



**ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO**

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL SERVICIO DE ATENCIÓN DEL PROGRAMA

TECHO PROPIO

**Línea de investigación:**

**Gestión empresarial e inclusión social**

Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Administración

**Autor:**

Silva Valenzuela, Juan Carlos

**Asesor:**

Carpio Segovia, Héctor

(ORCID: 0000-0003-2266-808X)

**Jurado:**

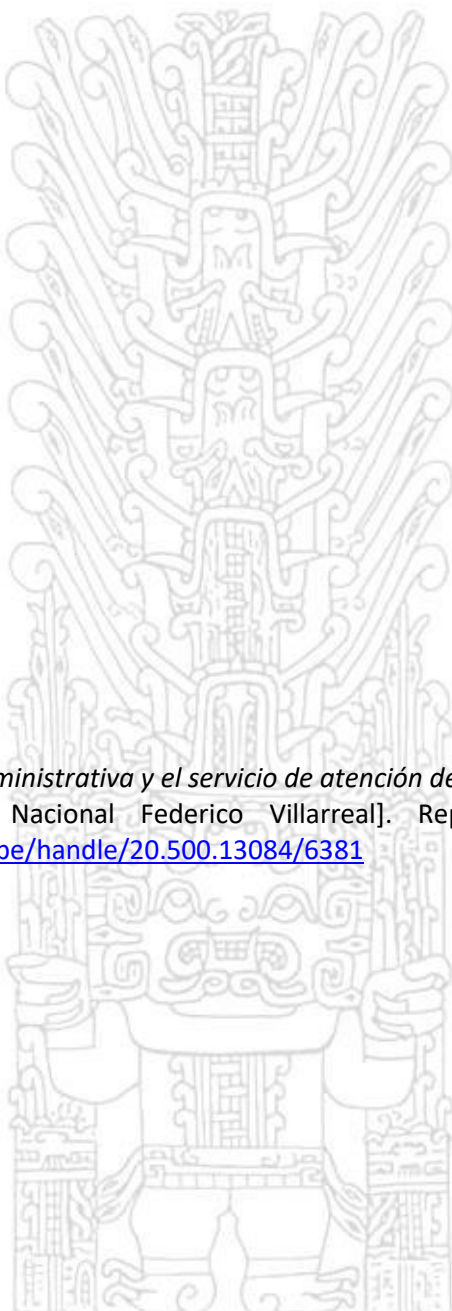
Vargas Rubio, Carlos Eleuterio

Guardia Huamani, Efraín Jaime

Monrroy Aime, Julián

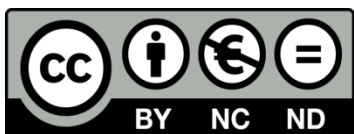
**Lima - Perú**

**2022**



**Referencia:**

Silva, J. (2021). *La gestión administrativa y el servicio de atención del programa techo propio*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/6381>



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada (CC BY-NC-ND)**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede generar obras derivadas ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

**VRIN** | VICERRECTORADO  
DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL SERVICIO DE  
ATENCIÓN DEL PROGRAMA TECHO PROPIO

Línea de Investigación:  
Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Administración

Autor:

Silva Valenzuela, Juan Carlos

Asesor:

Carpio Segovia, Héctor  
(ORCID: 0000-0003-2266-808X)

Jurado:

Vargas Rubio, Carlos Eleuterio  
Guardia Huamani, Efraín Jaime  
Monrroy Aime, Julián

Lima – Perú  
2022

**Dedicatoria**

Dedico esta tesis a Dios por bendecirme con su amor infinito, por darme la sabiduría y el temple necesario para poder realizarla.

A mis padres y tíos(as) por brindarme la educación y su apoyo siempre incondicional.

Finalmente, a mi esposa e hijos, quienes son el motor de mi vida, por su inmenso amor y su paciencia en todo este tiempo.

**Agradecimiento**

A las autoridades de la Escuela Universitaria de Posgrado, a los docentes de la maestría, en especial al Dr. Héctor Carpio por su apoyo profesional y motivación continua.

A mis colegas de la maestría quienes con sus consejos y su sincera amistad contribuyeron al logro del presente estudio.

## CONTENIDO

<b>DEDICATORIA</b>	<b>I</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>II</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	<b>V</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	<b>VII</b>
<b>ÍNDICE DE ANEXOS</b>	<b>VIII</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>IX</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>X</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Planteamiento del problema</b>	<b>3</b>
<b>1.2 Descripción del problema</b>	<b>5</b>
<b>1.3 Formulación del Problema</b>	<b>12</b>
Problema General.	12
Problemas Específicos.	12
<b>1.4 Antecedentes</b>	<b>13</b>
<b>1.5 Justificación de la Investigación</b>	<b>26</b>
<b>1.6 Limitaciones de la Investigación</b>	<b>28</b>
<b>1.7 Objetivos</b>	<b>29</b>
Objetivo general.	29
Objetivos específicos.	30
<b>1.8 Hipótesis</b>	<b>30</b>
Hipótesis general.	30

