

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión por Procesos y calidad de la asistencia técnica de la
autoconstrucción en el Gobierno Regional de Moquegua, año 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Figueroa Gonzales, Juan Carlos ([ORCID:0000-0002-9387-908X](#))

ASESOR:

Dr. Manuel Alberto Morí Paredes ([ORCID:0000-0002-9687-492X](#))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

CALLAO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis hijos, por convertirse en mi apoyo en mi labor investigativa. A mi esposa Nélida por su ayuda incondicional. Al Dr. Manuel Alberto Morí Paredes incansable colaborador

Agradecimiento

A papá Dios a quien le debo el existir,
A mis hijas Sheila, Roxana e hijo Juan
Carlos Luis, por ser mí reflejo superación,
A la Universidad César Vallejo por dar la
oportunidad de superarse y hacer
Investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I INTRODUCCIÓN	1
II MARCO TEÓRICO	6
III METODOLOGÍA	
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población y muestra	16
3.4 Procedimientos	18
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.6 Método de análisis de datos	21
3.7 Aspectos Éticos	22
IV RESULTADOS	23
V DISCUSIÓN	24
VI CONCLUSIONES	27
VII RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	31
ANEXOS	41

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 : Estrategia de Gestión	59
Tabla 2 : Metas y Objetivos	60
Tabla 3 : Plan Operativo Institucional (POI) del GORE Moquegua	60
Tabla 4 : Estructura de procesos	60
Tabla 5 : Coordinaciones Institucionales	61
Tabla 6 : Asesoría Técnica	61
Tabla 7 : Capacitación	62
Tabla 8 : Clima Organizacional	62
Tabla 9 : Trabajo de Campo	63
Tabla 10 : Comunicación Interna y Externa	63
Tabla 11 : Toma de Decisiones	63
Tabla 12 : Convenio	64
Tabla 13 : Personal	64
Tabla 14 : Equipos	65
Tabla 15 : Infraestructura	65
Tabla 16 : Identificación de Problemas	66
Tabla 17 : Disminución de Errores	66
Tabla 18 : Solución de Problemas	66
Tabla 19 : Disponibilidad de Asistencia	67
Tabla 20 : Prontitud de la Asistencia Técnica	67
Tabla 21 : Conocimiento del Servicio	68
Tabla 22 : Atención Prestada	68
Tabla 23 : Prueba Confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach (Anexo 8)	90

ÍNDICE GRÁFICOS Y FIGURAS

	Pág.
Figura 1 : Histograma de Estrategia de Gestión	79
Figura 2 : Histograma de Metas y Objetivos	79
Figura 3 : Histograma del Plan Operativo Institucional POI de GORE Moq.	80
Figura 4 : Histograma de Estructura de Procesos	80
Figura 5 : Histograma de Coordinaciones Institucionales	81
Figura 6 : Histograma de Asesoría Técnica	81
Figura 7 : Histograma de Capacitación	82
Figura 8 : Histograma de Clima Organizacional	82
Figura 9 : Histograma de Trabajo de Campo	83
Figura 10 : Histograma de Comunicación Interna y Externa	83
Figura 11 : Histograma de Toma de Decisiones	84
Figura 12 : Histograma de Convenio	84
Figura 13 : Histograma de Personal	85
Figura 14 : Histograma de Equipos	85
Figura 15 : Histograma de Infraestructura	86
Figura 16 : Histograma de Identificación de Problemas	86
Figura 17 : Histograma de Disminución de Errores	87
Figura 18 : Histograma de Solución de Problemas	87
Figura 19 : Histograma de Disponibilidad de Asistencia	88
Figura 20 : Histograma de Prontitud de Asistencia Técnica	88
Figura 21 : Histograma de Conocimiento del Servicio	89
Figura 22 : Histograma de Atención Prestada	89

RESUMEN

Con las legítimas aspiraciones que anhela la Provincia de Mariscal Nieto de contar con viviendas dignas y seguras, la Dirección de Construcción planteó transferir en el ámbito de la descentralización, el fortalecimiento de capacidades a través de un Módulo Piloto Intergubernamental (MPI) denominado “Asistencia Técnica en materia de Normatividad de la Construcción”, ubicado en las instalaciones de la Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento del GORE Moquegua, que permitirá asistir con asesoría técnica gratuita, con el apoyo articulado de la oficina desconcentrada de Atención al Ciudadano del MVCS, como entidades públicas y privadas; situación por la cual este servicio público aliviará el déficit de información y asistencia técnica de los diferentes ámbitos de intervención, propiciando con ello reducir los índices de informalidad de la construcción.

Para la realización de contrastación de hipótesis, se manejó el boceto no experimental, transversal, descriptivo, asimismo se observó una correlación media alta del 69.8% entre Gestión por Procesos y la Calidad de Asistencia Técnica, relación muy significativa entre dichas variables desarrolladas en la Investigación. La Gestión por Procesos imperante en la citada Gerencia Regional, vinculado a los procesos constructivos de edificaciones sociales, influye de manera significativa en la calidad de asistencia técnica de la autoconstrucción.

Palabras clave

Calidad de Asistencia Técnica,
Autoconstrucción,
Módulo Piloto,
Procesos constructivos,
Organización

ABSTRACT

With legitimate aspirations that Mariscal Nieto province yearn for, with worthing and secure housing, the Construction Directorate proposed to transfer in the decentralization scope, the capacities strength towards a Pilot Intergovernmental Module named “Technical Assistance in matter of Construction Normativity”, placed in the Housing, Construction and Sanitation GORE Moquegua facilities, that allows to assist with free technical advisory, with the articulate support of the MVCS’ Citizen Attention office, like public and private entities, whose public service Will relieve information and technic assistance of the different intervention ambits deficit, in order to propitiate the construction informality reduction ratio.

To make the hypotesis contrasting, I did the experimental, transversal and descriptive sketch. In addition, it noted a medium-high correlation of 69.8% between process management and technical assistance quality, a very remarkable relationship between those developed in investigation variables. The Process Management, prevailing in the quoted Regional Management, linked to the social edification constructive processes, influences in a meaningful way in the self-construction technical assistance quality.

Keywords:

Technical Assistance Quality

Self-construction

Pilot module

Constructive Processes

Organization

I. INTRODUCCIÓN

Los variados estudios en el mundo destacaron los aciertos y dificultades que muestra la autoconstrucción como práctica cultural y social, a ella se le señala un sinfín de virtudes e insuficiencias, estas últimas que podrían poner en peligro a los habitantes por desconocimiento y previsión de los procesos constructivos y técnicas que emplean. Según Lozano (2016) España, experta en Gestión Pública en su trabajo de investigación sobre “Administración de Viviendas autoconstruidas en poblaciones humanas de Lima” establece como objetivo. optimizar el bienestar de las familias y reducir el déficit de edificaciones de los sectores de pobreza estableciendo medios de solución; reivindicar el derecho a un hogar seguro, de calidad y sostenible.

Según Fernández (2013) - España, en su indagación de su teoría precisa que el propósito del trabajo de investigación es la de facilitar un procedimiento que proporcione a las entidades oficiales afirmar de la eficiencia y eficacia de la acción de control de calidad de las técnicas constructivas mediante un orden de intervención permanente.

Según Izquierdo (2015), Ecuador en su informe de investigación, señala que el objetivo es elaborar en la etapa de la planificación de la construcción de una vivienda, un modelo que permita definir estrategias e instrumentos que permita alcanzar el logro de un proceso de calidad en la realización de la edificación de las obras de viviendas unifamiliares; concluye que el desarrollo y posterior aplicación del modelo para la protección de la calidad en la cimentación de la casa unifamiliar ha reconocido demostrar, que para la construcción de una casa, es ineludible realizar una serie de actividades incluidas en las de cierto grupo de procesos que constituyen parte de las diferentes etapas de un plan.

González (2017) Chile, su tesis tiene como finalidad plantear una táctica de gerencia de adiestramiento en la compañía de productos de fabricación prioritaria para la edificación, que admita impulsar las prácticas y conocimientos solicitados para obtener los ansiados beneficios de la compañía; precisamente por la necesidad de buscar mayores logros de la institución lo que evidencia la

investigación de las técnicas de gestión, ya que como examinamos, este sub sistema de gestión de personas puede establecerse en una de los caminos relevantes para la mejora del ejercicio estructural al que anhela la compañía; por lo que se evidencia la ejecución de un modelo de gestión de la capacitación que permita responder a la demanda inicial de la compañía, cuyo objetivo es optimizar el desempeño organizacional.

Izaguirre (2017), en su trabajo de investigación tiene como premisa establecer el nivel de dependencia entre la edificación inestable y sus instrumentos en la estabilidad de las poblaciones, la razón el aspecto socio financiero, el modo legal y manejos de régimen, así como los métodos productivos frente al riesgo social que acompaña la fragilidad actual por los riesgos de sus adecuadas construcciones. De acuerdo a los efectos logrados existe una correlación evidente entre uno y otras variables la edificación inestable en las pendientes de los cerros y sus efectos en la seguridad de los habitantes del gobierno local de Independencia, Lima 2016.

Calderón (2019) en su artículo plantea que, en el Perú, se ha extendido un modelo de mercado libre que ha averiguado promover la inversión privada y la asociación formal y, claramente, se ha planteado reducir la informalidad. Se considerarán 04 aspectos: la política de titulación de la propiedad y la política de vivienda, ambos destinados a frenar la autoconstrucción, la entrega de constancias o títulos de posesión municipal y, posteriormente, el paso de la hegemonía de invasiones al de mercados no legales de tierras en el acceso al suelo.

La GRVCS del GORE Moquegua tiene su expectativa de mejorar el alcance de la asistencia técnica en materia de construcción a toda población de la provincia de Mariscal Nieto que efectúa autoconstrucción de edificaciones de vivienda, servicio que deberá ser gestionada a través de las entidades aliadas, así como los colegios profesionales e instituciones académicas; con el propósito de disminuir los índices de informalidad de la construcción, superar la vulnerabilidad de sus edificaciones, profundizando la sostenibilidad y mejorando la gestión de riesgos, para lo cual es necesario la intermediación de convenios, a fin de iniciar la creación de un Módulo Experimental Intergubernamental de Asistencia Técnica sobre la normativa de la

construcción, para lo cual es necesario incorporar una política oficial en la materia, que permita el conocimiento obligatorio de las normas de los procesos constructivos, con la asesoría de profesionales de Ingeniería y arquitectura, entre otras en beneficio de un considerable número de familias beneficiadas.

Justificación de la investigación y la Formulación del Problema

En la problemática investigada, la práctica internacional, como la nacional, confirman la existencia de importantes escenarios de optimización de los servicios administrativos puestos a disposición de la sociedad; en ese contexto es posible de encontrar una serie de iniciativas en el ámbito gubernamental, destinadas a brindar cada vez mejores y mayores servicios a la comunidad, mediante el uso de instrumentos de gestión, contenidas dentro del marco de los procedimientos administrativos. En ese sentido, las actividades de la construcción en el Perú tienen que reinventarse de manera permanente y oportuna al llamado de las necesidades sociales, hacia un mundo de avances tecnológicos, globalización económica y cambio permanente de escenarios, las que se deben afrontar de manera programática acorde con las políticas que demanda el actual régimen gubernamental.

El desempeño de la construcción tiene un rol concluyente en el incremento y progreso económico del país, los bienes del sector de la construcción son activos y duraderos, catalogados como un capital fijo. En esa perspectiva, las inversiones y su producción tienden a progresar más de prisa que la economía en su conjunto en momentos de prosperidad económica conforme aumenta su proporción del PBI, así como también aumentan las oportunidades de trabajo. El diseño del proyecto de Módulo Piloto sobre asistencia técnica normativa de la construcción se presenta como una alternativa de solución a la informalidad de la construcción de infraestructura básica, por cuanto la incorporación o implementación de un servicio público gratuito a la población utilizando los servicios de atención al público, permitirá acercarse a la población para informarse sobre cómo asesorarse sobre los riesgos de la informalidad, a fin de concientizar a la población sobre los aspectos relevantes de las Normas de la Construcción y sus ventajas.

Problema General

¿De qué manera la gestión por procesos y la calidad de asistencia técnica ayudará a mejorar la actividad de autoconstrucción en la Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento del Gobierno Regional de Moquegua, año 2020?

Problemas Específicos

¿De qué manera los procesos estratégicos ayudaran a mejorar la calidad de la asistencia técnica de la autoconstrucción en la Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento del Gobierno Regional de Moquegua, año 2020?

¿De qué manera los procesos operativos ayudarán a mejorar la calidad de asistencia técnica de la autoconstrucción en la GRVCS del GORE Moquegua, año 2020?

¿De qué manera los procesos de apoyo ayudarán a mejorar la calidad de asistencia técnica de la autoconstrucción en la GRVCS del GORE de Moquegua, año 2020?

Objetivo General

Establecer la relación entre la gestión por procesos y calidad de asistencia técnica de la autoconstrucción en la Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento del Gobierno Regional de Moquegua, año 2020

Objetivos Específicos

Establecer la relación entre los Procesos Estratégicos y la calidad de asistencia técnica de la autoconstrucción en la GRVCS del GORE de Moquegua, año 2020.

Establecer la relación entre los procesos operativos y la calidad de asistencia técnica de la autoconstrucción en la GRVCS de GORE Moquegua, año 2020.

Establecer la relación entre los procesos de apoyo y la calidad de asistencia técnica de la autoconstrucción en la GRVCS del GORE Moquegua, año 2020

Hipótesis

Hipótesis General

Existe relación entre la gestión por procesos y la calidad de asistencia técnica de la autoconstrucción en la Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento del Gobierno Regional de Moquegua, año 2020

Hipótesis Específicas

Existe relación entre los procesos estratégicos y la calidad de asistencia técnica de la autoconstrucción en la GRVCS del GORE Moquegua, año 2020.

Existe relación entre los procesos operativos y la calidad de asistencia técnica de la autoconstrucción en la GRVCS del GORE Moquegua, año 2020.

Existe relación entre los procesos de apoyo y la calidad de asistencia técnica de la autoconstrucción en la GRVCS del GORE Moquegua, año 2020

(Anexo: 72-78)

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional

Según Fernández (2013) - España, en su indagación de su teoría precisa que el propósito del trabajo de investigación es la de facilitar un procedimiento que proporcione a las entidades oficiales afirmar de la eficiencia y eficacia de la acción de control de calidad de las técnicas constructivas mediante un orden de intervención permanente.

Rosado (2015) España, en su trabajo de investigación tiene como objetivo instituir un recurso del saber la cual nos exprese que actividades son recurrentes y cuáles son las experiencias ; este trabajo concluye que en España y Reino Unido tienen un procedimiento en el que el Estado interviene menos, pero los regímenes en España a los cuerpos profesionales asumiendo el Ingeniero mucha responsabilidad como persona, y el logro de esta legislación que es anular obstáculos administrativos, pero puede sobrellevar a un desgaste de control de calidad en este tema. A diferencia en Estados Unidos que además de estos controles incorpora los cálculos estructurales, toda vez que existe en esta etapa más control, ya que su régimen de convenio de tareas les permite poder convenir por un lado la ejecución y por otro lado el proyecto, pudiéndose facilitar el asunto de que disminuya una buena coordinación entre el contratista ejecutor y el proyectista.

Ugalde (2018) México, en su informe de investigación cuya finalidad fue la de brindar un plan de las importantes particularidades que armonizan el concepto de la vivienda informal en dos conocidos sectores de San Luis Potosí, concluye con la forma en la que los movimientos económicos se encuentran vinculadas con las distintas técnicas de usurpación del territorio es un elemento concluyente, tal como logramos comprobar en los casos de investigación en las distintas iconografías presentes en las grafías de la idea de hogar las cuales constituyen parte decisiva del entorno en el que se hallan, y no se puede comprender ni concebir fuera del contexto en el que brota, la sintomatología como una herramienta analítica contribuye al entendimiento de innegables locuciones en relación de su significado,

y descubre la manera en la que una cultura, un grupo social en particular exterioriza una serie de rituales, simbolismos y creencias que se ajustan como parte de la vivencias y cronología de un grupo de personas.

Guevara (2015) Ecuador, en su tesis refleja la dificultad para el camino de la autoconstrucción, la gestión de las organizaciones sociales, la vivienda popular y las finanzas del medio ambiente en dos jurisdicciones de la metrópoli de Quito, presenta pérdida habitacional, por lo tanto las clases populares tienen reducido el acceso a la vivienda, es por ello que para asegurar el derecho de vivienda que tiene la ciudadanía esta se ha logrado implementando una política pública por parte del Estado, consagrado en la constitución nacional.

Barrera (2017) Colombia, en su informe de investigación sobre actividades constructivas sostenibles en edificaciones autoconstruidas en un clima caluroso. Este trabajo de exploración aflora por la preocupación de aportar desde la academia a la deliberación sobre las alternativas que permitan democratizar los beneficios del diseño razonable para mejoramiento de las condiciones habitacionales de las familias asentadas en algunos de los sectores más vulnerables de la capital de Bogotá, como un medio para incidir en los índices de dignificación de la vivienda y calidad de vida de la población, por lo que se plantea que, desde la vivienda autoconstruida.

A nivel nacional

Macedo (2018), en su tesis “Asistencia técnica y su correlación con la calidad de viviendas edificadas en la APV Alto Qosqo del Municipio Distrital de San Sebastián” Cusco, el objetivo fue manifestar que concurre una relación importante entre la asesoría técnica de viviendas sociales de calidad, y cuyos resultados de la investigación indican una correspondencia significativa.

Quispe (2018), en su tesis tiene como finalidad establecer la relación entre ambas variables, y algún nivel de perjuicio que el poblador percibe en lo referente a las

insuficiencias existentes de su construcción (hendeduras, falta de ventilación o desniveles).

Trabajo de tesis de Alarcón (2015) en su “Condición social y percepción de las personas frente a la modalidad de obras por impuestos del distrito de Moquegua promovida por el Concejo Provincial de Mariscal Nieto, año 2015”. Se realizó una investigación para responder a estas interrogantes que contiene la descripción de riesgos y ventajas sobre el marco normativo de esta modalidad de “Obras por Impuestos”.

Enfoques conceptuales donde se enmarca la investigación

La Gestión de procesos (GP) es un instrumento que permite realizar un análisis establecer actividades de las dimensiones de calidad más relevantes e implementar las necesarias mejoras. Además, incluye técnicas para ordenar dichas actividades y monitorizar (analizar periódicamente y medir) los importantes indicadores que nos comunican sobre la situación de determinados procesos”. (Ruíz López, P. et al., 2006).

En cuanto a la variable calidad de asistencia técnica (CAT) en la autoconstrucción ésta abordó el método que integra el lado humano, administrativo, y especialmente en la construcción, como la parte técnica de las organizaciones. Al integrar estos 03 aspectos, la organización aprovecha todos sus recursos al máximo, se vuelve más competitiva y incrementa su productividad. González, O. C. (2016)

GESTION POR PROCESOS:

Conceptualización de los Indicadores de la Variable (1)

Estrategias de gestión, el organismo rector en vivienda, construcción y Saneamiento es el MVCS para cuyo efecto cuenta con un Plan Estratégico Institucional 2020-2024 que constituye un instrumento de gestión que identifica la estrategia institucional orientada a la implementación de las políticas del Sector y de la Política General de Gobierno, que impulsan el acceso a servicios de agua y saneamiento sostenibles y de calidad, la construcción de edificaciones e infraestructura urbana seguras, accesibles y sostenibles, para ello cuenta con ocho objetivos estratégicos institucionales, para el caso que nos aboca está referido al OEI 03 cuyas acciones se detalla: **(Anexo 10)**

En cuanto a las acciones estratégicas del objetivo estratégico Institucional 03: Dirección de Construcción – órgano de línea de Políticas y Regulación en Construcción y Saneamiento (DGPRCS) del MVCS.

Metas y Objetivos institucionales Los objetivos Estratégicos Institucionales del Gobierno Regional de Moquegua, son ocho (08), de los cuales dos (02) están relacionados a las acciones estratégicas de la GRVCS del GORE Moquegua, las mismas que fueron aprobada por la Resolución Ejecutiva Regional N.º 007-2018-GR/ MOQ del 16 de enero 2018.

De acuerdo al Art. 93º del ROF del Gobierno Regional de Moquegua aprobado mediante Ordenanza Regional N°011-2013CR/GRM de fecha 18 de octubre del 2013 y modificado con Ordenanza Regional N° 10 -2018-CR/GRM del 26 de julio del 2018.- Son funciones, entre otras, de la Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento, entre otros:

“Ejecutar acciones de asistencia técnica, capacitación, promoción, investigación científica, tecnológica en materia de construcción y saneamiento.” **(Anexo 11, 12)**

El Plan Operativo Institucional (POI) 2020 del Gobierno Regional de Moquegua fue aprobado mediante Resolución Ejecutiva Regional N.º 255-2019/MOQ del 11 de junio del 2019 y actualizada mediante Resolución Ejecutiva Regional N.º 276-

2020- GR/MOQ del 1º de julio 2020, con ocasión de la elaboración del POI Multianual 2021-2023, el mismo que se elabora con la finalidad de orientar la asignación de recursos para orientar el logro de las metas prioritarias de dicho periodo, para ello toma en cuenta la situación económica y fiscal del país descrita en el Marco Macro económico Multianual y estructura presupuestal del año vigente. El POI debe reconocer la prelación de cada inversión y actividad operativa según niveles instituidos sobre la base del recorrido estratégico señalada en el Plan Estratégico Institucional. Además, expresa la Codificación Física y Presupuestal de cada año.

