| 2. ACTUALIDAD | Adecuado al alcance de ciencia y tecnología | | | | | X |
| 3. ORGANIZACIÓN | Presenta las variables o categorías en forma clara. Existe una organización lógica. | | | | | X |
| 4. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos de cantidad y calidad. Comprende los objetivos bien definidos | | | | | X |
| 5. INTENCIONALIDAD | Valora aspectos del estudio. | | | | | X |
| 6. CONSISTENCIA | Presenta aspectos Técnicos-Científicos y del tema de estudio. | | | | | X |
| 7. COHERENCIA | Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables. | | | | | X |
| 8. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del estudio. | | | | | X |
| 9. CONVENIENCIA | Genera nuevos pautas en la investigación y construcción de teorías. | | | | | X |
| 10. OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables. | | | | | X |
| SUB TOTAL | | | | | | X |
| TOTAL | | | | | | X |

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 2

VALORACION CUALITATIVA: Todos los criterios que se mencionan cumplen con el objetivo de la investigación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es aplicable en las diferentes zonas de división estatal.

Lugar y fecha: Guayaquil, 04/07/2021.



Firma y Posfirma del experto
 DNI: 48648976A

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Tola Alava Suguy Alejandra
 1.2 Grado académico: Magister en Gerencia de Marketing
 1.3 Cargo e institución donde labora: Especialista Zonal de Planificación y Gestión Estratégica en la Secretaría de Gestión Inmobiliar del Sector Público
 1.4 Título de la Investigación: Análisis del Proceso Administrativo y Gestión de la Unidad de Comercialización de SETEGISP INMOBILIAR Zona 8 en el periodo 2021
 1.5 Autor del instrumento: Guillermo Kinton Hun Martínez
 1.6 Maestría Mención: Maestría en Gestión Pública
 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario "Análisis del Proceso Administrativo y Gestión de la Unidad de Comercialización de SETEGISP INMOBILIAR Zona 8 en el periodo 2021"

| INDICADORES | CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS | Deficiente 0-20% | Regular 21-40% | Buena 41-60% | Muy Buena 61-80% | Excelente 81-100% |
|--------------------|---|------------------|----------------|--------------|------------------|-------------------|
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado. | | | | | 100% |
| 2. ACTUALIDAD | Adecuado al estado de ciencia y tecnología. | | | | | 100% |
| 3. ORGANIZACIÓN | Presenta las variables o categorías en forma clara. Existe una organización lógica. | | | | | 100% |
| 4. SURCENCIA | Comprende los aspectos de cantidad y calidad. Comprende los objetivos bien definidos. | | | | | 100% |
| 5. INTENCIONALIDAD | Valora aspectos del estudio. | | | | | 100% |
| 6. CONSISTENCIA | Presenta aspectos Teóricos-Conceptuales y del tema de estudio. | | | | | 100% |
| 7. COHERENCIA | Entre los índices, indicaciones, direcciones y variables. | | | | | 100% |
| 8. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del estudio. | | | | | 100% |
| 9. CONVENIENCIA | Genera nuevas perspectivas en la investigación y construcción de teorías. | | | | | 100% |
| 10. OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables. | | | | | 100% |
| SUB TOTAL | | | | | | 100% |
| TOTAL | | | | | | 100% |

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 20

VALORACION CUALITATIVA: El cuestionario se encuentra elaborado acorde con las variables de la investigación y cumplen con los objetivos planteados.

OPINION DE APLICABILIDAD: Al realizar la evaluación de los criterios cualitativos como cuantitativos se llega a la conclusión de que el Análisis del Proceso Administrativo y Gestión de la Unidad de Comercialización de la SETEGISP es aplicable debido a que cada uno de los indicadores fueron validados directamente en campo y acorde con la realidad de la Unidad de Comercialización de la institución a ser analizada. Esto ayudará para incrementar la eficiencia y eficacia del trabajo que se realiza día a día.

Lugar y fecha: Guayaquil, 4 de julio de 2021



SUGUY
ALEJANDRA
TOLA ALAVA

Firma y Psefirma del experto
 DNI: 0910129010

CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Guayaquil 10 de mayo del 2021.

Mgs. Andrey Pérez Rosales
Director Zonal 8
Secretaría de Gestión Inmobiliaria del Sector Público
Ciudad.

De mis consideraciones:

Por medio de la presente, en calidad de estudiante para obtener el Grado de Máster en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, solicito su autorización como máxima autoridad de la institución SETEGISP Zona 8, se me permita realizar la investigación de carácter académica con el tema: Análisis del proceso administrativo de la Gestión de la unidad de comercialización de SETEGISP - Inmobiliar - Zona 8 en el período 2021.

En el proceso de la investigación solicitaré información administrativa, toma de fotografías y acceso para poder entrevistar a una muestra de funcionarios de la institución.

De antemano agradeciendo su gestión para poder proceder con mi investigación de carácter académico, quedo agradecido.

Atentamente,



Firmado digitalmente por:
**GUILLELMO
KINTON HUN
MARTINEZ**

Ing. Guillermo K. Hun Martínez
C.I.:0916601131
Matricula: 7002484151

AUTORIZACIÓN DE INVESTIGACIÓN

SECRETARÍA TÉCNICA DE GESTIÓN INMOBILIARIA DEL SECTOR PÚBLICO

Oficio No. SETEGISP-2021-DZ8-2301-0

Guayaquil, 14 de mayo de 2021

Sr. Guillermo Hun Martínez
Estudiante de la Universidad César Vallejo
Ciudad.

De mis consideraciones:

En atención a su oficio s/n, del 10 de mayo del 2021, la Secretaría Técnica de Gestión Inmobiliaria del Sector Público SETEGISP - Zona 8, agradece su interés en realizar su proceso académico de investigación en la institución, fomentando las buenas practicas profesionales.

Se autoriza su solicitud y proceda con su investigación de carácter académico, la unidad de talento humano le informará el horario de acceso a las entrevistas o encuestas del personal administrativo.

Con sentimientos de distinguida consideración.



Mgs. Andrey Pérez Rosales
Director Zonal 8
Secretaría Técnica de Gestión Inmobiliaria del Sector Público.

Dirección: Av. Jorge Washington E4 - 257 y Amazonas
Código postal: 170524 Quito / Ecuador
Teléfono: 091 2 2915 700
www.inmobiliar.gub.ec



sembramos
Futuro

Lenin



AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Yo, Guillermo Kinton Hun Martínez, estudiante del Programa de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo con número de matrícula 7002484151, con la tesis titulada "Análisis del Proceso Administrativo y Logro de Objetivos de la Unidad de Comercialización de SETEGISP INMOBILIAR Zona 8, GUAYAQUIL 2021."

Autorizo a la Universidad César Vallejo a la publicación de mi trabajo de investigación en el repositorio institucional.

Atentamente,



Guillermo Kinton Hun Martínez