	IV
Hipótesis específicas.	30
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>31</b>
<b>2.1 Marco Conceptual</b>	<b>31</b>
<b>III. MÉTODO</b>	<b>46</b>
<b>3.1 Tipo de investigación</b>	<b>46</b>
<b>3.2 Población y muestra</b>	<b>46</b>
<b>3.3 Operacionalización de variables</b>	<b>47</b>
<b>3.4 Instrumentos</b>	<b>48</b>
<b>3.5 Procedimientos</b>	<b>51</b>
<b>3.6 Análisis de datos</b>	<b>51</b>
<b>3.7 Consideraciones éticas</b>	<b>52</b>
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>53</b>
<b>V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>82</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>86</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	<b>88</b>
<b>VIII. REFERENCIAS</b>	<b>91</b>
<b>IX. ANEXOS</b>	<b>90</b>

**Índice de tablas**

Tabla 1 Cuadro resumen de juicio de expertos	49
Tabla 2 Niveles de confiabilidad	50
Tabla 3 Estadísticas de confiabilidad	50
Tabla 4 Percepción de la Gestión Administrativa	53
Tabla 5 Percepción de la Planeación	55
Tabla 6 Percepción de la Organización	57
Tabla 7 Percepción de la Dirección	59
Tabla 8 Percepción de la Control	61
Tabla 9 Percepción del Servicio de Atención	63
Tabla 10 Distribución de frecuencias entre la Gestión Administrativa y el Servicio de Atención	65
Tabla 11 Distribución de frecuencias entre la Planeación y el Servicio de Atención	67
Tabla 12 Distribución de frecuencias entre la Organización y el Servicio de Atención	69
Tabla 13 Distribución de frecuencias entre la Dirección y el Servicio de Atención	71
Tabla 14 Distribución de frecuencias entre el Control y el Servicio de Atención	73
Tabla 15 Prueba de correlación de Rho de Spearman entre la Gestión Administrativa y el Servicio de Atención del Programa Techo Propio	76
Tabla 16 Prueba de correlación de Rho de Spearman entre la Planeación y el Servicio de Atención del Programa Techo Propio	77
Tabla 17 Prueba de correlación de Rho de Spearman entre la Organización y el Servicio de Atención del Programa Techo Propio	78

Tabla 18 Prueba de correlación de Rho de Spearman entre la Dirección y el Servicio de Atención del Programa Techo Propio	80
Tabla 19 Prueba de correlación de Rho de Spearman entre la Dirección y el Servicio de Atención del Programa Techo Propio	81
Tabla 20 Matriz de Consistencia	90
Tabla 21 Variable X	92
Tabla 22 Variable Y	93

### Índice de figuras

Figura 1. Percepción Gráfica de la Gestión Administrativa.	54
Figura 2. Percepción Gráfica de la Planeación	56
Figura 3. Percepción Gráfica de la Organización	58
Figura 4. Percepción Gráfica de la Dirección	60
Figura 5. Percepción Gráfica del Control	62
Figura 6. Percepción Gráfica del Servicio de Atención	64
Figura 7. Distribución Gráfica de frecuencias entre la Gestión Administrativa y el Servicio de Atención	66
Figura 8. Distribución Gráfica de frecuencias entre la Planeación y el Servicio de Atención	68
Figura 9. Distribución Gráfica de frecuencias entre la Organización y el Servicio de Atención	70
Figura 10. Distribución Gráfica de frecuencias entre la Dirección y el Servicio de Atención	72
Figura 11. Distribución Gráfica de frecuencias entre el Control y el Servicio de Atención	74

**Índice de anexos**

Anexo A. Matriz de Consistencia	90
Anexo B. Operalización de las Variables	92
Anexo C. Encuesta	94
Anexo D. Ficha de Validación	96
Anexo E. Base de datos	102
Anexo F. Autorización para utilizar información laboral	110
Anexo G. Matriz de Planificación Hoshin Kanri	111
Anexo H. Manual del Sistema de Monitoreo BFH en Marco de la Reconstrucción con Cambios	112

## Resumen

La presente investigación se desarrolló con el objetivo de verificar si existe correlación entre la gestión administrativa y el servicio de atención del Programa Techo Propio en marco a la reconstrucción con cambios durante los años 2017 y 2018. La investigación es descriptiva de diseño no experimental de corte transversal. La muestra fue de 57 personas de una población de 137 personas naturales, colaboradores de la Dirección General de Programas y Proyectos en Vivienda y Urbanismo. La técnica empleada para recolectar la información fue encuesta y el instrumento un cuestionario con 55 preguntas (36 preguntas en gestión administrativa y 19 sobre el servicio de atención del Programa Techo Propio) debidamente validado a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach: 0.954. Se llegaron a las siguientes conclusiones: (a) Se afirma que existe relación positiva moderada entre la gestión administrativa y el servicio de atención del Programa Techo Propio.  $Rho = 0.456$  y  $p = 0.000$  ( $p < 0.01$ ), (b) existe relación positiva alta entre la planeación y el servicio de atención del Programa Techo Propio.  $Rho = 0.711$  y  $p = 0.000$  ( $p < 0.01$ ), (c) la organización tiene una relación positiva moderada con el servicio de atención del Programa Techo Propio.  $Rho = 0.664$  y  $p = 0.000$  ( $p < 0.01$ ), (d) Se afirma que existe relación positiva baja entre la dirección y el servicio de atención del Programa Techo Propio.  $Rho = 0.268$  y  $p = 0.044$  ( $p < 0.05$ ), (e) existe relación positiva baja entre el control y el servicio de atención del Programa Techo Propio.  $Rho = 0.337$  y  $p = 0.010$  ( $p < 0.05$ ).