Estructura de Procesos: La finalidad del estudio es diseñar un modelo de organización por procesos que permita impulsar la incorporación de Módulos Pilotos Intergubernamentales de Asistencia Técnica sobre Normatividad de la Construcción desde el Ejecutivo a la Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento del GORE Moquegua, mediante la suscripción de convenios interinstitucionales, a fin que permita transmitir conocimientos técnicos normativos a sus funcionarios, directivos y profesionales desde la Dirección de Construcción de la Dirección General de Políticas y Regulación en Construcción y Saneamiento (DGPRCS) del MVCS, mediante actividades de inducción y capacitación sobre normatividad de la construcción, por ser el ente rector en la materia, y de manera escalonada transmitirlos a la población usuaria de la autoconstrucción a través de la Programación Anual de Actividades.

Tipos de procesos:

- 1) Estratégicos
- 2) Operativos: y
- 3) De apoyo:

Etapas para la implementación de la gestión por procesos

Las etapas para implementar la gestión por procesos son tres:



Coordinaciones interinstitucionales– Este indicador, está referida a las coordinaciones internas y externas que se generan a partir del diseño del proyecto MPI de Asistencia Técnica sobre Normatividad de la Construcción - (*) que desarrollará la Dirección de Construcción de la DGPRCS del MVCS con la finalidad de transmitir conocimientos de manera escalonada primero a los funcionarios, directores y profesionales de la GRVCS del GORE Moquegua y estos a la vez a la población que efectúa actividades de autoconstrucción de viviendas en la provincia de Mariscal Nieto en la región Moquegua.

Asistencia Técnica. – Este otro indicador está referido al conjunto de acciones orientadas a desarrollar actividades de apoyo y de asesoría técnica a la GRVCS del GORE Moquegua, para profundizar sus conocimientos en temas relacionados con las normas de la construcción y procesos constructivos no convencionales.

(*) Módulo Piloto de Atención (MPI): Espacio físico adecuado e implementado para desarrollar acciones de asistencia técnica gratuita, ubicado en las instalaciones del Gobierno Regional o Gobiernos Locales, a través de los cuales funcionarios y/o técnicos ad hoc (o acreditados) serán los responsables de difundir los aspectos relacionados con las “Normas de la Construcción” y “Construcción de Edificación con Procesos Constructivos No Convencionales”.

Capacitación. Es la actividad que desarrolla la Dirección de Construcción de la DGPRCS del MVCS a los directivos, profesionales y especialistas de la GRVCS del GORE Moquegua, a fin de transmitir conocimientos en materia de la Normatividad de la Construcción, y ellos a la vez a los pobladores de la provincia de Mariscal Nieto que efectúa construcción informal, con la finalidad de lograr de reducir los

índices de autoconstrucción en la zona, mediante talleres, conferencias, fórum y todo evento de capacitación, comprometiendo en este propósito a la academia local, colegios profesionales de Arquitectos y Ingeniería, como también a los gobiernos locales distritales de la provincia, a entidades sub nacionales como SENCICO, COFOPRI, Defensa Civil, sumando a nivel de cascada a las grandes ferreterías y centros de expendio de todo tipo de materiales de la construcción.

Clima Organizacional – Este otro indicador se refiere al ambiente generado por las prácticas de los funcionarios y servidores de la GRVCS, y que se materializa en las actitudes que tienen para relacionarse entre sí; así mismo es la expresión personal de la apreciación entre ellos y que incurre inmediatamente en el desempeño de los fines y objetivos, como a las características que tiene el ambiente de trabajo.

Trabajo de campo. – Este indicador se refiere al accionar incesante que examina de manera metódica del desarrollo de la gestión de actividades, la entrega de productos o servicios, el empleo de recursos y el logro de resultados, de tal manera que la asistencia técnica dirigida cumpla los objetivos programados.

Comunicación interna y externa. Es inevitable registrar la importancia del desempeño de la comunicación interna en las instituciones, puesto que en base a su misión se tomará en cuenta al capital más significativo de las organizaciones, los trabajadores, y al mismo tiempo se considerarán las actividades orientadas en la ética de la persona (Gutiérrez Paredes 2016, pag.33); en tanto “Vargas Cárdenas (2019 Pag.29) señala que la comunicación externa son los mensajes que se planifican dentro de la organización con la finalidad de proyectarse hacia fuera de la misma.

Toma de decisiones - Es el proceso mediante el cual se efectúa una elección entre distintas alternativas o formas posibles para solucionar diferentes situaciones en la vida en distintos contextos: social, familiar, personal, empresarial, laboral económico, etc. Elegir una, consiste fundamentalmente en la toma de decisiones.

CALIDAD DE ASISTENCIA TECNICA

Conceptualizar los Indicadores de la Variable (2)

Convenio - La GRVCS del GORE Moquegua, cuenta con convenios para recibir asistencia técnica y capacitación, el mismo que tiene por objeto que la Dirección de Construcción del MVCS, brinde asesoría técnica sobre el estudio de las normas de la construcción y edificación con métodos constructivos no convencionales, a funcionarios y profesionales de la citada Gerencia, con el propósito de conseguir en ellos conocimientos técnicos en materia de normatividad de la construcción, a efecto de transmitirlos a la población de zonas vulnerables que hacen autoconstrucción, a través del MPI; con el propósito de lograr en la población un cambio de actitud que le permita mejorar la construcción de sus hogares y por ende mejorar la calidad de vida de sus familiares.

Personal. - Es el conjunto de trabajadores que laboran en una misma entidad, organismo u empresa. Los recursos humanos es el total de personal que se desempeñan en la institución ; para el caso de la GRVCS cuenta con 25 personas (Servidores y funcionarios, CAS, terceros)

Equipos (Informáticos)- Conjunto de elementos que logran interactuar lo físico (hardware) con la información (software). El hardware de la computadora es el conjunto de partes físicas de un sistema informático. Esto incluye el cuerpo de la computadora (CPU), el mouse, el teclado y monitor, para el caso la GRVCS cuenta con suficientes equipos informáticos.

Infraestructura. – Conjunto de obras, estructuras y otros bienes de capital. Para el caso la GRVCS, ésta cuenta con una adecuada infraestructura para desarrollar sus actividades, en su local propio en Av. Balta 305 – Moquegua – Mariscal Nieto

Identificación del problema - Informalidad de la construcción en la provincia de Mariscal Nieto en la región Moquegua. El personal de la GRVCS, tiene la capacidad suficiente para atender los problemas de los usuarios

Disminución de errores – La Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento, se esfuerza por brindar una excelente calidad de servicio al público usuario a través Programas de actividades en el MPI

Solución del Problema – A través Módulo Piloto Intergubernamental (MPI) la GRVCS realiza los mayores esfuerzos para la solución de las dificultades del público usuario y de la entidad.

Disponibilidad de asistencia – El personal de la GRVCS del GORE Moquegua está en la capacidad de brindar asistencia técnica de calidad al público usuario en materia de construcción

Prontitud de la Asistencia Técnica – El usuario se siente satisfecho por la prontitud de la asistencia técnica recibida por el personal de la Gerencia de Vivienda, Construcción y Saneamiento

Conocimiento del Servicio – El personal de la GRVCS del Gobierno Regional de Moquegua, cuenta con el suficiente conocimiento técnico para atender el servicio que brinda

Atención prestada - El usuario se siente complacido por la atención prestada del servicio que brinda el personal de la GRVCS del GORE Moquegua



III METODOLOGÍA

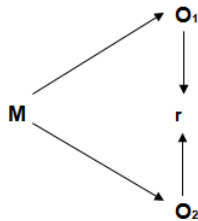
3.1 Diseño y Tipo de investigación

Tipo de investigación

Aplicativa, la misma que permite sistematizar todos los datos en base a métodos ya existentes, con la finalidad de evaluar lo afirmado y se optimizará la toma de decisiones para poder plantear las soluciones.

Diseño de la investigación

“Se manejó el boceto no experimental, descriptivo y transversal, para la realización de contrastación de hipótesis,” (Quispe, 2018)



M = Muestra

O1 = Información de la variable 1: Gestión por Procesos

O2 = Información de la variable 2: Calidad de asistencia técnica

r = Relación entre O2 y O1

3.2 Variables y Operacionalización

Se aplica como definición el concepto de la guía de aprendizaje (UCV-Moquegua 2018): “

- Variable 1: Gestión por Procesos

Está referido a la variable dependiente, que califica a los procesos de asesoría técnica sobre materia de la normatividad de la construcción y métodos constructivos no convencionales, con la finalidad de inducir a los funcionarios, profesionales y técnicos de la GRVCS del GORE Moquegua

a desarrollar un trabajo en equipo, a efectos de transmitirlos a las familias que habitan en zonas vulnerables que hacen autoconstrucción a través del MPI con el objeto de lograr en las familias un cambio de actitud que le permita optimizar la construcción de sus hogares y por ende mejorar la calidad de vida de la población.

- Variable 2: Calidad de asistencia técnica

Definida como la variable independiente, viviendas en dicho proceso constructivo, y asesorados por los especialistas del Módulo Piloto Intergubernamental -MPI, garantizando de esta manera su integridad y la de su familia, evitando que durante el proceso de autoconstrucción no haya víctima de daños hacia los ocupantes de la unidad de edificación. (**Anx 13**)

Escala de Medición: La escala utilizada para esta tesis se investigación es la “Ordinal”

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

La población de estudio para este trabajo investigativo está formada por 25 trabajadores de la GRVCS del GORE Moquegua ubicado en la Av. Balta 305, Moquegua, en la jurisdicción de Mariscal Nieto en la Región Moquegua; los cuales están estratificados en directivos, gerente, directores y profesionales de especialidad de ingeniería, arquitectura, economía, sociología, contabilidad y Asistente administrativo de la citada Gerencia Regional.

Para Hernández (2013) México, define como “población” a la multitud total de personas, medidas u objetos que poseen algunas particularidades comunes observables en un lugar y en un momento dado, teniendo en cuenta las peculiaridades de la población (homogeneidad, espacio, tiempo. Cantidad) (**Anexo 14**)

A partir de la población de origen se aplica la teoría del muestreo para hallar el volumen de la muestra (n); para tal efecto se utilizó el muestreo aleatorio simple cuyo método se señala en los anexos.:

Reemplazando por los valores numéricos de la fórmula:

$$n = \frac{(1.96)^2 * 25 * 0.5 * 0.5}{(25 - 1) 0.07^2 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

n= Veintidós (22)

Muestra

Para la muestra se seleccionó a 22 colaboradores de la GRVCS del GORE Moquegua, ubicado en la Av. Balta 305, Moquegua, en la provincia de Mariscal Nieto en la región Moquegua

Para Hernández (2013) México, la “muestra” es cuando se escogen varios elementos con el propósito de investigar algo sobre una población determinada, este conjunto de elementos es definido como muestra. Es decir, es una parte del todo, del total de la población y que sirve para representarlo.

El tipo de muestra puede ser probabilística (Simple, sistemática y estratificada) y otra no probabilística. **(Anexo 14)**

Muestreo

(García Ramos) Puebla 2017

Es muestreo aleatorio simple el más simple de la técnica de muestreo, el cual sirve de base para los demás propósitos.

3.4 Procedimientos

a.- Preparación previa a la aplicación del cuestionario

Para poder rellenar el cuestionario, los colaboradores (Gerente, profesionales y especialistas de la DRVCS del GORE Moquegua), deben conocer los requisitos más relevantes que se utilizan en la herramienta, así como el enfoque de las diversas consultas que allí se plantean, para lo cual, en un comienzo se realizó una persuasión, con la finalidad que los colaboradores encuestados, tenga claros estas percepciones, indicando con ejemplos los casos más frecuentes

b.- Recolección de datos y diseño instrumental

La encuesta se orientó a proponer las hipótesis específicas mostradas en el trabajo de investigación. La herramienta se elaboró mediante una indagación de 22 consultas, de las cuales las dos primeras consultas se refieren a datos relacionados a la “autoconstrucción” pero que tienen relación en el presente tema a desarrollar, las otras 20 consultas que, si participan son efectuadas con simples procesos y que pueda ser entendido por los colaboradores expertos en la materia.

c.- Procesamiento de información

Las respuestas recogidas en los cuestionarios fueron copiadas en el aplicativo SPSS-23, que finalmente será el instrumento estadístico que pone a disposición las hipótesis planteadas en el presente trabajo de tesis.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de Datos

En el presente tema se manejó las destrezas de las encuestas y la herramienta será el cuestionario, con el fin de efectuar la recopilación de datos que nos permitan poner a prueba las hipótesis trazadas.

En relación a lo señalado Baptista, Fernández y Hernández, (2014), señala que: “Recoger los datos implica confeccionar un plan detallado de operaciones que

nos conduzcan a reunir datos con un fin específico”. Todo estudioso debe poner mucha atención en el planteamiento o formulación de la calidad de sus elementos de evaluación ya que un instrumento inadecuado provoca una distorsión de la realidad

Instrumento en variable 1: Gestión por Procesos

- Número de preguntas: 11
- Escala de Medición: Totalmente en desacuerdo (01) En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), Totalmente en acuerdo (5)
- Escala: La escala utilizada para esta tesis se investigación es la “Ordinal”

Niveles Rango

Totalmente en desacuerdo [1-7]

En desacuerdo [8-14]

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo [15-21]

De acuerdo [22-28]

Totalmente de acuerdo [29-35]

Instrumento en variable 2: Calidad de Asistencia Técnica

- Número de preguntas:11
- Escala de Medición: Totalmente en desacuerdo (01) En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5)
- Escala: La escala utilizada para esta tesis se investigación es la “Ordinal”

Niveles Rango

Totalmente de acuerdo [73-90]

De acuerdo [55-72]

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo [37-54]

En desacuerdo [19-36]

Totalmente en desacuerdo [1-18]

3.5.1 Validez del instrumento

Respecto a la validación del cuestionario se usó el método de la opinión de los docentes especialistas, a través de la herramienta habitualmente utilizada por la Universidad César Vallejo llamado Informe de Juicio de Expertos.

3.5.2 Confiabilidad

En relación a ello se utilizó el Alfa de Cronbach, cuyo método de ejecución habitual es como resultado: 0.906

Confiabilidad del instrumento

Para aplicar la fiabilidad de la herramienta que se usó en el coeficiente de Alpha de Cronbach, cuyos valores van de 0 y 1.

Tabla 3

Escala de valorización de	Tipo de confiabilidad
------------------------------	-----------------------

Alpha de Cronbach:

0.906

Escala

1.00	Alta confiabilidad
0.72 a 0.99	Excelente Confiabilidad
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.60 a 0.65	Confiable
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja

El factor que se muestra en la tabla 23 (pág. 90) tiene un 0.906, lo que representa que la herramienta aplicada a la variable “Gestión por Procesos y Calidad de Asistencia Técnica” es de Confiabilidad. Excelente

3.6 Método de análisis de datos

Para esta fase se usó para recoger los datos de campo el Excel, luego se pasó al aplicativo estadístico especializado SPSS-23

- La confiabilidad

La fiabilidad de la herramienta se efectuó con las variables sugeridas como se observó en el punto precedente

- Tablas de frecuencias y porcentajes

Estudio de Frecuencias que logra obtener una representación general de la distribución de variables mediante: Tablas de Frecuencias.

- Prueba de normalidad

Para comprobar la prueba de normalidad de variables planteadas se usó el Kolmogórov-Smirnov

- Estadístico inferencial -correlacional

Para este ensayo se hallan las correlaciones de las hipótesis sugeridas en el estudio de investigación para ello se utilizó Rho de Spearman

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{N^3 - N}$$

3.7 Aspectos Éticos

Son principios de ética en investigación en la Universidad César Vallejo:

- a) Conservación de la biodiversidad y el medio ambiente: Los estudios de exploración deben garantizar la conservación del hábitat, originando el aprecio de los seres vivos y los ecosistemas.
- b) Competencia profesional y científica: Los estudiantes deben cumplir los niveles adecuados de preparación según lo requerido por la investigación, que aseguren el rigor científico en la ejecución de todo el desarrollo de la investigación hasta su publicación.
- c) Beneficencia: La investigación debe gestionar el bienestar o conseguir beneficios a los participantes del estudio.
- d) Autonomía: Los colaboradores que participen en la investigación tienen la capacidad de elegir su cooperación o retiro de las investigaciones en el momento que lo requieran.

INFORME DE INVESTIGACIÓN CUANTITATIVO

IV RESULTADOS

De la aplicación sobre los datos muestrales de las pruebas de asociación de variables se obtuvieron los siguientes resultados:

Existe una correlación media alta del 69.8% entre Gestión por Procesos y la Calidad de Asistencia Técnica, relación muy significativa entre dichas variables desarrolladas en la Investigación

Con respecto a la primera hipótesis específica se encontró una asociación alta del 72.9% entre los Procesos Estratégicos y la Calidad de Asistencia Técnica, estadísticamente alta significación.

Con relación a la segunda hipótesis específica se determinó una media alta asociación del orden del 67.4% entre los Procesos Operativos y Calidad de Asistencia Técnica, estadísticamente de media alta significación.

Así mismo se encontró una asociación media del 49%, entre los Procesos de Apoyo y la Calidad de Asistencia Técnica, prueba medianamente significativa, en la comparación de esta dimensión y la segunda variable en el ámbito de la tercera hipótesis específica.

V. DISCUSIÓN

Se presenta a continuación la discusión de resultados de la presente investigación frente a los objetivos, resultados y conclusiones de los diferentes autores consignados en los antecedentes del estudio.

En la investigación desarrollada de la presente tesis se encuentra una alta asociación entre la Gestión por Procesos y la calidad de asistencia técnica, respondiendo en este sentido al propósito planteado en la Hipótesis General.

Así mismo entre la enunciación de la Gestión por Procesos y la Calidad de Asistencia Técnica, se encontró una alta significación estadística de la dimensión frente a la segunda variable, igual situación se determinó entre la implementación de la gestión por procesos y la calidad de asistencia técnica. En cuanto a la evaluación de la gestión por procesos y calidad de asistencia técnica se alcanzó similar resultado.

Fernández (2013), en su investigación efectuada sostuvo que la gestión de calidad de asistencia técnica en la autoconstrucción constituye una alternativa en la promoción pública de obras de edificación y en la propuesta de un índice de calidad; la misma que tuvo por finalidad brindar un método que facilitara a las entidades públicas asegurarse de la eficiencia y eficacia de dicho control de calidad de los procesos constructivos a través de la gestión del control permanente.

Rosado (2015), en su trabajo de investigación afirmó que el control de calidad en los proyectos y obras de construcción en el viejo continente tuvo como finalidad crear una fuente de conocimiento donde orientaron que acciones son obligatorias y cuáles son las experiencias en relación a calidad que se emprende en cada país para verificar la construcción en todo su tiempo de vida; sostiene además que los sistemas tradicionales de contratación en Europa son más estrictos a excepción de Reino Unido y España. Se da el caso en España respecto a la Ley Ómnibus que le quita poder a los colegios profesionales asumiendo ahora el especialista mucha más responsabilidad como persona, lo

cual a su entender logra el objetivo de esta ley que es eliminar trabas burocráticas.

Guevara (2015), en su investigación respecto a la autoconstrucción de la vivienda popular, gestión de organizaciones y financiamiento sobre dos casos en Quito, sostuvo que estas presentan un déficit habitacional, por lo tanto, el acceso a la vivienda de las clases populares es mínima, es por ello que se implementó una política pública por parte del Estado para garantizar el acceso al derecho de vivienda que tiene la ciudadanía consagrado en la legislación nacional

Ugalde (2018) en su trabajo de investigación sobre el horizonte de viviendas populares autoconstruidas, sostuvo que su finalidad fue dar a conocer el significado de las principales características que componen el término de la vivienda autoconstruida en dos sectores populares de San Luis Potosí - México, en la que aborda como un factor determinante las actividades económicas que se encuentran relacionadas con los diferentes procesos de usurpación, como se pudo apreciar en los casos de estudio en la concepción de distintas iconografías presentes en las representaciones de la idea de vivienda las cuales forman parte crucial del contexto en que se encuentran, no pudiéndose concebir de otra manera, en la que surge la sintomatología como un instrumento analítico que contribuye a la comprensión de ciertas expresiones en función de su significado, y evidencia la manera en la que una cultura, un grupo social en particular manifiesta una serie de creencias, rituales y simbolismos que se acuñan como parte de la cronología e historia de un colectivo.

Barrera (2017) en su investigación de tres casos de estudio sobre prácticas constructivas sostenibles en viviendas autoconstruidas en zonas frías, la que surge por la preocupación de aportar desde la universidad a la reflexión sobre las alternativas que permitan generalizar los beneficios del diseño sostenible para la mejora de las condiciones de habitad de la población asentada en algunos de los sectores más vulnerables de la ciudad de Bogotá en Colombia, como un medio para incidir en los índices de ennoblecimiento de la vivienda y

calidad de vida de las personas, por lo que se plantea que, desde la edificación informal.

Macedo (2018), en su estudio de investigación sobre calidad de viviendas construidas con asistencia técnica en la APV Alto Qosqo San Sebastián -Cusco, sostuvo que su finalidad fue demostrar que existe una relación significativa entre la gestión de procesos y calidad de asistencia técnica de viviendas sociales construidas en el año 2015 en la citada jurisdicción territorial.

Quispe (2018), en su informe de investigación sobre los perjuicios que ocasionó la construcción de vivienda Informal a los ocupantes de la población de Chen Chen – Moquegua , y la de establecer su relación entre ellos, así mismo buscaba una solución profundamente social, toda vez que el poblador percibió algún nivel de daño por las insuficiencias presentes en su construcción (falta de ventilación, techos débiles y rajaduras), sin embargo de otro lado, el morador no distinguió como necesario realizar las reparaciones mencionadas en sus viviendas dado que no las considera tan perjudiciales en su vida diaria y están acostumbrados a vivir con estas insuficiencias en sus hogares, desde luego faltó concientizar a la población sobre la importancia de participación del profesional de la construcción de sus viviendas, vale decir a menos construcción de vivienda informal más deficiencia de espacios en la edificación, es por ello que existe gran cantidad de casas que no ofrecen garantía a sus ocupantes tanto en funcionalidad, como en el calidad.

Según Alarcón (2015) en su trabajo de tesis sobre conocimiento y actitud social de la población respecto a las obras por impuesto promovida por el Municipio de Mariscal Nieto en Moquegua 2015, toda vez que, con este mecanismo, las instituciones privadas priorizan el pago de su impuesto a la renta para su financiamiento y efectuar directamente, de forma rápida y eficiente, obras públicas y privados. Para responder a estas interrogantes se ha realizado una investigación que contiene la descripción de ventajas y riesgos sobre esta modalidad y el marco normativo de “Obras por Impuestos”.

VI. CONCLUSIONES

Del desarrollo de la presente investigación se deriva las siguientes conclusiones:

- 6.1 La Gestión por Procesos imperante en la Gerencia Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento del Gobierno Regional de Moquegua, vinculado a los procesos constructivos de edificaciones sociales, influye de manera significativa en la calidad de asistencia técnica de la autoconstrucción.
- 6.2 Los procesos estratégicos de la Gestión por Procesos, desarrollados en el Plan Operativo Institucional de la Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento del Gobierno Regional de Moquegua, vinculado con los procesos constructivos de edificaciones sociales, incide altamente en la calidad de asistencia técnica de la autoconstrucción.
- 6.3 Los procesos operativos de la Gestión por Procesos utilizados por la autoridad competente de la Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento del Gobierno Regional de Moquegua inciden positivamente en la calidad de asistencia técnica, al servicio de la población que desarrolla actividades de autoconstrucción, teniendo como soporte las permanentes coordinaciones institucionales y una fecunda capacitación.
- 6.4 Los procesos de apoyo en la Gestión por Procesos de la Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento del Gobierno Regional de Moquegua, incide moderadamente en la progresión logística que atenúe las necesidades básicas recurrentes de los trabajadores, en el cumplimiento de los fines y objetivos institucionales a fin de mejorar la calidad de asistencia técnica en las actividades de autoconstrucción desarrollada por la población usuaria de Moquegua.

VII RECOMENDACIONES

De las conclusiones vertidas en el presente trabajo de investigación, se formula las siguientes recomendaciones al titular de la Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento del Gobierno Regional de Moquegua:

- 7.1 Dinamizar el Plan Estratégico Institucional en cumplimiento de sus objetivos, como también la apertura de una meta estratégica sobre asistencia técnica de normatividad de la construcción de edificaciones, con la finalidad de transmitir conocimientos en el marco de la descentralización a los funcionarios, profesionales y técnicos de la citada Gerencia Regional, a efectos de transmitirlos a la población de zonas vulnerables que hacen autoconstrucción a través del MPI, con el propósito de lograr en ellos un cambio de actitud que le permita mejorar la construcción de sus viviendas con asistencia profesional y por ende mejorar la calidad de vida de sus familias, y de reducir los índices de autoconstrucción de la provincia de Mariscal Nieto , Moquegua.
- 7.2 Continuar con el sostenimiento de los procesos estratégicos de la citada Gerencia Regional a fin de mejorar la estructura de procedimiento que permita fortalecer las herramientas de gestión para la consolidación de un proyecto de Módulo Piloto intergubernamental de Asistencia Técnica sobre Normatividad de la Construcción, vinculado con los procesos constructivos de edificaciones sociales, teniendo como aliados estratégicos a la Dirección de Construcción del MVCS, la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, la academia, así como de organismos subnacionales, con miras a la formación de un Comité Técnico Especializado que se responsabilice de la elaboración de los planes y estrategias con miras a inducir y capacitar a la población inmersa en la informalidad de la construcción, hacia las buenas prácticas constructivas, con el propósito de reducir los índices de autoconstrucción.

- 7.3 Proseguir con la implementación de los procesos operativos de la citada Gerencia Regional inciden positivamente en la calidad de asistencia técnica, al servicio de la población que desarrolla actividades de autoconstrucción, teniendo como soporte las permanentes coordinaciones institucionales y una prolífera capacitación y asesoría técnica constructiva.
- 7.4 Mejorar los procesos de apoyo de la citada Gerencia Regional, con el propósito de ir implementando una adecuada comunicación interna y externa con agenda definida en sus Planes y Estrategias, acentuar aún más un clima laboral adecuado que permita armonizar el trabajo de campo y las tomas de decisiones, así como incidir esencialmente en la progresión logística que atenúe las necesidades básicas recurrentes de la población usuaria de la autoconstrucción, en el cumplimiento de los fines y objetivos institucionales que permita ir consolidando la calidad de asistencia técnica en Moquegua.
- 7.5 Concretar alianzas estratégicas con todos los actores de la construcción, que integran los tres niveles de Gobierno, la academia, los colegios profesionales de Arquitectura, Ingeniería y Psicología y otros órganos subnacionales, a través de convenios y liderados por la citada Gerencia Regional.
- 7.6 Constituir un Comité Técnico Intergubernamental que agrupe a los representantes de los actores de la construcción, teniendo como coordinadores a un miembro de la Gerencia Regional y a un miembro de la Dirección de Construcción del MVCS.
- 7.7 Conformar una Secretaría Técnica Especializada, de apoyo al Comité Técnico, conformada por representantes de los tres (03) niveles de Gobierno, los que tendrán como misión preparar las agendas de trabajo, conformar los equipos técnicos de trabajo, elaborar y proponer los documentos de gestión del MPI, priorizar las necesidades de la población usuaria de la autoconstrucción.

7.8 Lograr su financiamiento con recursos proveniente de Gobierno Central, Gobierno Regional y Gobierno Local, e ingresos propios que se genere de las actividades que desarrolle el Módulo Piloto Intergubernamental – MPI.

7.9 Procurar a través de acciones de inducción y capacitación sobre normatividad de la construcción, comprometer a la población usuaria a edificar sobre la base de las normas existentes y con la asesoría gratuita de un profesional ingeniero o arquitecto brindado por el Módulo Piloto Intergubernamental, ello en base al proceso de descentralización.

REFERENCIAS:

1. Lozano Ramírez – Universidad Politécnica de Madrid – (2011) “Gestión de Viviendas autoconstruidas en asentamientos humanos de Lima”.
http://oa.upm.es/9319/2/TESIS_MASTER_MARGARITA_LOZANO_R.pdf
2. Izaguirre Köster – UCV – (2017) “La construcción informal en las laderas de los cerros y sus efectos en la seguridad de los pobladores del distrito Independencia, Lima 2016”
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14961/Izaguirre_KIR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
3. Macedo Mostajo (2018) “Asesoría técnica y su relación con la calidad de viviendas construidas en la APV Alto Qosqo de la M. Distrital de San Sebastián”.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14961/Izaguirre_KIR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
4. Antequera Ponciano, Barreda Baca y Hernández Pinedo (2017) “Análisis de construcción de vivienda formal en lotes habilitados para competir con el sector informal. Caso de estudio: Urb. San Antonio de Carabayllo”
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622718/Antequera_py.pdf?sequence=17&isAllowed=y
5. Polo Tisnado (2017) “La autoconstrucción y su incidencia sobre los perjuicios ocasionados a los ocupantes del Asentamiento Humano Señor de los Milagros 2da zona Collique-Lima 2017”
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14388/Polo_TJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
6. Víctor Gordillo-Otárola, Piura, (2014) “Evaluación de la Gestión de proyectos en el sector construcción del Perú”
https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2051/MAS_PRO_006.pdf%3Bsequence=1
7. Gómez de La Torre Salas (2018) “La política nacional de vivienda y el desarrollo sostenido de los pueblos con valor arquitectónico: el caso del pueblo Espíritu Santo, distrito de Antioquía, provincia de Huarochirí. Lima. 2016”.

<http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/850503/1/TESIS%20CAEN.pdf>

8. Giles Casas (2017) “Problemática de la autoconstrucción de viviendas en asentamientos humanos urbano-marginales”;
<http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1101350>
9. Mosqueira Moreno y Tarque Ruíz (2005) “Recomendaciones Técnicas para Mejorar la Seguridad Sísmica de Viviendas de Albañilería Confinada de la Costa Peruana”
http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/850/MOSQUEIRA_MORENO_MIGUEL_SEGURIDAD_SISMICA_COSTA_PERUANA.pdf?sequence=1
10. Rosado Calderón (2012) Catalunya – Barcelona, , “Estudio y comparativa de los controles de calidad de los proyectos y obras de Construcción en Europa “ ,
<https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/15720/TESIS%20DE%20M%C3%81STER%20FINAL.pdf>
11. Guevara Samaniego (2013) Quito, Ecuador::, “Vivienda popular, autoconstrucción, gestión de organizaciones y financiamiento: dos ejemplos en Quito” ,
<https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/7442>
12. Barrera García (2017) Colombia, “Prácticas constructivas sostenibles en viviendas autoconstruidas para clima frío tropical: una guía a partir de tres casos ”.
<https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/15389>
13. Santa Rosa Fierro (2016) “Manual de diseño para la vivienda de autoconstrucción de interés social”
<https://tesis.ipn.mx/handle/123456789/18924>
14. Gamarra Valencia y Cahuana Ríos. UPC (2016) “Propuesta de ratios de control de la calidad basado en sobre costos generados por la no calidad, en la construcción de un condominio tipo mi vivienda en la ciudad de Lima”
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621697/Gamarra_vr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
15. Fernández Vaquero, La Coruña - España, (2013), en su tesis “Gestión del Control de calidad en la promoción pública de obras de construcción y propuesta de un Índice de Calidad”

https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/10283/FernandezVaquero_Maria_Carmen_TD_2013_01de9.pdf?sequence=2&isAllowed=y

16. Ugalde García San Luis de Potosí México (2018) en “Paisajes Autoconstruidos el significado de la Vivienda Popular”.
<https://ninive.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/5916/TesisM.FH.2018.Paisajes.Ugalde.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
17. Quispe Mamani, UCV (2018). “Construcción de Vivienda Informal y los perjuicios ocasionados a los Ocupantes de la Asociación 29 de enero centro poblado de Chen Chen – Moquegua 2018”
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28834/quispe_mr.pdf?sequence=1
18. Ponce Herrera, UPC (2016) “Propuesta de implementación de Gestión por Procesos para incrementar los niveles de productividad en una empresa textil”
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/620981/Tesis%20Textil%20S.A.C.%20-%20Katherine%20Ponce%20Herrera.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
19. Rodríguez Albán (2020) “Diseño y Formulación de las Políticas Públicas, y el Proceso de Implementación, Seguimiento y Evaluación en los Gobiernos Locales de la región La Libertad, 2018-2019”.....
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6602/rodr%C3%A1guez_asm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
20. Rodríguez Rodríguez (2018) Madrid “Análisis de la implementación de la política pública de seguridad ciudadana en Bogotá (1995-2015)”.....
<https://eprints.ucm.es/id/eprint/47407/1/T39877.pdf>
21. Gamarra Valencia, (2017) “Los problemas en el Diseño de la Política Pública en trata de personas en el Perú, entre los años 2003 - 2015 “
http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12073/GAMARRA_VALENCIA_MELISSA_PROBLEMAS_DISE%C3%91O.pdf?sequence=1&isAllowed=y
22. Ríos Barrientos Lima – Perú 2017, sobre “Un estudio sobre la Gestión de las Políticas Públicas dirigidas a los Pueblos Indígenas del Perú, 2014”

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6002/Rios_bm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

23. Consejo Nacional de Política Económica y Social - Colombia Política Nacional de Edificaciones Sostenibles - Bogotá, D.C., 23 de marzo de 2018
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/3919.pdf>
24. Economía Circular y Políticas Públicas (2019) - Estado del Arte y Desafíos para la Construcción de un marco político de Promoción de Economía Circular en América Latina
<https://www.kas.de/documents/273477/273526/Econom%C3%ADa+Circular+y+Pol%C3%ADticas+P%C3%ABlicas.pdf/e7d98c0f-423c-947c-fe3e-6a83ae5fb7c3?version=1.1&t=1580245377248>
25. Cámara Colombiana de la Construcción - Bogotá Colombia “Introducción a la Construcción Sostenible” – C. Colombiano de Construcción Sostenible 2020.
<https://camacol.co/sites/default/files/documentos/Gu%C3%ADa%20Introduct%C3%B3n%20a%20la%20Construcci%C3%B3n%20Sostenible.pdf>
26. Estrategia Nacional de la Construcción Sustentable (2013). integración del concepto de desarrollo sustentable en el área de la construcción en Chile.
https://mma.gob.cl/wp-content/uploads/2014/10/2_Estrategia-Construccion-Sustentable.pdf
27. Nieto Lizarazo y Marentes Martínez (2018) “El Desarrollo de las Ciudades Inteligentes: Un incremento progresivo de la calidad de vida de todos los ciudadanos”
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7111/7/2018_Ciudades-Inteligentes-CalidaddeVida.pdf
28. Nazarena Amaya (2016) Barcelona – España “Evaluación de Políticas y Programas Públicos – Un aporte al fortalecimiento del Estado (2016),
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/386504/pna1de1.pdf?sequence=1>
29. Reátegui Vela (2010) “Determinantes de la Satisfacción Familiar con la Vivienda en Segmentos de Bajos Ingresos: El rol del subsidio del Estado” -
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/348566/Tesis%20Ana%20Reategui.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

30. Cedeño Burgos (2014) Ecuador “Políticas Públicas de Infraestructura para Servicios Básicos de la Administración 2014-2019 del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chone”
<http://www.dspace.uce.edu.ec:8080/bitstream/25000/15718/1/T-UCE-0013-CSH-001P.pdf>
31. Cabrera Sotomayor, Cerna Cuyatti, Ochoa Oré y Ruiz Díaz (2012) “Diseño, construcción y equipamiento de un Centro de Información para la Investigación en la Facultad de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Ingeniería ESAN
https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1676/2019_MAPM_17-2_04_T.pdf?sequence=4&isAllowed=y
32. León Arellano, Cristóbal Celadita y Guevara Paredes (2019) “Propuesta de mejora para el proceso de elaboración de expedientes técnicos en el programa nacional de infraestructura educativa”, Universidad del Pacífico.
https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2427/Leslie_Tesis_maestria_2019.pdf?sequence=1
33. Romero Chávez (2016) “Espacios Públicos y Calidad de Vida Urbana. Estudio de caso en Tijuana, Baja California – El Colegio de la Frontera Norte 2016”
<https://www.colef.mx/posgrado/wp-content/uploads/2016/12/TESIS-Romero-Ch%C3%A1vez-Christian-Rodrigo.pdf>
34. Andrés Peña, Oscar Grandoso, P. De Marchetto, Alberto Mora, Leandro Rodríguez, Mariano Scigliotti, Diego Guzmán, Nicolás D’Herve, Lucía Mancini y Nicolás Angelomé. La calidad en la Industria de la Construcción” Palermo
https://www.grupoconstruya.com/actividades/docs/calidad_UP.pdf
35. Martín Jaime (2013) “Introducción al análisis de políticas públicas”
http://biblioteca.clacso.edu.ar/Argentina/icsya-unaj/20171114040327/pdf_1260.pdf
36. Alfaro Malatesta” Análisis del proceso de autoconstrucción de la vivienda en Chile. Bases para la ayuda informática para los procesos comunicativos de soporte”
<https://www.tesisenred.net/handle/10803/6843#page=1>
37. Utiel González (2017) España “Autoconstrucción y participación en el diseño de la vivienda colectiva. La experiencia madrileña”.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=180968>

38. Arteaga Cava, (2019) UCV “Gestión por procesos en la competitividad del Hospital de Alta Complejidad “Virgen de la Puerta” de la Red Asistencial La Libertad, EsSalud – 2017”.
- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30948/arteaga_cp.pdf?sequence=1&isAllowed=y
39. Rodríguez Alban (2020) “Diseño y formulación de las políticas públicas, y el proceso de implementación, seguimiento y evaluación en los gobiernos locales de la región La Libertad, 2018-2019”.....
- https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6602/rod%C3%A1guez_asm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
40. Ríos Barrientos (2017) Perú, “Un estudio sobre la gestión de las políticas públicas dirigidas a los pueblos indígenas del Perú 2014”.....
- http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6002/Rios_bm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
41. Cedeño Burgos (2018) Quito -Ecuador “Las Políticas Públicas de Infraestructura para Servicios Básicos de la Administración 2014-2019
- <http://www.dspace.uce.edu.ec:8080/bitstream/25000/15718/1/T-UCE-0013-CSH-001P.pdf>
42. León Arellano, Cristóbal Celadita y Guevara Paredes (2019) “Propuesta de mejora para el Proceso de elaboración de Expedientes Técnicos en el programa nacional de Infraestructura Educativa”.....
- https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2427/Leslie_Tesis_maestria_2019.pdf?sequence=1
43. Instituto Forestal Sucre 2397, Ñuñoa, Santiago Chile F (2019) “Construcción en madera: Políticas públicas, Fomento y Legislación Europa, Norte América, Oceanía y Latinoamérica” www.infor.cl
- https://www.infor.cl/images/pdf/Construccion_en_Madera_Pol%C3%ADticas_Publicas_Fomento_y_Legislacion_INFOR.pdf
44. Romero Tangarife (2018) Colombia “Formulación de la política pública de vivienda con enfoque diferencial, para el Municipio de la Pintada – Antioquia”

https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/12910/CarlosFabian_RomeroTangarife_2018.pdf?sequence=2&isAllowed=y

45. Poo Rubio “El Sector de la Construcción en México”
https://administracionytecnologiaparaeldisenio.azc.uam.mx/publicaciones/2003/6_2003.pdf
46. Arroyo Núñez (2017) “La Política Pública de Seguridad en las Edificaciones y los factores que condicionan su cumplimiento en Lima Metropolitana”
http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9689/ARROYO_NUNEZ_NANCY_POLITICA_PUBLICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
47. Rolando Franco y Jorge Lanzaro - Argentina “Política y políticas públicas en los procesos de reforma de América Latina” CEPAL (2006)
<https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2810/S301441F825P.pdf?sequence=1>
48. Silva Ipanaqué (2018) “Propuesta de un modelo de Gestión por Procesos y su relación con la mejora operativa de la compañía de Ingeniería de Construcción de Vivienda del Ejército del Perú, af -2018”
<http://repositorio.ict.ejercito.mil.pe/bitstream/ict/119/1/46%20tesis%20silva%20ipanaque%20jose%20hugo.pdf>
49. Huamán Flores (2018). “Implementación de Gestión por Procesos para mejorar la atención del cliente en el servicio de emergencia de la Clínica San Pablo S.A.C. Huaraz 2018”
http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2782/T033_44170239_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
50. Muñoz Diaz (2020) “Gestión de calidad y su influencia en la rentabilidad de las MYPES de construcción de la ciudad de Trujillo”
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44854/Mu%C3%B1oz_DCW-SD.pdf?sequence=1
51. Dzul López, Cataluña (2009) “Los costes de la calidad en el diseño de proyectos de construcción: Un Enfoque de Procesos”
<file:///D:/Downloads/TLDLI.pdf>