**Palabras claves:** Gestión administrativa, planificación, organización, dirección, control, servicio de atención, Programa Techo Propio, Fenómeno del Niño Costero.

### Abstract

The present investigation was carried out with the objective of verifying whether there is a correlation between the administrative management and the service of the “Techo Propio” Program in the framework of reconstruction with changes during the years 2017 and 2018. The research is descriptive of a non-experimental design of cut cross. The sample of a population of 137 natural persons, collaborators of the General Directorate of Programs and Projects in Housing and Urban Planning was 57 people. The technique used to collect the information was a survey and the instrument a questionnaire with 55 questions (36 questions in administrative management and 19 on the service of “Techo Propio” Program) duly validated through expert judgments and determined its reliability through Cronbach's alpha statistic: 0.954. The following conclusions were reached: (a) It is affirmed that there is a moderate positive relationship between the Administrative Management and the Attention Service of “Techo Propio” Program.  $Rho = 0.456$  and  $p = 0.000$  ( $p < 0.01$ ), (b) there is a high positive relationship between the Planning and the Attention Service of “Techo Propio” Program.  $Rho = 0.711$  and  $p = 0.000$  ( $p < 0.01$ ), (c) the Organization has a moderate positive relationship with the Attention Service of “Techo Propio” Program.  $Rho = 0.664$  and  $p = 0.000$  ( $p < 0.01$ ), (d) It is stated that there is a low positive relationship between the Directorate and the Attention Service of “Techo Propio” Program.  $Rho = 0.268$  and  $p = 0.044$  ( $p < 0.05$ ), (e) There is a low positive relationship between the Control and the Attention Service of “Techo Propio” Program.  $Rho = 0.337$  and  $p = 0.010$  ( $p < 0.05$ ).

**Keywords:** Administrative management, planning, organization, direction, control, attention service, “Techo Propio” Program, Coastal Child Phenomenon.

## **I. Introducción**

El objetivo principal del servicio de atención del Programa Techo Propio en Marco de la Reconstrucción con Cambios es atender aquellas familias damnificadas cuyas viviendas fueron afectadas por el Fenómeno El Niño Costero, reubicando a los damnificados que se encuentren en zonas de alto riesgo no mitigable, para lo cual se les otorga un Bono Familiar Habitacional - BFH en la modalidad de Adquisición de Vivienda Nueva – AVN o reconstruyendo la vivienda de los damnificados que se ubiquen en zona de riesgo mitigable, para lo cual se les otorga un BFH en la modalidad de Construcción en Sitio Propio - CSP.

La presente investigación ha buscado determinar el nivel de relación entre la gestión administrativa y el servicio de atención del Programa Techo Propio, para lo cual se ha dividido el trabajo en nueve capítulos.

En el primer capítulo se expuso el problema investigado, tanto a nivel general como específico; cabe mencionar, que este capítulo es la base sobre la que se construye el contenido de la tesis, por otro lado, se exponen los antecedentes, justificación de la investigación, limitaciones que se tuvieron que superar para el desarrollo de la investigación, objetivos e hipótesis generales y específicos.

En el capítulo dos se desarrolló el marco teórico utilizado para revisar el conocimiento presentado por diferentes autores e investigadores referentes a las variables desarrolladas en la presente investigación.

A continuación, en el capítulo tres se especifican la metodología utilizada durante la elaboración de la tesis con el fin de validar la hipótesis; asimismo, se presenta la población en base a la cual la muestra ha sido seleccionada y las técnicas usadas para el análisis y procesamiento de los datos.

El capítulo cuatro muestra los resultados de la investigación y la debida interpretación después de analizar y procesar los datos.

El quinto capítulo presenta la discusión entre los resultados y el marco teórico revisado durante la investigación.

En el sexto y séptimo capítulo expresan las conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación.

Finalmente, en los capítulos ocho y nueve se detallan las referencias bibliográficas y los anexos de la presente investigación.

El investigador espera se realicen otras investigaciones referentes a la gestión administrativa y el servicio de atención del Programa Techo Propio y que la tesis presentada sirva como punto de referencia en su conjunto.