52. Roca Fernández (2017) “Modelo de Sistema de Gestión Integral para la Dirección de Proyectos Públicos”.....
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/458245/TLRF1de1.pdf?sequence=1>
53. Romero Echevarría “Implantación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 y Calidad de Servicio de los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018”
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2554/TESIS%20Romero%20Luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
54. Navarro (2017) Carabobo- “Gestión de proyectos para la construcción de viviendas basado en una nueva tecnología de proyectos en línea”
<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/4819/mmnavarro.pdf?sequence=1>
55. Cordano Copello, Valcárcel Angulo, Elías Cancho y Chávez Flórez (2015) “Calidad en el Sector Construcción Civil en Lima Metropolitana”
http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14872/CORDANO_VALCARCEL_CALIDAD_CONSTRUCCION.pdf?sequence=1
56. Salazar Huamán (2018) “Vulnerabilidad sísmica de las viviendas de albañilería confinada en la Ciudad de Jesús”
[file:///D:/Downloads/%E2%80%9CVulnerabilidad%20s%C3%ADsmica%20de%20as%20viviendas%20de%20alba%C3%B1iler%C3%ADa%20confinada%20en%20a%20ciudad%20de%20Jes%C3%BAE%2%80%9D%20\(1\).pdf](file:///D:/Downloads/%E2%80%9CVulnerabilidad%20s%C3%ADsmica%20de%20as%20viviendas%20de%20alba%C3%B1iler%C3%ADa%20confinada%20en%20a%20ciudad%20de%20Jes%C3%BAE%2%80%9D%20(1).pdf)
57. Cifuentes de los Ríos (2019) “Procesos productivos con Lean Manufacturing para la calidad de los productos terminados en la Empresa de Fundición Aleaciones Técnicas Especiales SAC”
<http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3097/CIFUENTES%20DE%20LOS%20RIOS%20EDUARDO%20MARTIN%20-%20MAESTRIA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
58. Ros Gálvez -Murcia España (2016) “Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual”
<http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1638/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

59. Izquierdo Tacuarí (2013) Quito “Modelo de Aseguramiento de la Calidad de la Construcción de la Vivienda Unifamiliar”.....
<file:///D:/Desktop/METODOLOGIA%20DE%20LA%20%20INVESTIGACION%20%20-%20MGP%20UCV%20-%20TERCER%20%20CICLO/tesis%20MODELO%20DE%20ASEGURAMIENTO%20DE%20LA%20%20CALIDAD%20DE%20LA%20%20CONSTRUCCION%20EN%20VIVIENDAS%20UNIFAMILIARES.pdf>
60. Briceño Pineda, Niño Corredor y Arango Cano. -Bogotá, D.C. (2018) “Diseño de propuesta para la construcción de Vivienda de Interés Social en barrios populares cercanos a las centralidades de Bogotá: Una propuesta de ciudad sostenible”
<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/15996/1/1.%20Proyecto%20de%20construcci%C3%B3n%20de%20VIS%20en%20Bogot%C3%A1.pdf>
61. Torres Castañeda – (2017) Bogotá D.C. “Construcciones sostenibles y certificaciones Leed en Colombia”
<https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/7034/1/465230-2017-I-GA.pdf>
62. Estela Rodríguez (2016) “Gestión por procesos, disciplina para diseñar la estructura organizacional del Ministerio de Salud del Perú – 2014
https://pirhua.udelpe.edu.pe/bitstream/handle/11042/2630/AEL_007.pdf?sequence=1
63. Vargas Cárdenas (2019) “Relación de la comunicación externa como herramienta de relaciones públicas con la imagen corporativa de la Empresa Liderman, Lima, año 2018”.....
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5558/vargas_cy.pdf?sequence=1&isallowed=y
64. Gonzales Leiva (2017) Chile “Propuesta de gestión de capacitación para una empresa de productos prefabricados para la construcción”.....
<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/149825/Gonzalez%20Leiva%20Rodrigo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

65. Revista Hábitat para la Humanidad México Año 2018 “Asistencia Técnica en Construcción” Piort Kropotkin – Introducción al Apoyo Mutuo”.....
<https://www.habitatmexico.org/asesoria-tecnica-construccion>
66. Revista Andina - Agencia Peruana de Noticias “Gobierno alista programa de asistencia técnica para la autoconstrucción De viviendas, en coordinación con instituciones”<https://andina.pe/agencia/noticia-gobierno-alista-programa-asistencia-tecnica-para-autoconstruccion-654723.aspx>
67. Revista Arq. Luciano Paredes Jordán. 2015. “Promoviendo cultura de prevención - Asistencia Técnica al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento – MVCS, para la elaboración del Plan de Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres”
<https://cenepred.gob.pe/web/asistencia-tecnica-al-ministerio-de-vivienda-construccion-y-saneamiento-mvcs-para-la-elaboracion-del-plan-de-prevencion-y-reduccion-del-riesgo-de-desastres/>
68. Agenda Carlos Guillermo Vargas Febres (2011) Universidad Andina del Cusco “La autoconstrucción en la periferia de Cusco. Un estudio de enfoque mixto”
<https://area.fadu.uba.ar/area-2502/vargas-febres2502/>
69. Revista INVI -ISSN 0718 – 8358 (2015) – Jesús Quispe Romero “El problema de la vivienda en Perú: Retos y Perspectivas”
<http://revistainvi.uchile.cl/index.php/INVI/article/view/333/877>
70. Gestión Inmobiliarias- (2017) Shirley Chilet ¿Cuántas viviendas son producto de la autoconstrucción? <https://gestion.pe/tu-dinero/inmobiliarias/viviendas-son-producto-autoconstruccion-riesgos-enfrentan-131042-noticia/>

ANEXOS

- Anexo 1** : Carta solicitud de investigación
- Anexo 2** : Carta respuesta de aprobación de investigación
- Anexo 3** : Aprobación de ficha de validación de encuestas
- Anexo 4** : Matriz de operacionalización de la variable 1
- Anexo 5** : Matriz de operacionalización de la variable 2
- Anexo 6** : Matriz de consistencia de la investigación
- Anexo 7** : Cálculo de la muestra
- Anexo 8** : Prueba de confiabilidad del Alfa de Cronbach
- Anexo 9** : Turnitin (Tesis Gestión por Procesos y Calidad de Asist.Téc.)
- Anexo 10** : Estrategia de Gestión (Objetivos Estratégicos DC – MVCS)
- Anexo 11** : Metas y Objetivos 1 (Acciones Estratégicas DC – MVCS)
- Anexo 12** : Metas y Objetivos 2 (Indicadores DC – MVCS)
- Anexo 13** : Cuadro de Definiciones Conceptuales y Operacionales
- Anexo 14** : Cuadro de Población y Muestra

ANEXO 1: Carta solicitud de investigación

“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”

Lima, 28 de abril de 2021

Solicitud: Para uso académico, requiero el uso de datos y aplicar una encuesta a personal de la Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento del GORE Moquegua,

Señor Arquitecto

HELBERT GERARDO GALVAN ZEBALLOS

Gerente

Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento

Gobierno Regional de Moquegua

Mariscal Nieto - Moquegua. -

JUAN CARLOS FIGUEROA GONZALES, identificado con DNI 25478821, con domicilio en Calle Las Nueces 107 Urb. Preví Callao, ante usted con el debido respeto me expongo lo siguiente:

Que en la actualidad me encuentro cursando el III Ciclo de Estudios de la Maestría en Gestión Pública en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, filial Callao y para fines de desarrollar mi tesis necesito el uso de datos y aplicar una encuesta a personal de la Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento del GORE Moquegua.

Al respecto, poder colaborar con un proyecto de investigación que permita continuar en la GRVCS del GORE Moquegua, con el apoyo a las actividades de asistencia técnica en materia de autoconstrucción, a través de un “Módulo Piloto Intergubernamental de Asistencia Técnica en materia de Normatividad de la Construcción” en la provincia de Mariscal Nieto, a fin de retomar los trabajos iniciados en los años 2012 al 2015, época que estuve colaborando como Coordinador Nacional de la Dirección Nacional de Construcción del MVCS, en este propósito.

Asimismo, requiero la autorización para que a la finalización se publique la tesis titulada: **“Gestión por Procesos y calidad de asistencia técnica de la autoconstrucción en la GRVCS del GORE Moquegua, año 2020”**.

POR LO EXPUESTO:

Solicito a su digno despacho extenderme el permiso y autorización solicitado para la ejecución del indicado proyecto de investigación culminada la tesis.



JUAN CARLOS FIGUEROA GONZALES

DNI: 25478821

Email: jcfigueroag@hotmail.com/// jfigueroa@vivienda.gob.pe

ANEXO 2: Carta de respuesta de aprobación de investigación



GRM
VIVIENDA

GOBIERNO REGIONAL DE MOQUEGUA
GERENCIA REGIONAL DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y
SANEAMIENTO

REG.DOC.

REG. EXP.

"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"

Moquegua, 10 de Mayo de 2021

CARTA N° 034-2021-GRM/GRVCS

Señor:

Juan Carlos Figueroa Gonzales

Estudiante de la Escuela de Posgrado
de la Maestría en Gestión Pública

Universidad César Vallejo – Filial Callao
Callao.-

ASUNTO : PERMISO Y AUTORIZACIÓN

Ref. : Solicitud S/N de fecha 28 de abril

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento del GORE Moquegua y, a la vez, hacer de conocimiento que mi despacho concede el permiso solicitado para usar los datos y aplicación de encuesta para el desarrollo de la tesis: "Gestión por Procesos y calidad de la asistencia técnica de la autoconstrucción en la GRVCS del GORE Moquegua, año 2020"; asimismo, la autorización de su publicación una vez culminada la tesis,

Al respecto, se le solicita enviar una copia de la tesis culminada para conocimiento y aplicación en la Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento, asimismo de la Gerencia General Regional del GORE Moquegua.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

GRM
VIVIENDA

GOBIERNO REGIONAL DE MOQUEGUA
GERENCIA REGIONAL DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO
ARG. HELBERT GERARDO GALVAN ZEBALLOS

AG20.GRVCS
c.c. Archivo

ANEXO 3: Aprobación de ficha de validación de Encuestas

FICHA DE VALIDACIÓN

TITULO:

Gestión por Procesos y calidad de la asistencia técnica de la autoconstrucción en el Gobierno Regional de Moquegua, año 2020

NOMBRE Y APELLIDOS: JUAN CARLOS FIGUEROA GONZALES

GRADO ACADEMICO: Bachiller en Derecho y Ciencias Políticas

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE 1: Gestión por Procesos	Procesos Estratégicos	Estrategia de Gestión	1. La Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento, cuenta con las estrategias de gestión para reducir los índices de autoconstrucción.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo									
		Metas y Objetivos	2. La Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento tiene establecidas Metas y Objetivos en materia de autoconstrucción.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo									
		Plan Operativo Institucional	3. La Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento, cuenta en su POI con actividades relacionadas a los procesos constructivos	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo									
		Estructura de Procesos	4. La Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento, cumple con los procesos normativos de la construcción.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo									

	Procesos Operativos	Coordinaciones institucionales	5. En la Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento se efectúa coordinaciones al interior de la institución u otras entidades para cumplir con sus metas y objetivos	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo															
		Asesoría Técnica	6. La Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento, brinda asistencia técnica a la población u otras entidades	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo															
		Capacitación	7. En personal de la Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento recibe capacitación en materia de normatividad de la construcción.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo															
	Procesos de Apoyo	Clima Organizacional	8. En la Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento, es importante el clima organizacional para optimizar el logro de sus objetivos y metas.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo															
		Trabajo de campo	9. La Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento efectúa trabajo de campo para el mejor desempeño de sus funciones.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo															
		Comunicación interna y externa	10. La comunicación en la Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento, es un factor predominante para el cumplimiento de sus metas.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo															
			11. En la Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo															

VARIABLE 2: Calidad de Asistencia Técnica		Toma de decisiones	Saneamiento predomina el liderazgo en la toma de decisiones y conducción	<input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo														
	Planificación	Convenio	12. La Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento, cuenta con convenios para recibir asistencia técnica y capacitación	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo														
		Personal	La Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento tiene personal suficiente para cumplir con sus fines y objetivos trazados.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo														
		Equipos	13. El personal de la Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento, cuenta con los necesarios equipos para desarrollar sus actividades eficientemente	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo														
		Infraestructura	14. La Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento, cuenta con una adecuada infraestructura para desarrollar sus actividades	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo														
	Aseguramiento de la calidad	Identificación de problemas	15. El personal de la Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento, tiene la Capacidad suficiente para identificar y atender los problemas de los usuarios	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo														
		Disminución de errores	16. La Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento, se esfuerza por disminuir errores en el servicio de calidad que brinda público usuario.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo														

		Solución de problemas	17. La Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento, soluciona los problemas de la entidad y del público usuario.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo															
	Control de calidad	Disponibilidad de asistencia	18. El personal de la Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento está en la capacidad de brindar asistencia técnica de calidad al público usuario en materia de construcción.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo															
		Prontitud de la asistencia técnica	19. El usuario se siente satisfecho por la prontitud de la asistencia técnica recibida por el personal de la Gerencia de Vivienda, Construcción y Saneamiento	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo															
	Evaluación de la calidad	Conocimiento del servicio	20. El personal de la Gerencia Regional Vivienda, Construcción y Saneamiento, cuenta con el suficiente conocimiento técnico para atender el servicio que brinda	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo															
		Atención prestada	21. El usuario se siente complacido por la atención prestada por el personal de la Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo															

OBSERVACIONES

FECHA DE REVISION | 10/06/2021



.....

FIRMA DE QUIEN VALIDA EL INSTRUMENTO
DNI: 09586832

FICHA DE VALIDACIÓN

TÍTULO: Gestión por Procesos y calidad de la asistencia técnica de la autoconstrucción en el Gobierno Regional de Moquegua, año 2020

NOMBRE Y APELLIDOS: JUAN CARLOS FIGUEROA GONZALES

GRADO ACADEMICO: Bachiller en Derecho y Ciencias Políticas

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE 1: Gestión por Procesos	Procesos Estratégicos	Estrategia de Gestión	1. La Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento, cuenta con las estrategias de gestión para reducir los índices de autoconstrucción.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo									
		Metas y Objetivos	2. La Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento tiene establecidas Metas y Objetivos en materia de autoconstrucción.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo									
		Plan Operativo Institucional	3. La Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento, cuenta en su POI con actividades relacionadas a los procesos constructivos	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo									
		Estructura de Procesos	4. La Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento, cumple con los procesos normativos de la construcción.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo									
	Procesos Operativos	Coordinaciones institucionales	5. En la Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento se efectúa coordinaciones al interior de la institución u otras entidades para cumplir con sus metas y objetivos	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo									
		Asesoría Técnica	6. La Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento, brinda asistencia técnica a la población u otras entidades	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo									
		Capacitación	7. En personal de la Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento recibe capacitación en materia de normatividad de la construcción.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo									
	Procesos de Apoyo	Clima Organizacional	8. En la Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento, es importante el clima organizacional para optimizar el logro de sus objetivos y metas.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo									
		Trabajo de campo	9. La Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento efectúa trabajo de campo para el mejor desempeño de sus funciones.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo									
		Comunicación interna y externa	10. La comunicación en la Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento, es un factor predominante para el cumplimiento de sus metas.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo									
			11. En la Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo									

VARIABLE 2: Calidad de Asistencia Técnica		Toma de decisiones	Saneamiento predomina el liderazgo en la toma de decisiones y conducción	<input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo														
	Planificación	Convenio	12. La Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento, cuenta con convenios para recibir asistencia técnica y capacitación	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo														
		Personal	La Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento tiene personal suficiente para cumplir con sus fines y objetivos trazados.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo														
		Equipos	13. El personal de la Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento, cuenta con los necesarios equipos para desarrollar sus actividades eficientemente	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo														
		Infraestructura	14. La Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento, cuenta con una adecuada infraestructura para desarrollar sus actividades	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo														
	Aseguramiento de la calidad	Identificación de problemas	15. El personal de la Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento, tiene la Capacidad suficiente para identificar y atender los problemas de los usuarios	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo														
Disminución de errores		16. La Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento, se esfuerza por disminuir errores en el servicio de calidad que brinda público usuario.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo															

		Solución de problemas	17. La Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento, soluciona los problemas de la entidad y del público usuario.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo															
	Control de calidad	Disponibilidad de asistencia	18. El personal de la Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento está en la capacidad de brindar asistencia técnica de calidad al público usuario en materia de construcción.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo															
		Prontitud de la asistencia técnica	19. El usuario se siente satisfecho por la prontitud de la asistencia técnica recibida por el personal de la Gerencia de Vivienda, Construcción y Saneamiento	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo															
	Evaluación de la calidad	Conocimiento del servicio	20. El personal de la Gerencia Regional Vivienda, Construcción y Saneamiento, cuenta con el suficiente conocimiento técnico para atender el servicio que brinda	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo															
		Atención prestada	21. El usuario se siente complacido por la atención prestada por el personal de la Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo															

OBSERVACIONES _____

FECHA DE REVISIÓN 13 /06/2021



FIRMA DE QUIEN VALIDA EL INSTRUMENTO
DNI: 25691179

FICHA DE VALIDACIÓN

TITULO: Gestión por Procesos y calidad de la asistencia técnica de la autoconstrucción en el Gobierno Regional de Moquegua, año 2020

NOMBRE Y APELLIDOS: JUAN CARLOS FIGUEROA GONZALES

GRADO ACADEMICO: Bachiller en Derecho y Ciencias Políticas

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
VARIABLE 1: Gestión por Procesos	Procesos Estratégicos	Estrategia de Gestión	1. La Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento, cuenta con las estrategias de gestión para reducir los índices de autoconstrucción.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	X		X		X		X	
		Metas y Objetivos	2. La Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento tiene establecidas Metas y Objetivos en materia de autoconstrucción.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	X		X		X		X	
		Plan Operativo Institucional	3. La Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento, cuenta en su POI con actividades relacionadas a los procesos constructivos	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	X		X		X		X	
		Estructura de Procesos	4. La Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento, cumple con los procesos normativos de la construcción.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	X		X		X		X	
	Procesos Operativos	Coordinaciones institucionales	5. En la Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento se efectúa coordinaciones al interior de la institución u otras entidades para cumplir con sus metas y objetivos	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	X		X		X		X	

	Asesoría Técnica	6. La Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento, brinda asistencia técnica a la población u otras entidades	<input checked="" type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	X		X			X												
		Capacitación	7. En personal de la Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento recibe capacitación en materia de normatividad de la construcción.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	X		X			X											
	Procesos de Apoyo	Clima Organizacional	8. En la Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento, es importante el clima organizacional para optimizar el logro de sus objetivos y metas.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	X		X			X											
		Trabajo de campo	9. La Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento efectúa trabajo de campo para el mejor desempeño de sus funciones.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	X		X			X											
		Comunicación interna y externa	10. La comunicación en la Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento es un factor predominante para el cumplimiento de sus metas.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	x		x			x											
		Toma de decisiones	11. En la Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento predomina el liderazgo en la toma de decisiones y conducción	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	x		x			x											
		Convenio	12. La Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento, cuenta con convenios para recibir asistencia técnica y capacitación	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	x		x			x											
	Planificación	Personal	La Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento tiene personal suficiente para cumplir con sus fines y objetivos trazados.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	x		x			x											

VARIABLE 2: Calidad de Asistencia Técnica	Equipos	13. El personal de la Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento cuenta con los equipos necesarios para desarrollar sus actividades eficientemente	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	x		x		x		x		
		14. La Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento, cuenta con una adecuada infraestructura para desarrollar sus actividades	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	x		x		x		x		
	Aseguramiento de la calidad	Identificación de problemas	15. El personal de la Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento tiene la Capacidad suficiente para identificar y atender los problemas de los usuarios	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	x		x		x		x	
		Disminución de errores	16. La Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento, se esfuerza por disminuir errores en el servicio de calidad que brinda público usuario.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	x		x		x		x	
		Solución de problemas	17. La Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento, soluciona los problemas de la entidad y del público usuario.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	x		x		x		x	
	Control de calidad	Disponibilidad de asistencia	18. El personal de la Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento está en la capacidad de brindar asistencia técnica de calidad al público usuario en materia de construcción.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	x		x		x		x	
		Prontitud de la asistencia técnica	19. El usuario se siente satisfecho por la prontitud de la asistencia técnica recibida por el personal de la Gerencia de Vivienda, Construcción y Saneamiento	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	x		x		x		x	
	Evaluación de la calidad	Conocimiento del servicio	20. El personal de la Gerencia Regional Vivienda, Construcción y Saneamiento, cuenta con el suficiente conocimiento técnico para atender el servicio que brinda	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	x		x		x		x	
		Atención prestada	21. El usuario se siente complacido por la atención prestada por el personal de la Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	x		x		x		x	

OBSERVACIONES _____

FECHA DE REVISIÓN 14 /06/2021



.....
 MG. DIOS ZÁRATE LUIS ENRIQUE
 DNI: 07909441

ANEXO 4: Matriz de operacionalización de Variable 1

VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión por Procesos (V1) Mg. Arteaga (2019) Pág. 89	“La gestión de procesos (GP) es un instrumento que permite establecer actividades, realizar un análisis de las dimensiones de calidad más relevantes e implementar las mejoras necesarias. Además, incluye métodos para sistematizar dichas actividades y monitorizar (medir y analizar periódicamente) los principales indicadores que nos informan sobre la situación de determinados procesos.” (Ruíz López, P. et al., 2006).	La gestión por procesos tiene por finalidad reducir tiempos, los mismos que se producen por la repetitividad de las actividades que se desarrollan en una organización o institución médica. Asimismo, pretende que los procesos funcionen como un sistema integrado y coordinado. La técnica empleada fue la encuesta y como instrumento, el cuestionario. Esto nos ha permitido determinar el nivel de la gestión por procesos en sus dimensiones: planeamiento estratégico, gestión del desarrollo y la capacitación, gestión de relaciones humanas y sociales, actividades, recursos materiales, servicios y productos, y monitoreo y evaluación	Procesos Estratégicos	-- Estrategias de gestión. - Metas y objetivos. - Plan operativo institucional. - Estructura de Procesos
			Procesos Operativos	- Coordinaciones institucionales. - Asistencia Técnica - Capacitación.
			Procesos de Apoyo	- Clima organizacional. – Trabajo de campo. - Comunicación interna y externa -Toma de decisiones

ANEXO 5: Matriz de operacionalización de variable 2

VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Calidad de asistencia técnica (V2) Mg. Muñoz (2020) Pag.13	Metodología que integra el lado humano, administrativo y especialmente en la construcción, la parte técnica de las empresas. Al integrar estos tres aspectos, la organización aprovecha al máximo todos sus recursos, incrementa su productividad y se vuelve más competitiva. González, O. C. (2016)	Este proyecto de investigación se planteó según su finalidad del tipo aplicada, por su carácter de aplicación es descriptiva. Por la naturaleza de la investigación es una del tipo cuantitativa, pues utiliza valores numéricos en su recolección de datos y resultados. Y finalmente según su alcance en el tiempo o temporalidad, es del tipo transversal, pues es desarrollada en un lapso de tiempo definido por el investigador (Pag.12)	Planificación	-Convenio -Personal -Equipos - Infraestructura
			Aseguramiento de la Calidad	-Identificación de problemas -Disminución de errores -Solución de problemas
			Control de Calidad	-Disponibilidad de asistencia - Prontitud de la asistencia técnica
			Evaluación de la Calidad	-Conocimiento del servicio -Atención prestada

ANEXO 6: Matriz de consistencia de la investigación

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN			
PG	OG	HG	V1 Variable Independiente:		Estrategia de Gestión Institucional.				
¿De qué manera la gestión por procesos y calidad de asistencia técnica ayudará a mejorar la autoconstrucción en la Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento del Gobierno Regional de Moquegua, año 2020?	Establecer la relación entre la gestión por procesos y calidad de asistencia técnica de la autoconstrucción en la Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento del Gobierno Regional de Moquegua, año 2020	Existe relación entre la gestión por procesos y la calidad de asistencia técnica de la autoconstrucción en la Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento del Gobierno Regional de Moquegua, año 2020	Gestión por Procesos (V1) Mg. Arteaga (2019) Pág. 89	Procesos Estratégicos	Metas y Objetivos.				
					Plan operativo institucional.				
					Estructura de procesos.				
					Coordinaciones institucionales.				
							Procesos Operativos	Asistencia Técnica.	
								Capacitación	
								Clima organizacional	
							Procesos de apoyo	Trabajo de campo	
								Comunicación interna y externa	
								Toma de decisiones	
			V2 Variable Dependiente:		Convenio, Personal, Equipo y infraestructura				
					Calidad de asistencia técnica (V2) Mg. Muñoz (2020) Pag.13				
					(Autor: Vargas Juárez, 2017)				
					Evaluación de calidad				
PE	OE	HE							
1. ¿De qué manera los procesos estratégicos ayudarán a mejorar la calidad de la asistencia técnica de la autoconstrucción en la Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento del Gobierno Regional de Moquegua, año 2020?	1. Establecer la relación entre los Procesos Estratégicos y la calidad de asistencia técnica de la autoconstrucción en la Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento del Gobierno Regional de Moquegua, año 2020.	1. Existe relación entre los procesos estratégicos y la calidad de asistencia técnica de la autoconstrucción en la Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento del Gobierno Regional de Moquegua, año 2020.							
2. ¿De qué manera los procesos operativos ayudarán a mejorar la calidad de asistencia técnica de la autoconstrucción en la Gerencia Regional de Saneamiento, Construcción y Saneamiento del Gobierno Regional de Moquegua, año 2020?	2. Establecer la relación entre los procesos operativos y la calidad de asistencia técnica de la autoconstrucción en la Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento del Gobierno Regional de Moquegua, año 2020.	2. Existe relación entre los procesos operativos y la calidad de asistencia técnica de la autoconstrucción en la Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento del Gobierno Regional de Moquegua, año 2020.							
¿De qué manera los procesos de apoyo ayudarán a mejorar la calidad de asistencia técnica de la autoconstrucción en la Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento del Gobierno Regional de Moquegua, año 2020?	3. Establecer la relación entre los procesos de apoyo y la calidad de asistencia técnica de la autoconstrucción en la Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento del Gobierno Regional de Moquegua, año 2020	3. Existe relación entre los procesos de apoyo y la calidad de asistencia técnica de la autoconstrucción en la Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento del Gobierno Regional de Moquegua, año 2020							

ANEXO 7: Calculo de la Muestra

EN CUANTO A LA ESTADISTICA DESCRIPTIVA DE LAS 22 PREGUNTAS DE LA PRESENTE INVESTIGACION DE TESIS - TAMAÑO DE MUESTRA: n= 22

Notas

Salida creada		07-JUL-2021 19:06:14
Comentarios		
Entrada	Datos	D:\Desktop\SPSS 2021\TESIS JC 01JUL.sav FINAL.sav 1.sav
	Conjunto de datos activo	ConjuntoDatos2
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	22
	Manejo de valores perdidos	Definición de perdidos
	Casos utilizados	Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos.

Estadísticos

		Estrategia de Gestión	Metas y Obj.	POI	Estructura de Procesos	Coordinaciones Institucionales
N	Válido	22	22	22	22	22
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		4,00	4,00	3,91	4,18	4,36
Mediana		4,00	4,00	4,00	4,00	5,00
Moda		4	4	4	4	5
Desv. Desviación		,756	,756	1,019	,588	,902
Varianza		,571	,571	1,039	,346	,814
Rango		3	3	3	2	3

Estadísticos

		Asesoría Técnica	Capacitación	Clima Organizacional	Trabajo de Campo
N	Válido	22	22	22	22
	Perdidos	0	0	0	0
Media		4,45	3,64	4,36	4,27
Mediana		5,00	4,00	4,00	4,00
Moda		5	4	4 ^a	4
Desv. Desviación		,912	,790	,658	,631
Varianza		,831	,623	,433	,398
Rango		3	3	2	2

Estadísticos

		Comunicación interna y externa	Toma de Decisiones	Convenio	Personal	Equipos
N	Válido	22	22	22	22	22
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		4,36	4,45	3,82	3,00	2,82
Mediana		4,00	4,00	4,00	3,00	3,00
Moda		4	4	4	4	4
Desv. Desviación		,492	,510	1,220	1,155	1,220
Varianza		,242	,260	1,489	1,333	1,489
Rango		1	1	4	3	3

Estadísticos

		Infraestructura	Identificación del Problema	Disminución de errores	Solución de Problemas
N	Válido	22	22	22	22
	Perdidos	0	0	0	0
Media		2,45	3,82	4,27	4,00
Mediana		2,00	4,00	4,00	4,00
Moda		2	4	4	4
Desv. Desviación		1,011	,588	,456	,000
Varianza		1,022	,346	,208	,000
Rango		3	2	1	0

Estadísticos

		Disponibilidad de Asistencia	Prontitud de la Asistencia Técnica	Conocimiento del Servicio	Atención Prestada
N	Válido	22	22	22	22
	Perdidos	0	0	0	0
Media		3,36	4,00	3,64	4,00
Mediana		4,00	4,00	4,00	4,00
Moda		4	4	4	4
Desv. Desviación		1,093	,436	1,255	,436
Varianza		1,195	,190	1,576	,190
Rango		3	2	4	2

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

EN CUANTO A LA ESTRATEGIA DE GESTION EL 72.7% ESTA DE ACUERDO; MIENTRAS QUE EL 18.2% ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO; EN TANTO QUE EL 9.1% ESTA EN DESACUERDO

Estrategia de Gestión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	9,1	9,1	9,1
	De acuerdo	16	72,7	72,7	81,8
	Totalmente de acuerdo	4	18,2	18,2	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

EN CUANTO A LAS METAS Y OBJETIVOS EL 72.7% ESTA DE ACUERDO; MIENTRAS QUE EL 18.2% ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO; EN TANTO QUE EL 9.1% ESTA EN DESACUERDO

Metas y Obj.

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>Válido</i>	<i>En desacuerdo</i>	2	9,1	9,1	9,1
	<i>De acuerdo</i>	16	72,7	72,7	81,8
	<i>Totalmente de acuerdo</i>	4	18,2	18,2	100,0
	<i>Total</i>	22	100,0	100,0	

EN CUANTO AL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL EL 54.5% ESTA DE ACUERDO; MIENTRAS QUE EL 27.3% ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO; EN TANTO QUE EL 18.2% ESTA EN DESACUERDO

POI

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>Válido</i>	<i>En desacuerdo</i>	4	18,2	18,2	18,2
	<i>De acuerdo</i>	12	54,5	54,5	72,7
	<i>Totalmente de acuerdo</i>	6	27,3	27,3	100,0
	<i>Total</i>	22	100,0	100,0	

EN CUANTO A LA ESTRUCTURA DE PROCESOS EL 63.6% ESTA DE ACUERDO; MIENTRAS QUE EL 27.3% ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO; EN TANTO QUE EL 9.1% ESTA NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO

Estructura de Procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	9,1	9,1	9,1
	De acuerdo	14	63,6	63,6	72,7
	Totalmente de acuerdo	6	27,3	27,3	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

EN CUANTO A LAS COORDINACIONES INSTITUCIONALES EL 54.5% ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO; MIENTRAS QUE EL 36.4% ESTA DE ACUERDO; EN TANTO QUE EL 9.1% ESTA EN DESACUERDO

Coordinaciones Institucionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	9,1	9,1	9,1
	De acuerdo	8	36,4	36,4	45,5
	Totalmente de acuerdo	12	54,5	54,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

EN CUANTO A LA ASESORIA TECNICA EL 63.6% ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO; MIENTRAS QUE EL 27.3% ESTA E DE ACUERDO; EN TANTO QUE EL 9.1% ESTA EN DESACUERDO

Asesoría Técnica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	9,1	9,1	9,1
	De acuerdo	6	27,3	27,3	36,4
	Totalmente de acuerdo	14	63,6	63,6	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

EN CUANTO A LA CAPACITACION EL 54.5% ESTA DE ACUERDO; MIENTRAS QUE EL 27.3% ESTA NI DE ACUERDO NI DESACUERDO; EN TANTO QUE EL 9.1% ESTA TOTALMENTE ACUERDO Y EN DESACUERDO

Capacitación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	9,1	9,1	9,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	27,3	27,3	36,4
	De acuerdo	12	54,5	54,5	90,9
	Totalmente de acuerdo	2	9,1	9,1	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

EN CUANTO AL CLIMA ORGANIZACIONAL EL 45.5% ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO; MIENTRAS QUE EL 45.5% ESTA DE ACUERDO; EN TANTO QUE EL 9.1% ESTA NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO

Clima Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	9,1	9,1	9,1
	De acuerdo	10	45,5	45,5	54,5
	Totalmente de acuerdo	10	45,5	45,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

EN CUANTO AL TRABAJO DE CAMPO EL 54.5% ESTA DE ACUERDO; MIENTRAS QUE EL 36.4% ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO; EN TANTO QUE EL 9.1% ESTA NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO

Trabajo de Campo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	9,1	9,1	9,1
	De acuerdo	12	54,5	54,5	63,6
	Totalmente de acuerdo	8	36,4	36,4	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

EN CUANTO A COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA EL 63.6% ESTA DE ACUERDO; MIENTRAS QUE EL 36.4% ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO.

Comunicación interna y externa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	14	63,6	63,6	63,6
	Totalmente de acuerdo	8	36,4	36,4	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

EN CUANTO A LA TOMA DE DECISIONES EL 54.5% ESTA DE ACUERDO; MIENTRAS QUE EL 45.5% ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO.

Toma de Decisiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	12	54,5	54,5	54,5
	Totalmente de acuerdo	10	45,5	45,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

EN CUANTO AL CONVENIO EL 54.5% ESTA DE ACUERDO; MIENTRAS QUE EL 27.3% ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO; EN TANTO QUE EL 9.1% ESTA EN DESACUERDO Y TOTALMENTE EN DESACUERDO

Convenio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	9,1	9,1	9,1
	En desacuerdo	2	9,1	9,1	18,2
	De acuerdo	12	54,5	54,5	72,7
	Totalmente de acuerdo	6	27,3	27,3	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

EN CUANTO AL PERSONAL EL 45.5% ESTA DE ACUERDO; MIENTRAS QUE EL 27.3% ESTA NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO; EN TANTO QUE EL 18.2% ESTA TOTALMENTE EN DESACUERDO; COMO TAMBIEN EL 9.1% ESTA EN DESACUERDO

Personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	18,2	18,2	18,2
	En desacuerdo	2	9,1	9,1	27,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	27,3	27,3	54,5
	De acuerdo	10	45,5	45,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

EN CUANTO A LOS EQUIPOS EL 45.5% ESTA DE ACUERDO; MIENTRAS QUE EL 27.3% ESTA EN DESACUERDO; EN TANTO QUE EL 18.2% ESTA EN TOTALMENTE EN DESACUERDO; ASI TAMBIEN UN 9.1% ESTA NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO

Equipos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	18,2	18,2	18,2
	En desacuerdo	6	27,3	27,3	45,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	9,1	9,1	54,5
	De acuerdo	10	45,5	45,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

EN CUANTO SE REFIERE A INFRAESTRUCTURA EL 36.4% ESTA EN DESACUERDO; MIENTRAS QUE EL 27.3% ESTA NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO; EN TANTO QUE EL 18.2% ESTA DE ACUERDO; ASI MISMO EL 18.2% ESTA TOTALMENTE EN DESACUERDO.

Infraestructura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	18,2	18,2	18,2
	En desacuerdo	8	36,4	36,4	54,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	27,3	27,3	81,8
	De acuerdo	4	18,2	18,2	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

EN CUANTO A IDENTIFICACION DE PROBLEMA EL 63.6% ESTA DE ACUERDO; MIENTRAS QUE EL 27.3% ESTA NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO; EN TANTO QUE EL 9.1% ESTA TOTALMENTE DE SACUERDO.

Identificación del Problema

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	27,3	27,3	27,3
	De acuerdo	14	63,6	63,6	90,9
	Totalmente de acuerdo	2	9,1	9,1	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

EN CUANTO A LA DISMINUCION DE ERRORES EL 72.7% ESTA DE ACUERDO; MIENTRAS QUE EL 27.3% ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO;

Disminución de errores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	16	72,7	72,7	72,7
	Totalmente de acuerdo	6	27,3	27,3	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

EN CUANTO A LA SOLUCION DE PROBLEMAS EL 100 % ESTA DE ACUERDO.

Solución de Problemas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	22	100,0	100,0	100,0

EN CUANTO A DISPONIBILIDAD DE ASISTENCIA EL 72.7% ESTA DE ACUERDO; MIENTRAS QUE EL 18.2% ESTA EN DESACUERDO; EN TANTO QUE EL 9.1% ESTA TOTALMENTE EN DESACUERDO

Disponibilidad de Asistencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	9,1	9,1	9,1
	En desacuerdo	4	18,2	18,2	27,3
	De acuerdo	16	72,7	72,7	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

EN CUANTO A LA PRONTITUD DE LA ASISTENCIA TECNICA EL 81.8% ESTA DE ACUERDO; MIENTRAS QUE EL 9.1% ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO; EN TANTO QUE EL 9.1% ESTA NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO

Prontitud de la Asistencia Técnica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	9,1	9,1	9,1
	De acuerdo	18	81,8	81,8	90,9
	Totalmente de acuerdo	2	9,1	9,1	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

EN CUANTO AL CONOCIMIENTO DEL SERVICIO EL 36.4% ESTA DE ACUERDO; MIENTRAS QUE EL 27.3% ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO; EN TANTO QUE EL 18.2% ESTA NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO; ASI MISMO EN DESACUERDO Y TOTALMENTE EN DESACUERDO ESTA CON EL 9.1%

Conocimiento del Servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	9,1	9,1	9,1
	En desacuerdo	2	9,1	9,1	18,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	18,2	18,2	36,4
	De acuerdo	8	36,4	36,4	72,7
	Totalmente de acuerdo	6	27,3	27,3	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

EN CUANTO A LA ATENCION PRESTADA EL 81.8% ESTA DE ACUERDO; MIENTRAS QUE EL 9.1% ESTA TOTALMENTE E ACUERDO; EN TANTO QUE EL 9.1% ESTA NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO

Atención Prestada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	9,1	9,1	9,1
	De acuerdo	18	81,8	81,8	90,9
	Totalmente de acuerdo	2	9,1	9,1	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
Estrategia de Gestión	4,00	,756	22
Metas y Obj.	4,00	,756	22
POI	3,91	1,019	22
Estructura de Procesos	4,18	,588	22
Coordinaciones Institucionales	4,36	,902	22
Asesoría Técnica	4,45	,912	22
Capacitación	3,64	,790	22
Clima Organizacional	4,36	,658	22
Trabajo de Campo	4,27	,631	22
Comunicación interna y externa	4,36	,492	22
Toma de Decisiones	4,45	,510	22
Convenio	3,82	1,220	22
Personal	3,00	1,155	22
Equipos	2,82	1,220	22
Infraestructura	2,45	1,011	22
Identificación del Problema	3,82	,588	22
Disminución de errores	4,27	,456	22
Solución de Problemas	4,00	,000	22
Disponibilidad de Asistencia	3,36	1,093	22
Prontitud de la Asistencia Técnica	4,00	,436	22
Conocimiento del Servicio	3,64	1,255	22
Atención Prestada	4,00	,436	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Estrategia de Gestión	81,18	103,775	,519	,902
Metas y Obj.	81,18	108,537	,206	,909
POI	81,27	97,922	,664	,898
Estructura de Procesos	81,00	103,048	,749	,899
Coordinaciones Institucionales	80,82	107,203	,232	,909
Asesoría Técnica	80,73	99,255	,675	,898
Capacitación	81,55	100,260	,725	,898
Clima Organizacional	80,82	104,156	,578	,901
Trabajo de Campo	80,91	105,229	,519	,903
Comunicación interna y externa	80,82	105,680	,635	,902
Toma de Decisiones	80,73	104,208	,757	,900
Convenio	81,36	92,623	,776	,895
Personal	82,18	100,918	,435	,906
Equipos	82,36	93,004	,758	,896
Infraestructura	82,73	98,684	,629	,899
Identificación del Problema	81,36	114,719	-,216	,914
Disminución de errores	80,91	107,325	,510	,904
Solución de Problemas	81,18	112,346	,000	,908
Disponibilidad de Asistencia	81,82	95,965	,709	,897
Prontitud de la Asistencia Técnica	81,18	106,823	,591	,903

Conocimiento del Servicio	81,55	93,593	,707	,898
Atención Prestada	81,18	106,823	,591	,903

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
85,18	112,346	10,599	22

PRUEBA DE HIPOTESIS GENERAL DE LA PRESENTE INVESTIGACION.

H0: LA GESTION POR PROCESOS NO SE RELACIONA CON LA CALIDAD DE ASISTENCIA TECNICA

H1: LA GESTION POR PROCESOS SE RELACIONA CON LA CALIDAD DE ASISTENCIA TECNICA

INFERENCIA ESTADISTICA

SE DETERMINO UNA ALTA ASOCIACION ENTRE LA GESTION POR PROCESOS Y LA CALIDAD DE ASISTENCIA TECNICA DEL ORDEN DEL 69.8%; ASI MISMO SE ENCONTRO UNA ALTA SIGNIFICACION ESTADISTICA ENTRE LAS VARIABLES INVESTIGADAS EN EL PRESENTE ESTUDIO

Notas

Salida creada		07-JUL-2021 22:53:55
Comentarios		
Entrada	Datos	D:\Desktop\SPSS 2021\TESIS JC 01JUL.sav FINAL.sav 1.sav
	Conjunto de datos activo	ConjuntoDatos1
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	22
Manejo de valores perdidos	Definición de perdidos	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas para cada par de variables se basan en todos los casos con datos válidos para dicho par.

Sintaxis		CORRELATIONS
		/VARIABLES=V1 V2
		/PRINT=TWOTAIL NOSIG
		/MISSING=PAIRWISE.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00.03
	Tiempo transcurrido	00:00:00.03

[ConjuntoDatos1] D:\Desktop\SPSS 2021\TESIS JC 01JUL.sav FINAL.sav 1.sav

Correlaciones

		GESTION POR PROCESOS	CALIDAD DE ASISTENCIA TECNICA
GESTION POR PROCESOS	Correlación de Pearson	1	,698**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	22	22
CALIDAD DE ASISTENCIA TECNICA	Correlación de Pearson	,698**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	22	22

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

PRUEBA DE LA PRIMERA HIPOTESIS ESPECIFICA DE LA PRESENTE INVESTIGACION.