## **1.1 Planteamiento del problema**

Según el autor Anzola (2002) la gestión administrativa es un conjunto de actividades encargadas de emprender una coordinación para realizar un esfuerzo de todo un grupo con el fin de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y otros recursos a través del desempeño de labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control.

Referente al servicio de atención del Programa Techo Propio, Gutiérrez et al., (2010) sugieren que los elementos de la calidad de los servicios públicos ayudan a prestar mejores servicios en relación a las necesidades de los ciudadanos. Los autores indican que existe una mejora entre la relación de la administración pública y los ciudadanos si el estado cumple con brindar calidad y satisfacer las necesidades del ciudadano con un debido servicio de atención, además incrementa la credibilidad de los usuarios con los servicios prestados por las Entidades del Estado. A través de la evaluación de los programas y proyectos se ha podido obtener resultados a fin de replantear las políticas públicas y mejorar la calidad de los servicios afectando directamente la satisfacción y credibilidad.

Según la Secretaría General de las Naciones Unidas (2015), entre los años 1990 y 2013, los desastres naturales han ocasionado un total de más de 1,130,310 de viviendas destruidas y 6,524,398 de viviendas dañadas en América Latina y el Caribe.

Durante los primeros meses del año 2017, el Perú fue fuertemente golpeado por el Fenómeno El Niño Costero, abarcando los departamentos de Tumbes, Piura, La Libertad,

Lambayeque, Áncash, Lima e Ica, y ocasionando movimiento de tierra (derrumbes, huaicos y deslizamientos) de gran rigor en los departamentos de Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Huancavelica, Junín y Loreto. El Fenomeno El Niño Costero dejó 60,754 viviendas colapsadas e inhabitables.

Actualmente a la fecha se han atendido 10,515 viviendas, solo el 17.31% en dos años, quedando 50,239 viviendas sin atender que equivale al 82.69% del total de viviendas colapsadas e inhabitables. Es por ello, que el estado a través de sus instituciones públicas como el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, se ven en la necesidad y obligación de aplicar las buenas prácticas administrativas públicas, para gestionar eficientemente el déficit de viviendas sociales ocurridas durante el fenómeno del Niño Costero.

La principal causa de la falta de atención a los damnificados se debe a la ausencia de una aplicada gestión administrativa, impidiendo realizar un óptimo servicio de atención del Programa Techo Propio. Esto debido a las decisiones tomadas sin coordinaciones para iniciar el proceso de atención a los damnificados con el Bono Familiar Habitacional que se han caracterizado por su lentitud, verticalismo, falta de planeación, deficiente comunicación y falta de control obstaculiza la oportuna gestión del Ministerio, ocasionando que niños, adultos mayores, mujeres embarazadas, entre otros, sigan viviendo en carpas al intemperie.

De continuar con el problema se generará mayor pobreza y se agrandará la brecha entre clases sociales detonando problemas como desintegración familiar, incremento de delincuencia e

incremento de viviendas informales; sin mencionar, que aún existen 50,239 de familias que perdieron sus hogares y que no han sido atendidas por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento a través del Bono Familiar Habitacional.

El presente trabajo pretende responder y aportar información al sector vivienda en relación a la siguiente pregunta ¿Cuál es la relación que existe en la gestión administrativa y el servicio de atención del Programa Techo Propio? La pregunta plantea una relación entre las variables de estudio: 1) La Gestión Administrativa y, 2) el Servicio de Atención del Programa Techo Propio en Marco a la Reconstrucción con Cambios durante los años 2017 y 2018. Los antecedentes descritos en los siguientes párrafos y el estudio sobre la literatura entorno a las variables dan sustento al planteamiento del problema de la presente investigación.

En este capítulo se detalla las causas que motivan esta investigación, describimos y formulamos el problema, manifestando las limitaciones encontradas, además de delimitar la investigación. Por otro lado, a través de los objetivos se señala a donde se pretende llegar, justificando su pertinencia desde un punto de vista práctico y social.

## **1.2 Descripción del problema**

Según la Secretaría General de las Naciones Unidas (2015), entre los años 1990 y 2013, los desastres naturales han ocasionado un total de 42,651 personas fallecidas, 126,970,673 de personas afectadas, más de 1,130,310 de viviendas destruidas y 6,524,398 de viviendas dañadas en América Latina y el Caribe.

La Oficina de Naciones Unidas para la Reducción del Riesgo de Desastre (UNISDR), hace una diferenciación necesaria entre los fenómenos y los desastres que los provocan. Para la UNISDR el término “desastre natural” es erróneo, puesto que los desastres ocurren por la falta de planificación y prevención frente a los fenómenos naturales. Los fenómenos se producen por un cambio que se da en la naturaleza, pero los desastres se producen por la acción del hombre en su entorno. Por ejemplo, la inundación de un valle por el desbordamiento de un río es un fenómeno natural; es la presencia de asentamientos humanos en la zona lo que crea la posibilidad de desastre.