H0: LOS PROCESOS ESTRATEGICOS NO SE RELACIONA CON LA CALIDAD DE ASISTENCIA TECNICA

H1: LOS PROCESOS ESTRATEGICOS SE RELACIONA CON LA CALIDAD DE ASISTENCIA TECNICA

LA INFERENCIA ESTADISTICA DETERMINO UNA CORRELACION MEDIA ALTA ENTRE LA GESTION POR PROCESOS Y LA CALIDAD DE ASISTENCIA

TECNICA DEL ORDEN DEL 72.9%; ASI MISMO SE ENCONTRO UNA ALTA SIGNIFICACION ESTADISTICA ENTRE LAS VARIABLES INVESTIGADAS EN EL PRESENTE ESTUDIO.

Notas

Salida creada		07-JUL-2021 23:36:06
Comentarios		
Entrada	Datos	D:\Desktop\SPSS 2021\TESIS JC 01JUL.sav FINAL.sav 1.sav
	Conjunto de datos activo	ConjuntoDatos1
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	22
	Manejo de valores perdidos	Definición de perdidos
Casos utilizados		Las estadísticas para cada par de variables se basan en todos los casos con datos válidos para dicho par.
Sintaxis		CORRELATIONS /VARIABLES=V2 VID1 /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00.02
	Tiempo transcurrido	00:00:00.02

Correlaciones

		CALIDAD DE ASISTENCIA TECNICA	PROCESOS ESTRATEGICOS
CALIDAD DE ASISTENCIA TECNICA	Correlación de Pearson	1	,729**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	22	22
PROCESOS ESTRATEGICOS	Correlación de Pearson	,729**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	22	22

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

PRUEBA DE SEGUNDA HIPOTESIS ESPECIFICA DE LA PRESENTE INVESTIGACION.

H0: LOS PROCESOS OPERATIVOS NO SE RELACIONA CON LA CALIDAD DE ASISTENCIA TECNICA

H1: LOS PROCESOS OPERATIVOS SE RELACIONA CON LA CALIDAD DE ASISTENCIA TECNICA

LA INFERENCIA ESTADISTICA DE DETERMINO UNA CORRELACION MEDIA ALTA ENTRE LOS PROCESOS OPERATIVOS Y LA CALIDAD DE ASISTENCIA TECNICA DEL ORDEN DEL 67.4%; ASI MISMO SE ENCONTRO UNA ALTA SIGNIFICACION ESTADISTICA ENTRE LAS VARIABLES INVESTIGADAS EN EL PRESENTE ESTUDIO.

Notas

Salida creada	07-JUL-2021 23:58:41
Comentarios	

Entrada	Datos	D:\Desktop\SPSS 2021\TESIS JC 01JUL.sav FINAL.sav 1.sav
	Conjunto de datos activo	ConjuntoDatos1
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	22
Manejo de valores perdidos	Definición de perdidos	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas para cada par de variables se basan en todos los casos con datos válidos para dicho par.
Sintaxis		CORRELATIONS /VARIABLES=V2 VID2 /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00.00
	Tiempo transcurrido	00:00:00.01

Correlaciones

		CALIDAD DE ASISTENCIA TECNICA	PROCESOS OPERATIVOS
CALIDAD DE ASISTENCIA TECNICA	Correlación de Pearson	1	,674**
	Sig. (bilateral)		,001

	N	22	22
PROCESOS OPERATIVOS	Correlación de Pearson	,674**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	22	22

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

PRUEBA DE LA TERCERA HIPOTESIS ESPECIFICA DE LA PRESENTE INVESTIGACION.

H0: LOS PROCESOS DE APOYO NO SE RELACIONA CON LA CALIDAD DE ASISTENCIA TECNICA

H1: LOS PROCESOS DE APOYO SE RELACIONA CON LA CALIDAD DE ASISTENCIA TECNICA

LA INFERENCIA ESTADISTICA DE DETERMINO UNA CORRELACION MEDIA ENTRE LOS PROCESOS DE APOYO Y LA CALIDAD DE ASISTENCIA TECNICA DEL ORDEN DEL 49. %; ASI MISMO SE ENCONTRO UNA MEDIA BAJA SIGNIFICACION ESTADISTICA ENTRE LAS VARIABLES INVESTIGADAS EN EL PRESENTE ESTUDIO.

Notas

Salida creada		08-JUL-2021 00:09:32
Comentarios		
Entrada	Datos	D:\Desktop\SPSS 2021\TESIS JC 01JUL.sav FINAL.sav 1.sav
	Conjunto de datos activo	ConjuntoDatos1
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>

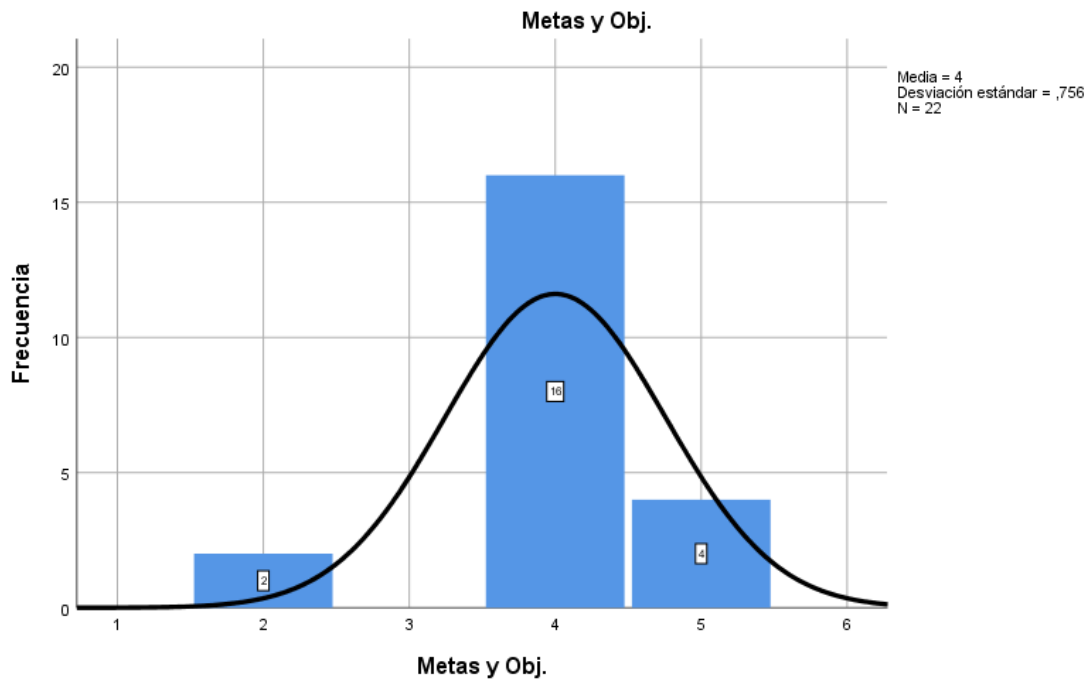
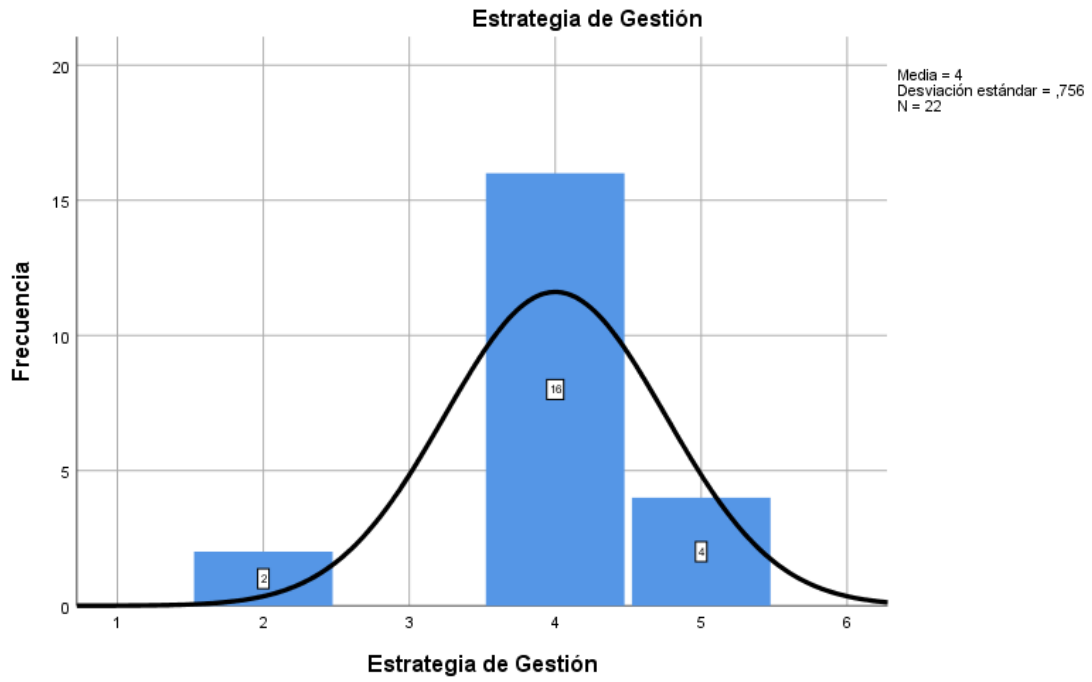
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	22
Manejo de valores perdidos	Definición de perdidos	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas para cada par de variables se basan en todos los casos con datos válidos para dicho par.
Sintaxis		CORRELATIONS /VARIABLES=V2 VID3 /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00.02
	Tiempo transcurrido	00:00:00.01

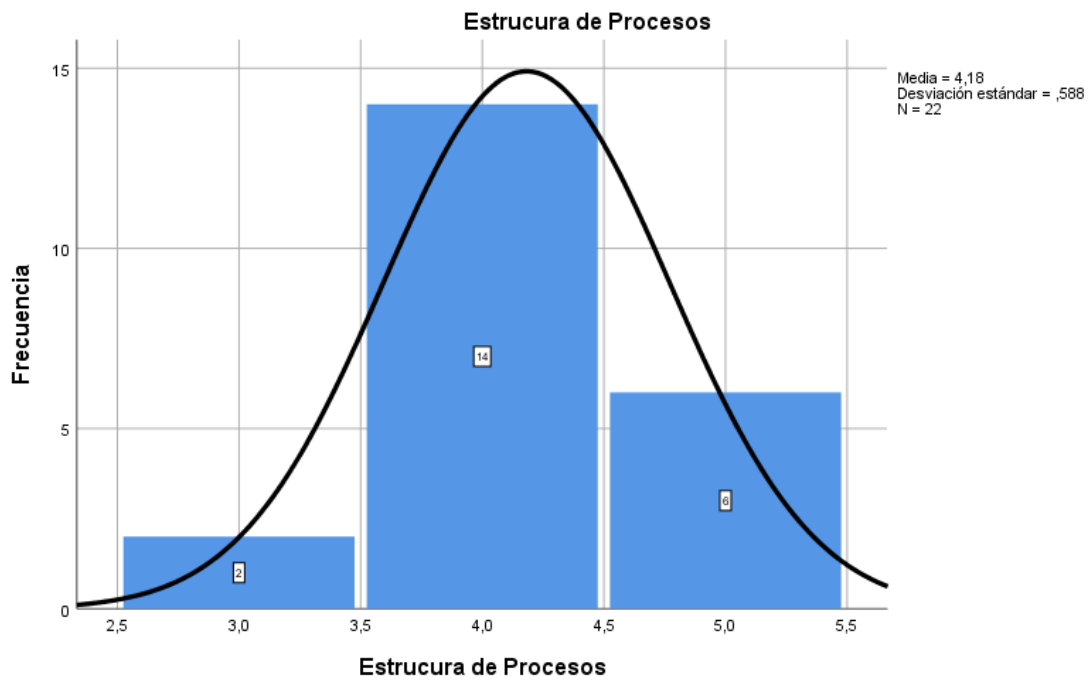
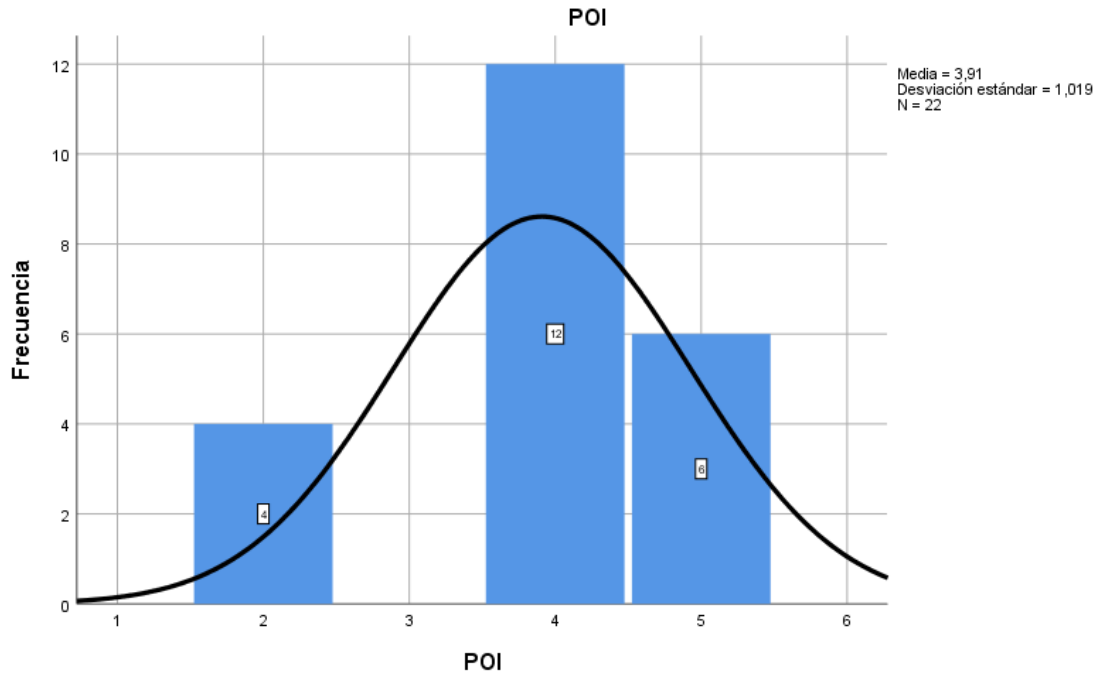
Correlaciones

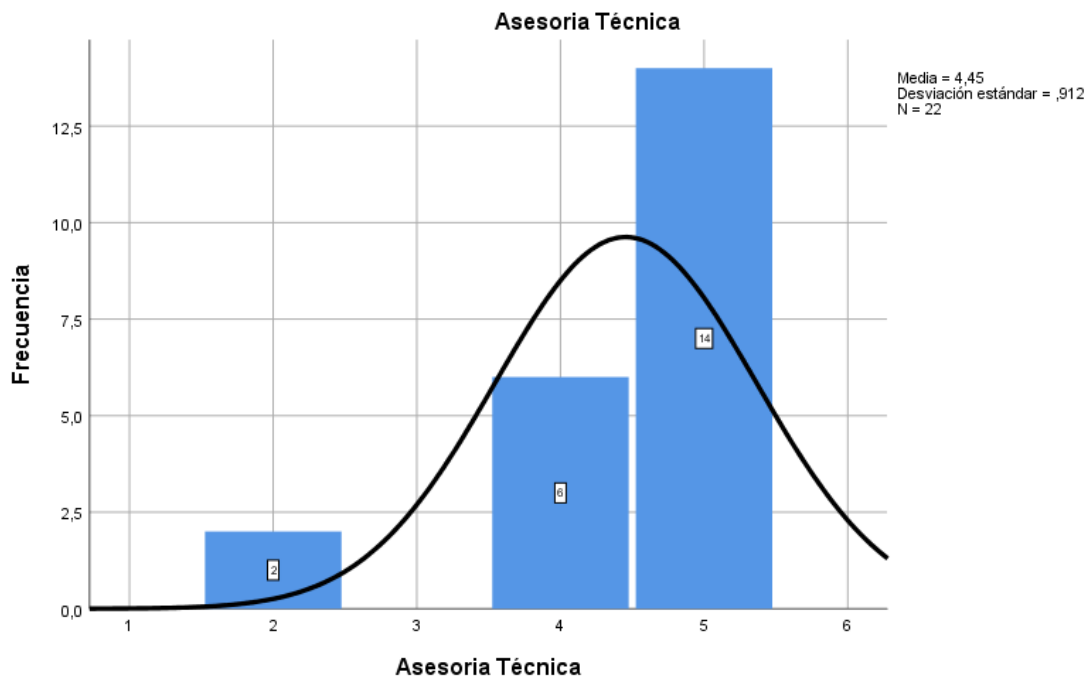
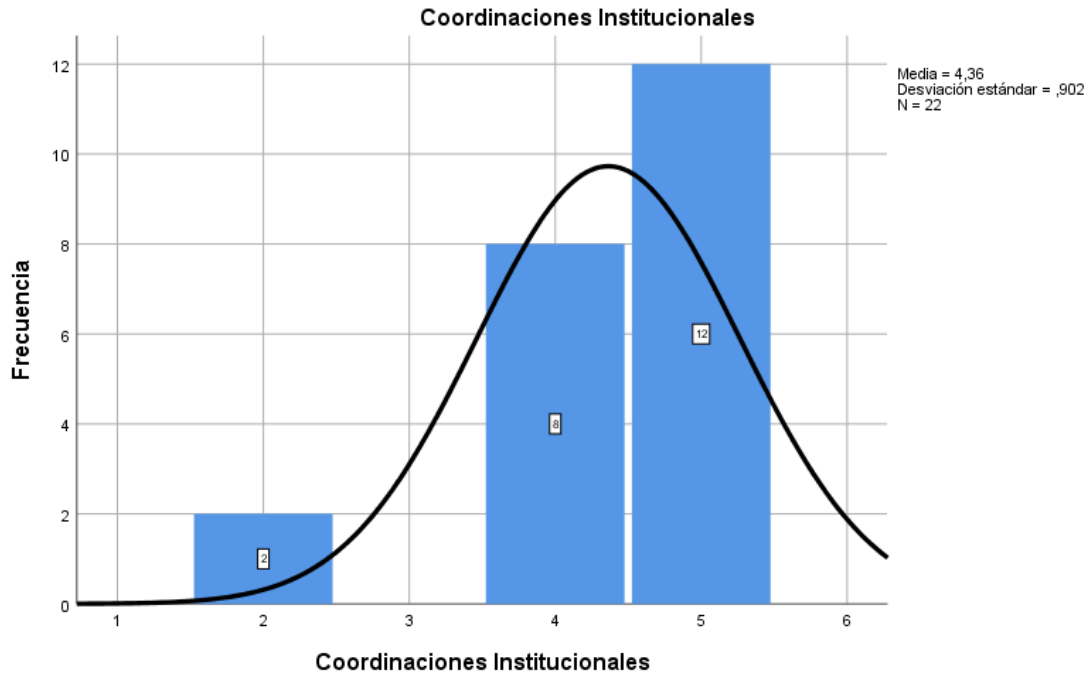
		CALIDAD DE ASISTENCIA TECNICA	PROCESOS DE APOYO
CALIDAD DE ASISTENCIA TECNICA	Correlación de Pearson	1	,490*
	Sig. (bilateral)		,020
	N	22	22
PROCESOS DE APOYO	Correlación de Pearson	,490*	1
	Sig. (bilateral)	,020	
	N	22	22

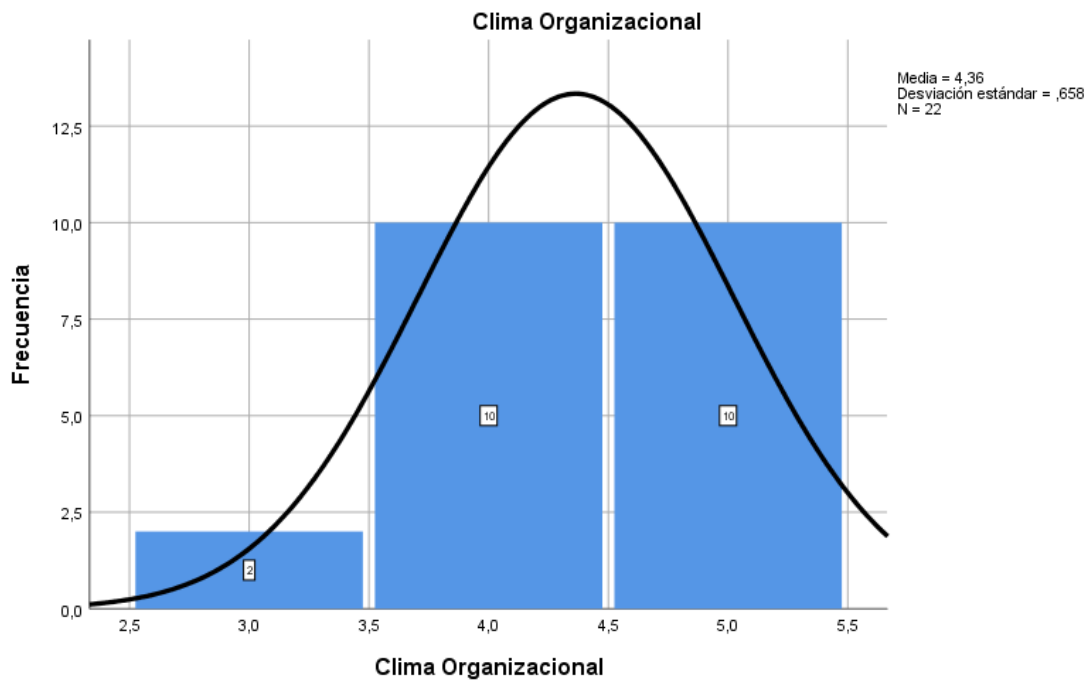
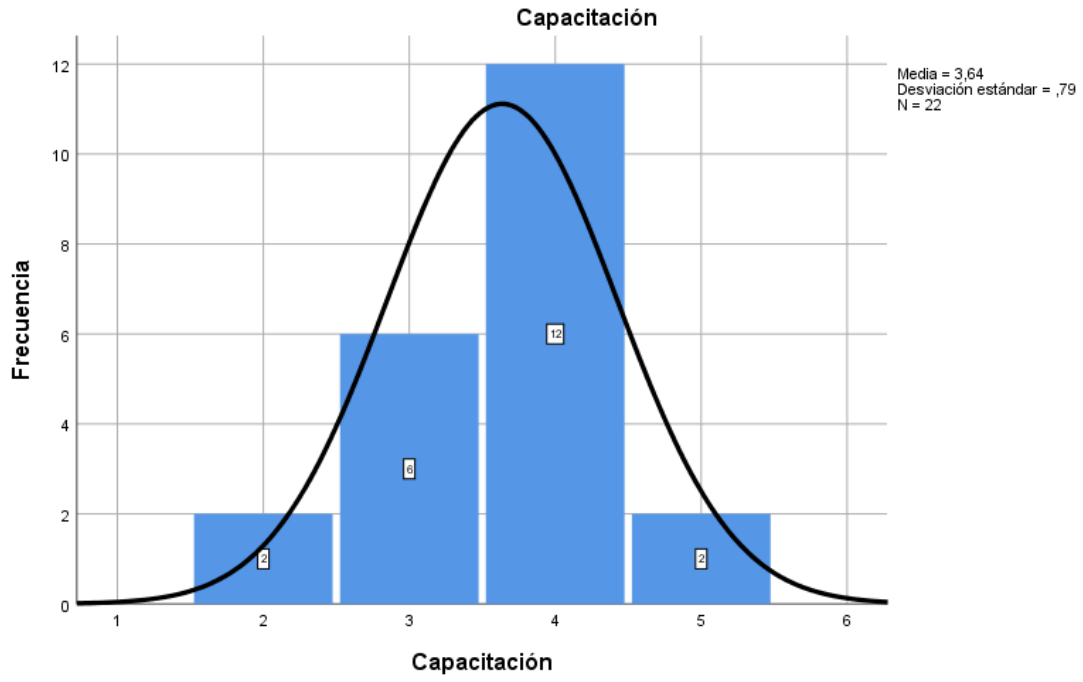
*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

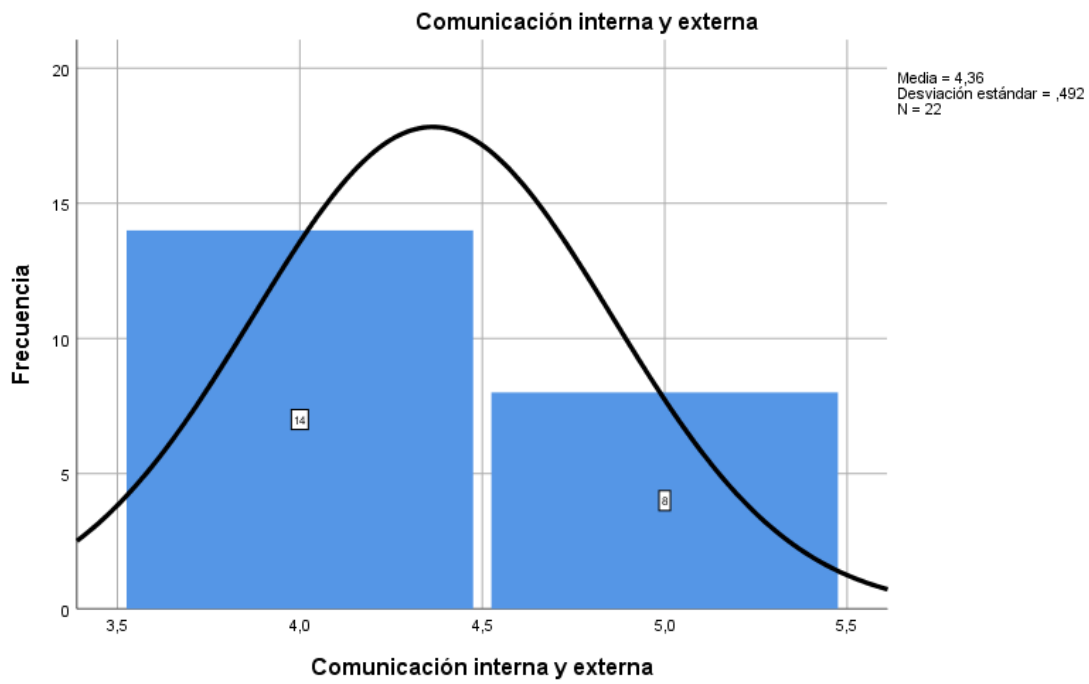
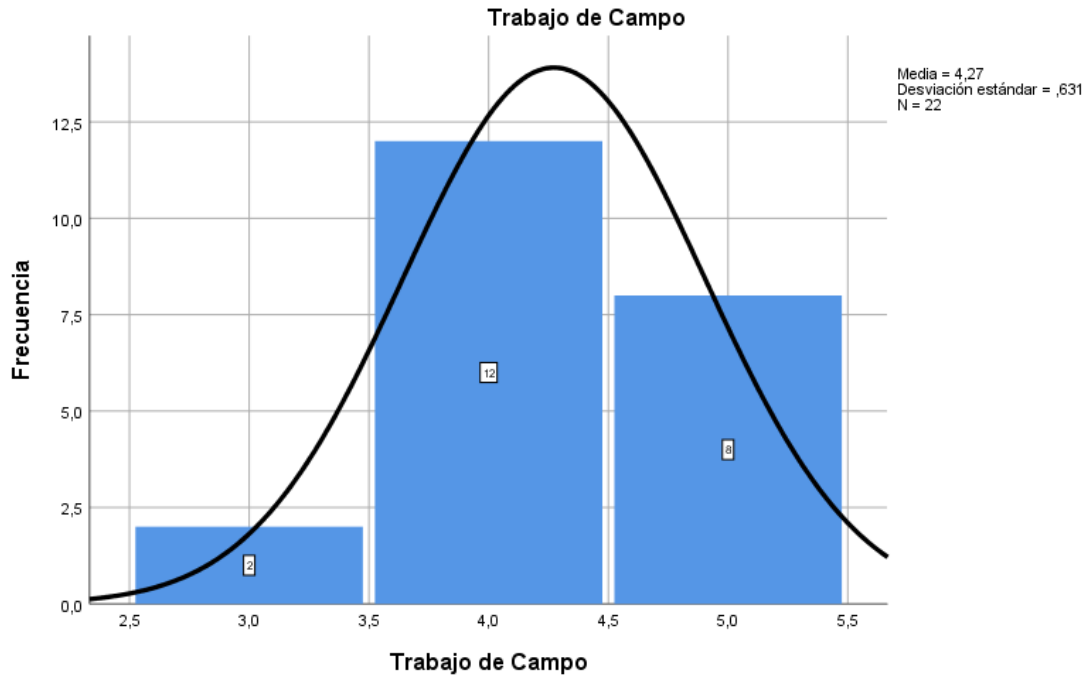
Histograma

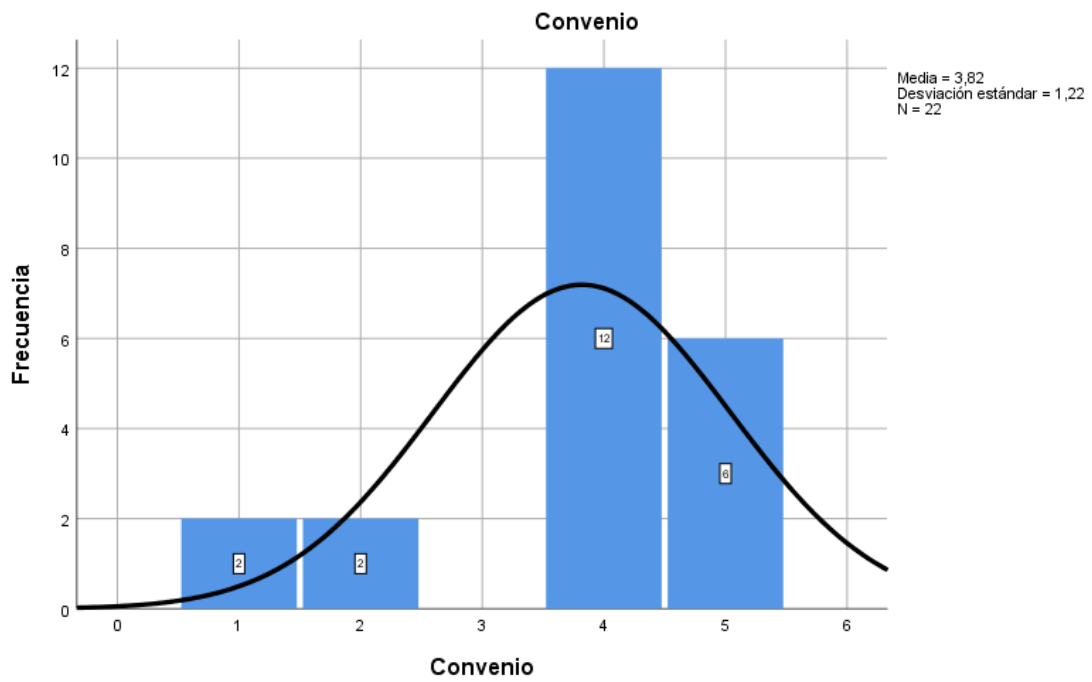
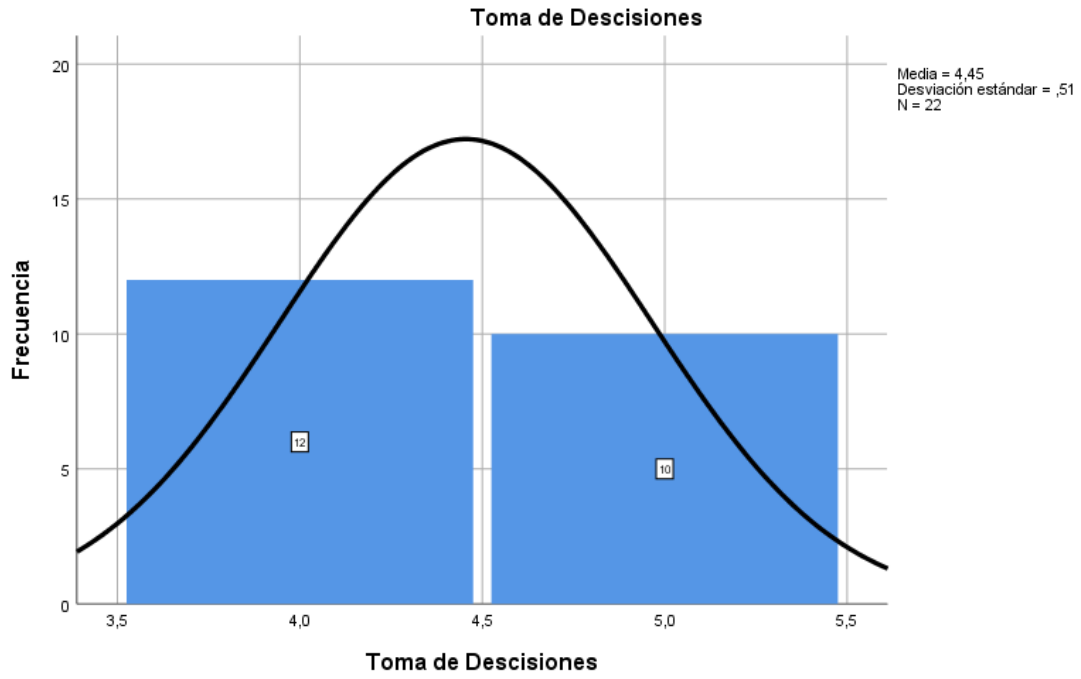


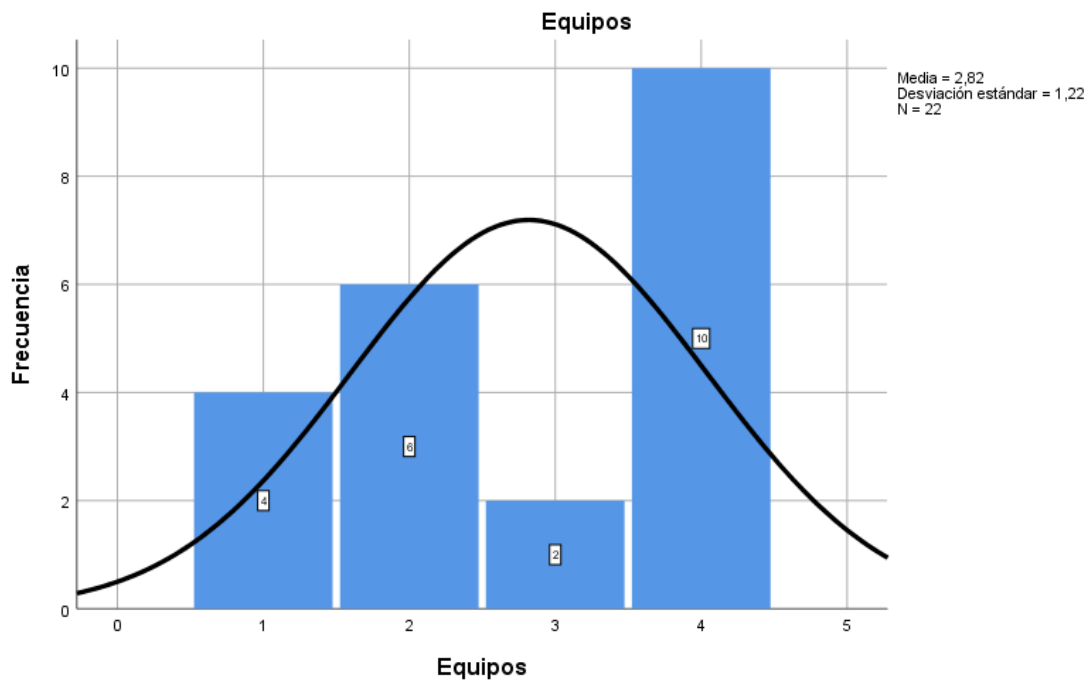
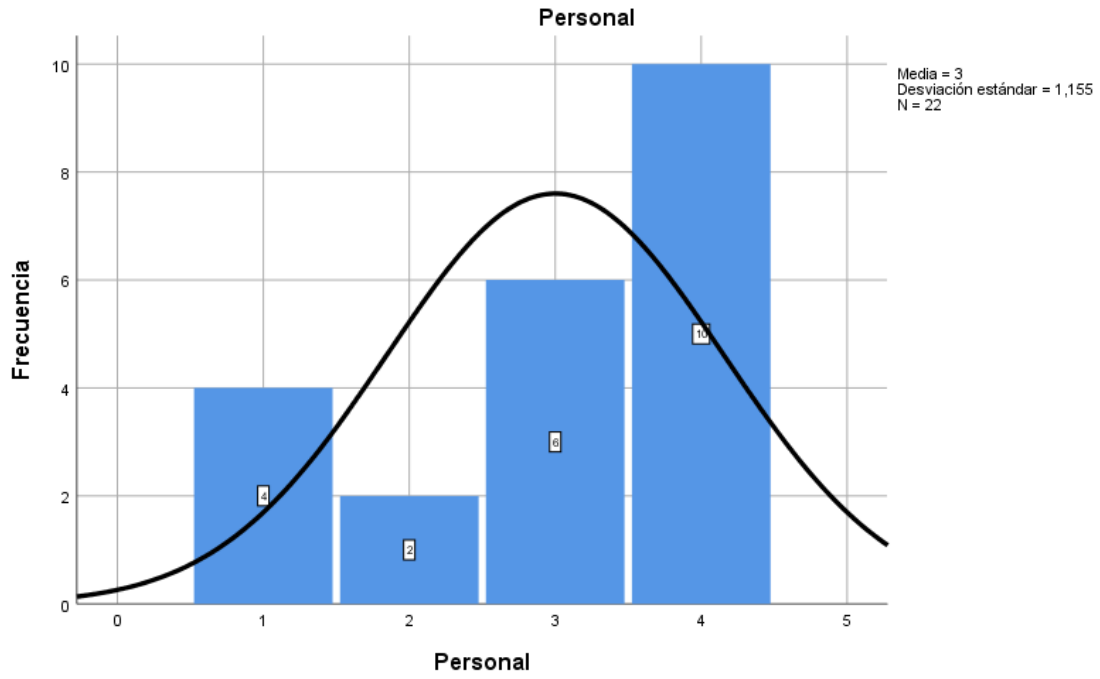


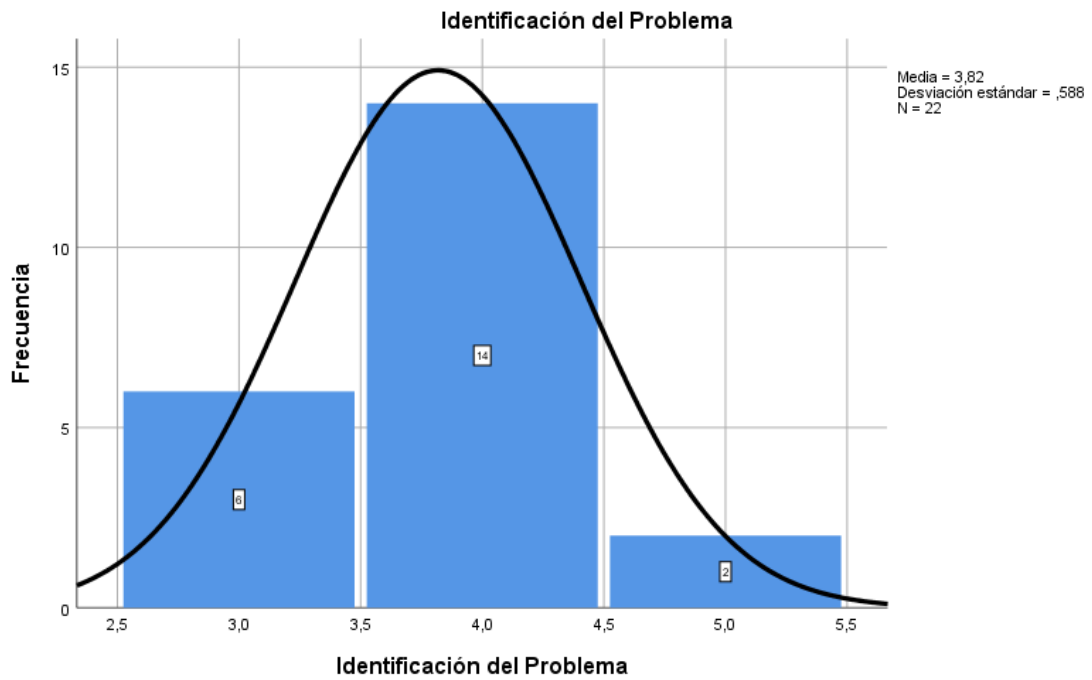
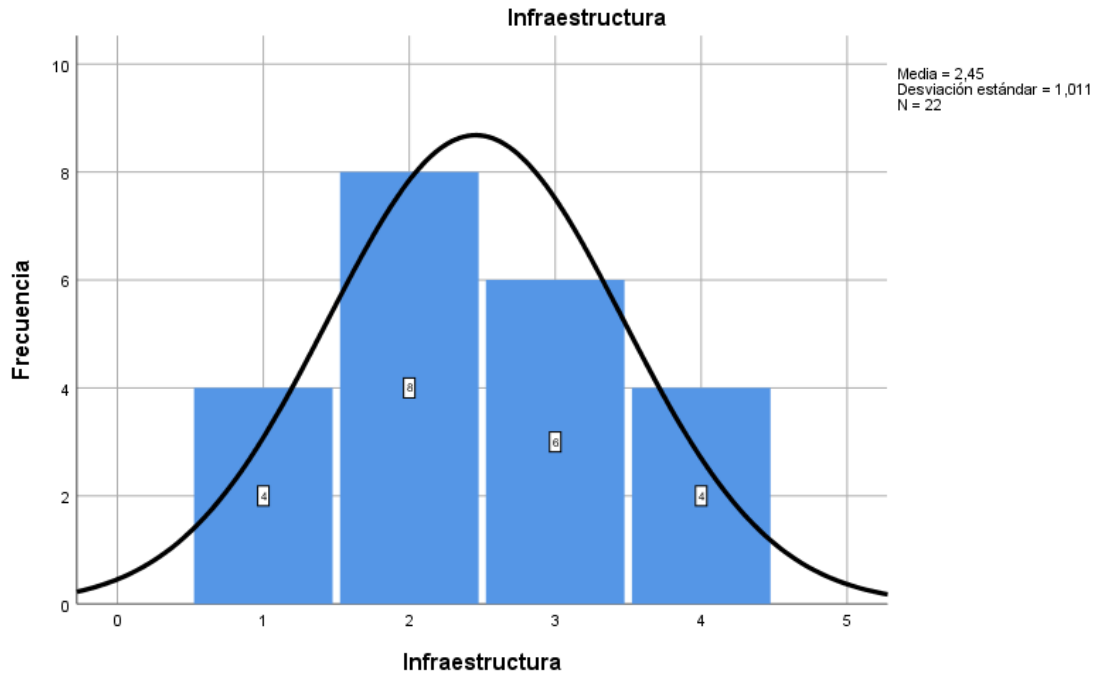