Existen dos grupos de fenómenos naturales que producen desastres y afectan a las viviendas en los países de Latinoamérica, los de carácter climático y los geológicos. Entre los de carácter climático encontramos los fenómenos meteorológicos intensos (tornados, tormentas y huracanes), la subida del nivel del mar por causa del derretimiento del hielo polar y las sequías; entre los de carácter geológico se encuentran los terremotos, los maremotos y las erupciones volcánicas. Un origen mixto entre estos grupos de fenómenos naturales encontramos a las avalanchas y los huaycos, que combinan el deshielo excesivo con corrimientos de tierras.

Durante los primeros meses del año 2017, el Perú fue fuertemente golpeado por el Fenómeno El Niño Costero, situación climática generada por el calentamiento anómalo del océano debido al debilitamiento de las corrientes de aire frías, que transitan las costas del Pacífico Sur de sur a norte. Este acontecimiento hizo que ingresen con mayor fuerza los vientos

cálidos provenientes del Ecuador, lo que ocasionó el calentamiento inusual de la franja costera del océano. Asimismo, los altos niveles de humedad generaron lluvias intensas y crecidas en los ríos de la vertiente del Pacífico, produciendo desbordes e inundaciones, en el norte del Perú.

Más de la mitad de la costa del Perú fue afectada por el Fenómeno Niño Costero, abarcando los departamentos de Tumbes, Piura, La Libertad, Lambayeque, Áncash, Lima e Ica, y ocasionando movimiento de tierra (derrumbes, huaicos y deslizamientos) de gran rigor en los departamentos de Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Huancavelica, Junín y Loreto. Sin embargo, el Niño Costero no causó daños extremos en estos últimos seis departamentos, como en la franja costera, debido a que las lluvias intensas son frecuentes en estas zonas.

La dimensión de la destrucción producida por El Fenómeno El Niño Costero supera, en términos absolutos, a las pérdidas registradas en las dos últimas ediciones de El Fenómeno El Niño (1982-83 y 1997-98), resultando menor en términos del porcentaje del Producto Bruto Interno (PBI) comprometido en ese momento. En esta ocasión, y debido a los ahorros fiscales generados en los últimos años, el Estado peruano cuenta con los recursos para promover las inversiones requeridas para el proceso de reconstrucción en las zonas afectadas, a diferencia de los últimos episodios del Fenómeno El Niño.

A fin de atender de manera inmediata e iniciar la reconstrucción con cambios, en mayo del 2017, el Congreso aprobó el Proyecto de Ley N° 1249-2016-PE enviado por el Ejecutivo, el mismo que constituye un régimen normativo excepcional encauzado a facilitar la coordinación entre los diferentes sectores del gobierno, e iniciar la ejecución de las obras con el objeto de

reestablecer el bienestar perdido de los ciudadanos. La Autoridad para la Reconstrucción con Cambios (RCC) es establecida a través de la emisión de la Ley N° 30556, donde a través de un plan integral deberán rehabilitar, reponer y reconstruir la infraestructura de uso público implicada como consecuencia del Fenómeno El Niño Costero, liderando el diseño, ejecución y supervisión del mencionado plan.

En el Decreto de Urgencia N° 004-2017 - Decreto de urgencia que aprueba medidas para estimular la economía así como para la atención de intervenciones ante la ocurrencia de lluvias y peligros asociados, en el artículo 13 dispone que el Organismo de Formalización de la Propiedad Informal - COFOPRI debe realizar el catastro de daños en las zonas declaradas de emergencia, el levantamiento de información de las viviendas afectadas (colapsadas e inhabitables), identificando a los ocupantes y titulares de las viviendas, así como de los predios de dichas zonas, elaborando un informe de catastro de daños con datos de la situación física del predio y la titularidad del mismo.

El Artículo 14 determinó que la atención de las familias damnificadas cuyas viviendas se encuentran en estado colapsado o inhabitable debe realizarse a través del Bono Familiar Habitacional priorizando a la población damnificada que fueron afectadas por la ocurrencia de lluvias y peligros asociados, que se hayan verificado hasta el término de la referida ocurrencia determinada en zonas declaradas en estado de emergencia por el órgano competente. Aplicándose las siguientes políticas:

- Las familias damnificadas cuyas viviendas afectadas se encuentren en zonas de alto riesgo no mitigable, se les otorgará un Bono Familiar Habitacional - BFH en la modalidad de Adquisición de Vivienda Nueva – AVN para su reubicación.
- Las familias damnificadas cuyas viviendas afectadas se encuentren en zonas de riesgo mitigable, se les otorgará un Bono Familiar Habitacional - BFH en la modalidad de Construcción en Sitio Propio - CSP para la reconstrucción de su vivienda.