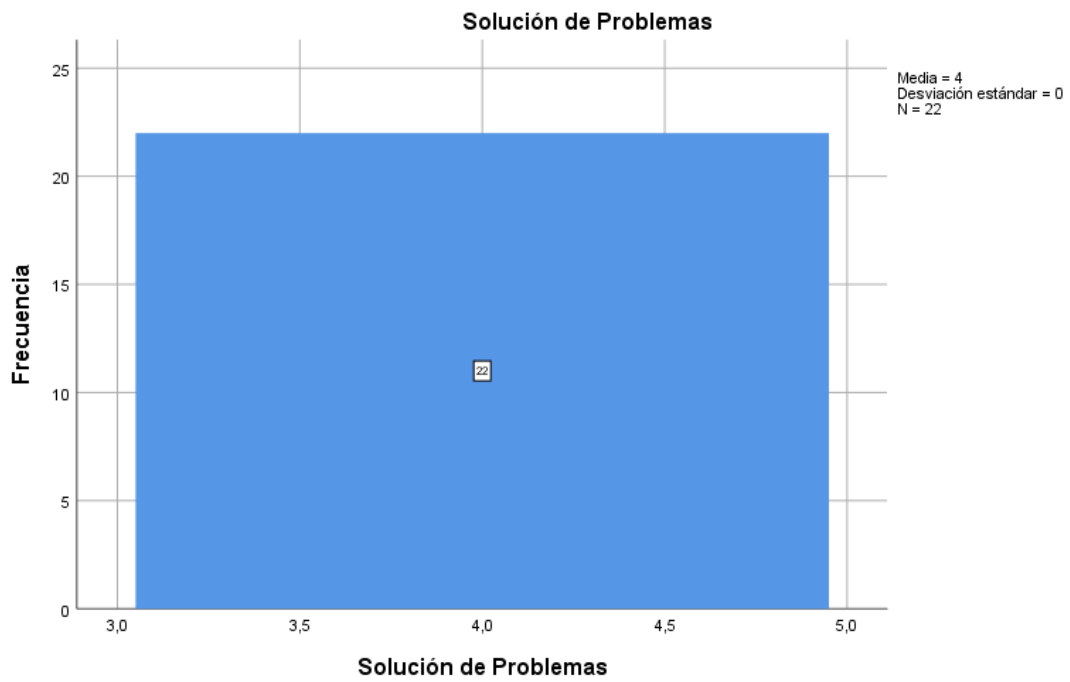
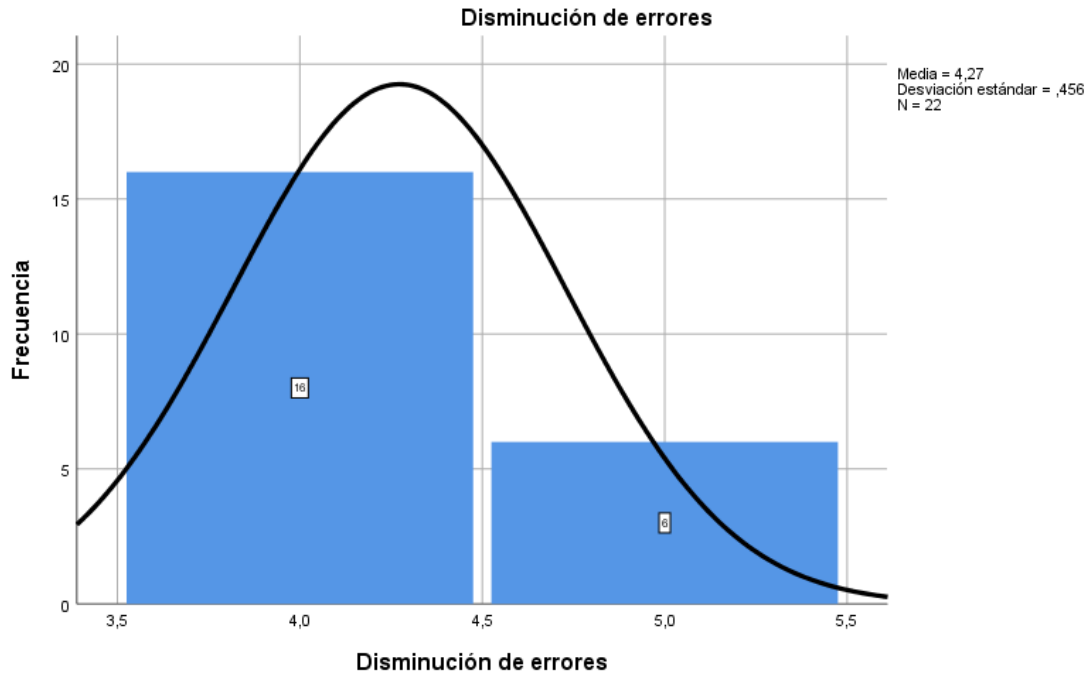


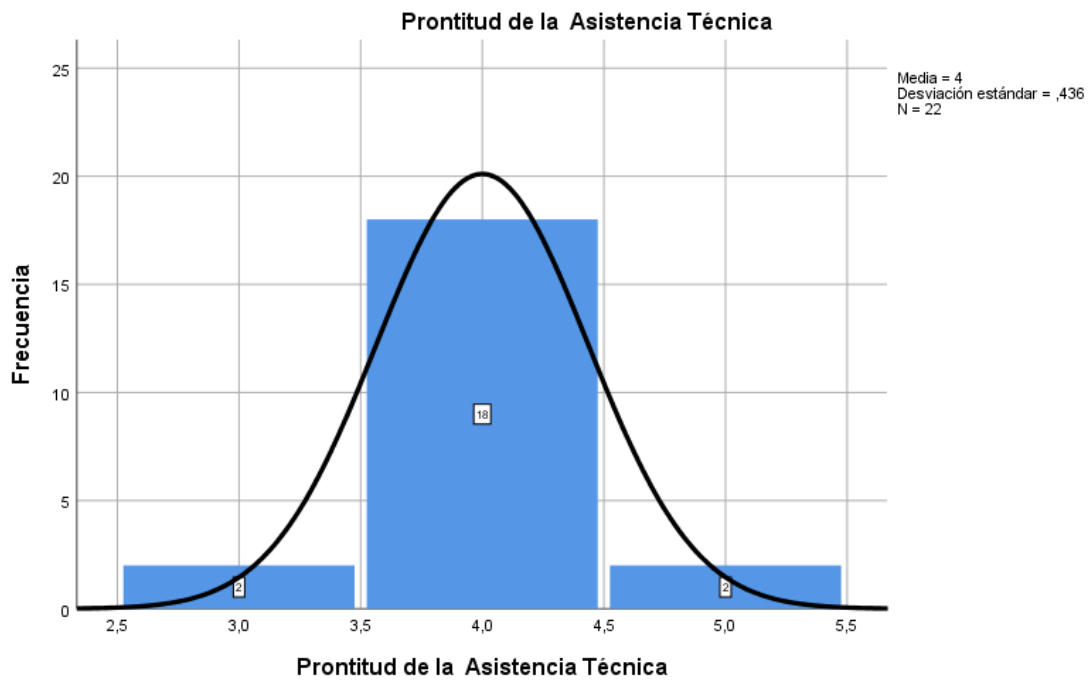
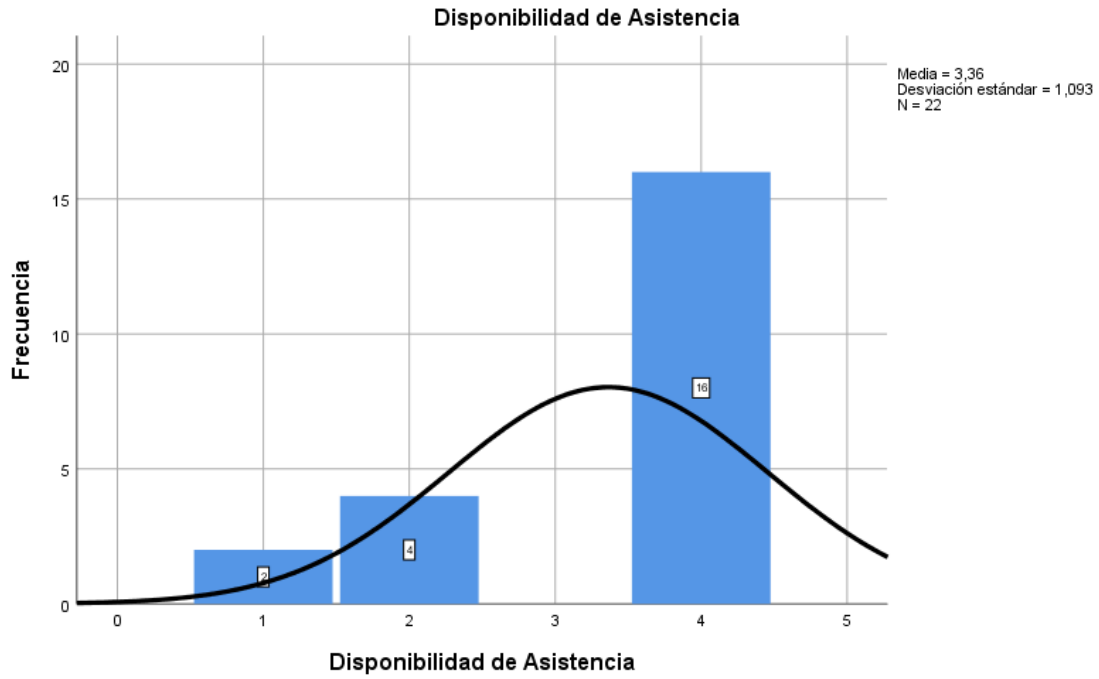


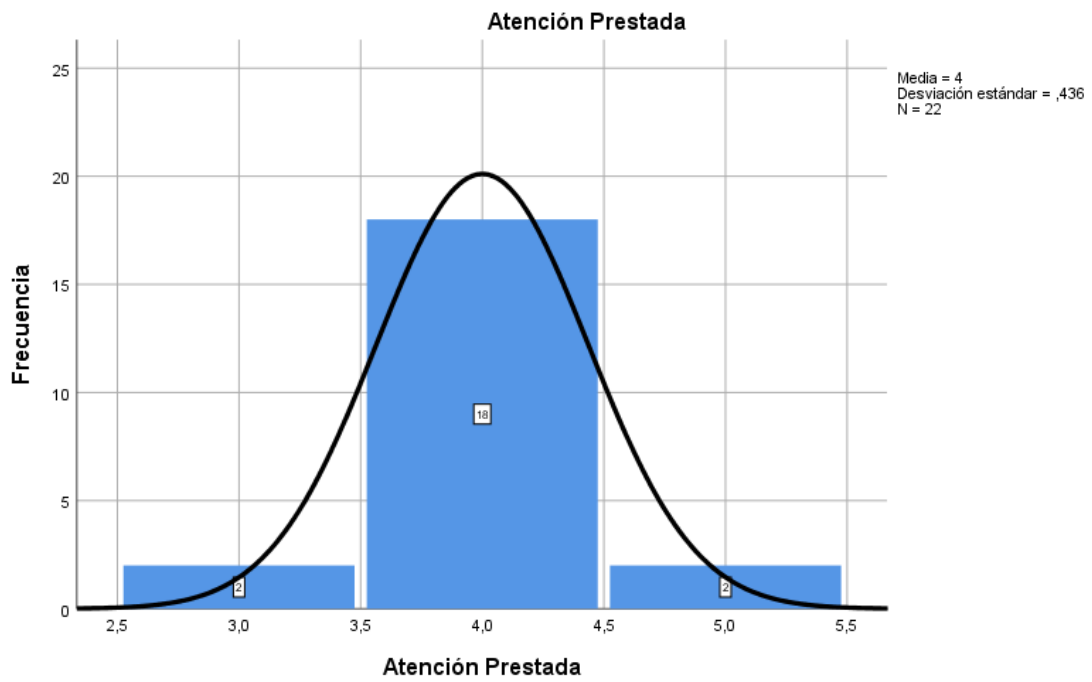
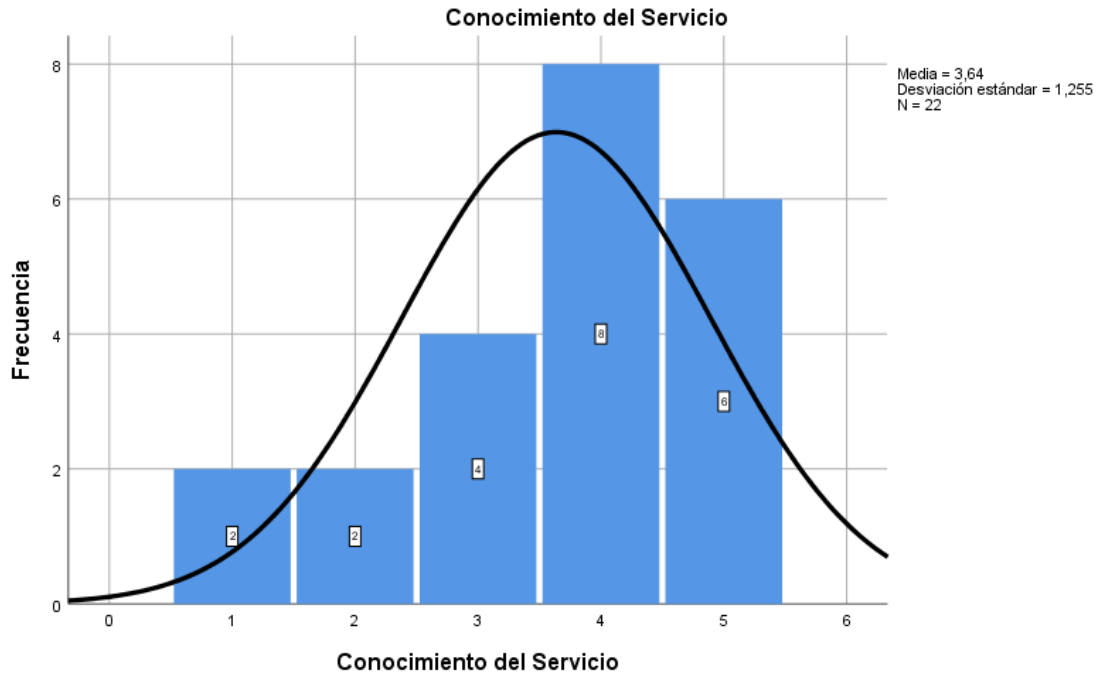












ANEXO 8: Prueba de confiabilidad del alfa de Cronbach

Fiabilidad

PRUEBA DE FIABILIDAD ALFA DE CRONBACH EN LA PRESENTE INVESTIGACION - CON TAMAÑO DE MUESTRA: n= 22

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	22	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	22	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,906	22

ANEXO 10: Cuadro de Estrategia de Gestión

**Objetivo Estratégico de la Dirección de Construcción de la DGPRCS del
Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento**

OEI / AEI		Nombre del Indicador	Unidad Orgánica (OEI)
Código	Descripción		
OEI. 03	Promover la construcción de edificaciones e infraestructura urbana seguras, accesibles y sostenibles en beneficio de la población a nivel nacional	3.1 Porcentaje de viviendas que han sido construidas a través de procesos formales	VMCS
		3.2. Número de edificaciones y habilitaciones urbanas adicionales, registradas en el MVCS como edificación o habilitación urbana sostenible.	DGPRCS DGPRVU DGAA

ANEXO 11: Cuadro de Metas y Objetivos Institucionales 1

Acciones Estratégicas de la Dirección de Construcción de la DGPRCS del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento

OEI / AEI		Nombre del Indicador
Código	Descripción	
AEI. 03.01	Marco técnico-normativo coherente, orientado a los actores del sector de la construcción	3.1.1 Número de normas y documentos técnicos actualizados y con enfoque de construcción segura y sostenible
AEI. 03.02	Supervisión efectiva del cumplimiento de la normativa, de los actores del sector de la construcción	3.2.1 Porcentaje de proyectos de vivienda con verificación técnica de revisores urbanos.
		3.2.2 Porcentaje de gobiernos locales supervisados que aplican adecuadamente las normas sobre inspecciones técnicas de seguridad en edificaciones
AEI. 03.03	Supervisión efectiva del cumplimiento de la normativa, de los actores del sector de la construcción	3.3.1 Porcentaje de gobiernos regionales y locales asistidos técnicamente en materia de construcción
		3.3.2 Porcentaje de universidades que cuentan con convenios firmados con el MVCS, para capacitaciones en materia de construcción
AEI. 03.04	Sistemas constructivos sostenibles y seguros, desarrollados en articulación con la academia y el sector privado, para orientar a los actores del sector construcción.	3.4.1 Número de investigaciones elaboradas con participación del MVCS
		3.4.2 Numero de sistemas constructivos no convencionales aprobados

ANEXO 12: Cuadro de Metas y Objetivos Institucionales 2

**Indicadores de la Dirección de Construcción de la DGPRCS del Ministerio de
Vivienda, Construcción y Saneamiento**

OEI 03 Mejorar la cobertura de los Servicios Básicos de la Población

Acciones Estratégicas del OEI 03

OEI / AEI		Nombre del Indicador	Formula del Indicador	Fuente de datos
Código	Descripción			
AEI 03.01	Saneamiento básico focalizado en la población	Porcentaje de Cobertura en Saneamiento	Número de viviendas coberturadas/ Total de viviendas) *100	GRVCS

OEI 08 Promover la Gestión de Riesgo de Desastres en la región Moquegua

Acciones Estratégicas del OEI 08

OEI / AEI		Nombre del Indicador	Formula del Indicador	Fuente de datos
Código	Descripción			
AEI 08.02	Asistencia Técnica para la implementación de la adaptación al cambio climático en los gobiernos locales de la región Moquegua	Porcentaje de ejecución en la implementación de la adaptación al cambio climático en la región Moquegua	Número de localidades adaptadas al cambio climático/ Número de Gobiernos Locales) *100	GRVCS

ANEXO 13: Definición Conceptual y Operacional

Definición Conceptual:

V1 La gestión de procesos (GP) es un instrumento que permite establecer actividades, realizar un análisis de las dimensiones de calidad más relevantes e implementar las mejoras necesarias. Además, incluye métodos para sistematizar dichas actividades y monitorizar (medir y analizar periódicamente) los principales indicadores que nos informan sobre la situación de determinados procesos.” (Ruíz López, P. et al., 2015).

V2 Metodología que integra el lado humano, administrativo y especialmente en la construcción, la parte técnica de las instituciones. Al integrar estos tres aspectos, la organización aprovecha al máximo todos sus recursos, incrementa su productividad y se vuelve más competitiva. González, O. C. (2016)

Definición Operacional:

V1 La gestión por procesos tiene por finalidad reducir tiempos, los mismos que se producen por la repetitividad de las actividades que se desarrollan en una organización o institución. Asimismo, pretende que los procesos funcionen como un sistema integrado y coordinado. La técnica empleada fue la encuesta y como instrumento, el cuestionario. Esto nos ha permitido determinar el nivel de la gestión por procesos en sus dimensiones: planeamiento estratégico, gestión del desarrollo y la capacitación, gestión de relaciones humanas y sociales, actividades, recursos materiales, servicios y productos, y monitoreo y evaluación.

V2 Este proyecto de investigación se planteó según su finalidad del tipo aplicada, por su carácter de aplicación es descriptiva. Por la naturaleza de la investigación es una del tipo cuantitativa, pues utiliza valores numéricos en su recolección de datos y resultados. Y finalmente según su alcance en el tiempo o temporalidad, es del tipo transversal, pues es desarrollada en un lapso de tiempo definido por el investigador.

ANEXO 14: Cuadro de Población y Muestra - Metodología**Población y Tamaño de la Muestra**

Población	Cantidad	Proporcionalidad	Tamaño de muestra
Directivos	02	0.08	1.
Gerentes	01	0.04	1
Directores	03	0.12	3
Ingenieros	06	0.24	5
Arquitectos	06	0.24	5
Economistas	02	0.08	2
Sociólogos	03	0.12	3
Contabilidad	01	0.04	1
Asist. Admin	01	0.04	1
Total	25	1.00	22

Fuente: Elaboración propia