El Fenomeno El Niño Costero dejó 60,754 viviendas colapsadas e inhabitables de los cuales a la fecha se han atendido 10,515 viviendas, quedando 50,239 viviendas sin atender. Es por ello, que el estado a traves de sus instituciones publicas como el Ministerio de Vivienda, Construccion y Saneamiento, se ven en la necesidad y obligacion de aplicar las buenas practicas administrativas públicas, para gestionar eficientemente el deficit de viviendas sociales ocurridas durante el fenomeno del Niño Costero. En la presente investigacion se observa que la gestión administrativa de la organización en la atención de viviendas sociales, después de un hecho como el fenómeno del Niño Costero, no cuenta con normas legales flexibles, tampoco cuenta con procesos y/o procedimientos eficaces, definidos, ni automatizados, teniendo la información en papel y archivos, sin ningún orden lógico, careciéndose de un sistema de información como herramienta auxiliar que ayude y permita dar soporte a la gestión administrativa para el proceso de seguimiento, control , dirección, coordinación y planeación de la gestión en el servicio de atención del Programa Techo Propio. Actualmente, el Bono Familiar Habitacional carece de planeación para el servicio de atención de viviendas sociales en marco a la reconstrucción con cambios, también carece de organización debido a que los procesos operativos en los casos de

desastres no se encuentran adecuados a dichas normas por lo que repercute en la gestión administrativa e incumplimiento de los objetivos y metas trazadas en la organización. A ello se suma que la organización no establece las tareas específicas a realizar, quién las va a hacer, dónde se tomarán las decisiones y a quién se rendirán cuentas. En otras palabras, la organización no permite conocer lo que debe hacerse para alcanzar una finalidad planeada y proporcionando los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos, tareas que no se llevan a cabo en la gestión administrativa del servicio de atención del Programa Techo Propio en marco de la reconstrucción con cambios. Asimismo, existe ausencia de control en el proceso de otorgamiento del Bono Familiar Habitacional y en el gasto del presupuesto ocasionando que no se pueda medir, ni evaluar las labores realizadas, tampoco se logra identificar a tiempo cualquier indicio de error que lleve al fracaso del servicio.

La ausencia de una buena gestión administrativa, impide realizar un buen servicio en la atención del Programa Techo Propio. Las decisiones tomadas en las coordinaciones para iniciar el proceso de atención a los damnificados con el Bono Familiar Habitacional se han caracterizado por su lentitud, verticalismo, falta de planeación, deficiente comunicación y falta de control obstaculizando una oportuna gestión del Ministerio, ocasionando que niños, adultos mayores, mujeres embarazadas, entre otros, sigan viviendo en carpas al intemperie generando mayor pobreza y agrandando la brecha entre clases sociales detonando problemas como desintegración familiar, incremento de delincuencia e incremento de viviendas informales.

Se percibe por parte de los colaboradores y usuarios (ciudadanos) que la entidad no se enfoca en la mejora de la gestión del servicio de atención de viviendas, en los tiempos de atención de los requerimientos de viviendas y no atenúa los daños ocasionados por este fenómeno. Por otro lado, es trascendental el desarrollo de un proceso administrativo que incluya la integración en todos los aspectos del recurso humano, ya que se observa en la investigación que el personal muestra su disconformidad y desmotivación, al tener que realizar tareas poli funcionales, no propias de su función por la cual se le contrata, lo cual refleja una falta de dirección y coordinación, repercutiendo en la realización de su trabajo y en la atención de los requerimientos de viviendas sociales en forma oportuna.

La gestión administrativa (planeación, organización, dirección y control) debe garantizar una buena atención del servicio brindado, esto conlleva a verificar la existencia de una relación entre la gestión administrativa y el servicio de atención del Programa Techo Propio, además observar si la gestión es manejada a través de normatividad adecuada y pertinente conforme a su misión y visión, puesto que existe mucha insatisfacción por parte de los ciudadanos y esta situación es percibida por los trabajadores del Ministerio.

Es importante la aplicación de buenas prácticas de administración pública, ante los continuos cambios del ambiente externo y la aparición de fenómenos climáticos, lo que con lleva a mejorar la capacidad de respuesta de las organizaciones públicas, las cuales cada vez más demandan innovaciones en sus procesos administrativos, los cuales si no son atendidos y desarrollados, repercutirá en la calidad de vida y el desarrollo humano de la población más

vulnerable que no cuentan con un techo propio por causas climatológicas. Es por ello, imprescindible desarrollar las mejoras en la gestión administrativa, para poder cumplir con las demandas de la sociedad y brindar un adecuado servicio, a fin de presentar un alto nivel de satisfacción de los servicios conferidos y atender oportunamente a la población afectadas por fenómenos o desastres climáticos.

Se espera que la investigación pueda servir para reimpulsar una política de Gestión Administrativa la cual permitirá mejorar el servicio de atención del Programa Techo Propio a través del Bono Familiar Habitacional en sus dos modalidades (Adquisición de Vivienda nueva - AVN y Construcción en Sitio Propio - CSP).

En función del planteamiento expuesto, surgen interrogantes que son propicios de ser investigados y diagnosticados para proponer estrategias y alternativas que mejoren ambas variables que son objeto de estudio en la presente investigación.

### **1.3 Formulación del Problema**

#### **Problema General.**

¿Cuál es la relación que existe en la Gestión Administrativa y el servicio de atención del Programa Techo Propio?

#### **Problemas Específicos.**

- ¿Cuál es la relación que existe en la Planeación y el servicio de atención del Programa Techo Propio?

- ¿Cuál es la relación que existe en la Organización y el servicio de atención del Programa Techo Propio?
- ¿Cuál es la relación que existe en la Dirección y el servicio de atención del Programa Techo Propio?
- ¿Cuál es la relación que existe en el Control y el servicio de atención del Programa Techo Propio?

#### **1.4 Antecedentes**

##### **Antecedentes internacionales.**

Meza (2016) en su investigación titulada “La vivienda social en el Perú”. Evaluación de las políticas y programas sobre vivienda de interés social. Caso de estudio: Programa “Techo Propio”, para optar el grado académico de Màster Universitari de Recerca en Gestió i Valoració Urbana por La Universitat Politècnica de Catalunya, tiene como objeto considerar cuatro ejes estructurales: Diseño arquitectónico, consideraciones urbanísticas, economía y sociales al momento de desarrollar el tema de vivienda de interés social dentro del Programa Techo Propio. Por otro lado, con el fin de obtener las mejores prácticas se analizaron las variaciones existentes entre los programas y políticas de vivienda social en el Perú a fin de mantener o incrementar lo mejor del programa e identificar sus deficiencias con el propósito de proponer soluciones y mejora de la gestión. Dentro de la problemática se encontró que a pesar de ser el país con mayor índice de crecimiento económico se percibe desigualdad social y económica en la población siendo estos los principales factores que promueven las migraciones internas de campo a las ciudades incrementando el déficit habitacional.

Finalmente, concluye indicando que el problema de la vivienda peruana se debe subsanar en el desarrollo de las políticas de Estado, tomando en consideración que más del 60% del déficit habitacional se encuentra en el sector urbano debido a la constante migración, lo cual se soluciona atendiendo correctamente las necesidades de vivienda a nivel nacional.

López (2015) en su tesis titulada “El bono de la vivienda anticipado como fuente de financiamiento para el desarrollo de proyectos habitacionales de interés social, en las provincias del guayas y el oro, periodo 2010 al 2012”, para optar el grado académico de Magíster en Finanzas y Proyectos Corporativos por la Universidad de Guayaquil, el objeto de la tesis hace referencia a uno de los productos del sistema de incentivos de vivienda de interés social, el Bono de la Vivienda Anticipado, el cual busca demostrar que dejó de ser un incentivo para el comprador y un incentivo económico para los Promotores Inmobiliarios, convirtiéndose en una fuente de financiamiento confiable para el desarrollo de proyectos habitacionales de interés social. López (2015) concluye que la política en Latinoamérica para el desarrollo de programas y proyectos de vivienda se enfocan en 4 aspectos: (1) ayuda a familia de bajos recursos, (2) incentivos a las familias, para acceder a créditos hipotecarios, (3) incentivos a las financieras para otorgar créditos hipotecarios y (4) incentivos al sector privado de la construcción para que ofrezcan viviendas que cubren las expectativas de los ciudadanos. La presente tesis recomienda lo siguiente: a) revisar la normatividad vigente referente al sistema de incentivo de vivienda evitando crear inseguridad legal a los actores y a los promotores inmobiliarios. b) Evaluar las políticas de incentivo para de programas habitacionales de interés social, puesto que actualmente se encuentra disminuido el acceso al

crédito en los segmentos de la población de bajos recursos. c) elevar la demanda a través de nuevas políticas de estado a fin de motivar a los promotores inmobiliarios a desarrollar nuevos programas habitacionales de interés social. d) Crear una Unidad de Vivienda Pública dentro del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda encargado de hacer seguimiento y control a los proyectos habitacionales.

Contreras (2013) en su tesis titulada “Evaluación del subsidio a la tasa de interés en créditos de vivienda: políticas, objetivos y resultados (2002 - 2013)”, para optar el grado académico de Master en Ingeniería y Gerencia de la Construcción, recopiló y analizó las políticas en materia de financiación sobre los compradores de vivienda en los 10 años contenidas en las estrategias de los planes nacionales de desarrollo, evaluando el impacto de la oferta y la demanda de vivienda del subsidio a la tasa de interés de crédito hipotecario. En la hipótesis se afirma que se genera incremento en la oferta y la demanda de vivienda debido a la correlación que existe entre la construcción de viviendas y los instrumentos que eliminan las barreras de acceso a créditos como el subsidio a la tasa de interés. El trabajo de investigación tiene como objeto la evaluación del comportamiento de la construcción de viviendas referente a la implementación del Programa de Cobertura Condicionada de Tasa de Interés en Créditos Hipotecarios. Asimismo, evaluó el desempeño de la construcción de viviendas y financiamientos. Del análisis realizado la investigación concluye que la medida de cobertura condicionada a la tasa de interés para créditos hipotecarios es exitosa en el marco de la política social y económica implementada por el gobierno. Las familias obtienen un aumento en la capacidad adquisitiva de hasta un 25.7%; por lo tanto, 4.8 millones de familias

mejoran su acceso al crédito hipotecario. Por otro lado, existe un incremento en las ventas de viviendas de interés social (VIS) cuyos precios oscilan entre los 70 y 135 Salario Mínimo Legal Mensual Vigente (smlmv); sin embargo, con las viviendas de interés social con precios menores a los 70 smlmv sucede lo contrario donde el número de unidades nuevas vendidas y el número de unidades lanzadas al mercado presentan una tendencia negativa, por lo cual, se concluye que la medida de cobertura condicionada de tasa de interés en créditos hipotecarios no ha generado el impacto esperado para este segmento. Finalmente, la investigación recomienda incluir en el Programa de Cobertura Condicionada de Tasa de Interés en Créditos Hipotecarios las siguientes medidas complementarias: a) Seguros destinados a disminuir los riesgos del crédito. b) Implementar programas de educación financiera especialmente en el manejo del prepago de cartera inmobiliaria. c) Implementación de un subsidio del 100% de cuota inicial. d) Implementación de un programa de leasing con subsidio de vivienda inicial destinado a generar un menor valor del canon mensual. e) programas de arrendamiento con opción de compra. f) Una mayor penetración de entidades con políticas sociales que financien viviendas en el segmento VIP.

Solano (2013) en su trabajo de investigación denominada “Programa de arrendamiento como alternativa de acceso a vivienda digna: Caso de estudio COMFAMA, Antioquia”, plantea la hipótesis de evidenciar la necesidad de generar un programa de arrendamiento social que llegue a las poblaciones vulnerables y las cuales no tienen acceso a los programas actuales de vivienda. Plantea como objetivo principal analizar el programa de arrendamiento social de COMFAMA como alternativa de acceso a vivienda digna para poblaciones cuyos

ingresos sean menores a cuatro (4) Salarios Mínimo Legal Mensual Vigente (smlmv). En la recolección de datos se utilizaron las técnicas de observación, entrevista y lectura de textos. Después de analizar los resultados, la presente investigación llega a las siguientes conclusiones: a) Dentro del contexto internacional se demuestra que en los países desarrollados el acceso a vivienda se da a través del arrendamiento frente a la compra de vivienda. Esto debido a que existe una política de renovación urbana y de acceso a terrenos mejores ubicados dentro de la ciudad y no en la periferia de las ciudades. b) En el contexto nacional colombiano se evidencia que las políticas habitacionales están diseñadas a la adquisición de vivienda, sin embargo, un alto porcentaje de las familias no pueden acceder a estos programas. Cabe mencionar que, a fin de que el precio de la vivienda no impacte en el ciudadano, el gobierno subsidia el precio del terreno. c) Con el sistema actual enfocado en tres pilares (subsidio, crédito y ahorro) se excluye un grupo significativo de la población, los mismos que no logran un cierre financiero por causas del crédito hipotecario ocasionando que el modelo no se ajuste a la estructura socio-económico de las familias colombianas. Finalmente, el trabajo de investigación recomienda lo siguiente: a) Que las intervenciones en vivienda sean realizadas bajo el esquema de renovación urbana. b) Evaluar bajo lineamientos de macro proyectos un programa de arrendamiento social a fin de subsidiar el uso del suelo. c) Generar políticas habitacionales para la población que se encuentra dentro del mercado informal puesto que actualmente el arrendamiento social colombiano se encuentra enfocado a hogares con estabilidad laboral. d) Brindar medios y legislaciones que aseguren la inversión privada en relación al arrendamiento, puesto que, actualmente el riesgo no es proporcional a la rentabilidad generada por el arriendo.

**Antecedentes nacionales.**

Condori (2018) en su investigación titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio en el centro de servicios de SEDAPAL, Comas, 2018”, para optar el grado académico de Maestra en Administración de Negocios (MBA) por la Universidad Cesar Vallejo tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en el centro de servicios de SEDAPAL, Comas, 2018. Utilizó un método el hipotético deductivo, de tipo descriptivo, correlacional, con un diseño no experimental. Se aplicó instrumentos de recolección de datos en la muestra, la cual arrojó una confiabilidad aceptable referente a la percepción de los trabajadores de SEDAPAL Comas, sobre la gestión administrativa indicando que el nivel es deficiente y referente a la Calidad de Servicio el nivel es de baja calidad. Asimismo, concluye que existe una relación positiva altamente significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los colaboradores en el Centro de Servicios de SEDAPAL, la planificación y la calidad de servicio de los colaboradores en el Centro de Servicios de SEDAPAL, la organización y la calidad de servicio de los colaboradores en el Centro de Servicios de SEDAPAL, la dirección y la calidad de servicio de los colaboradores en el Centro de Servicios de SEDAPAL y el control con la calidad de servicio de los colaboradores en el Centro de Servicios de SEDAPAL. Finalmente, en la tesis se recomienda lo siguiente: a) Tener al personal complacido y satisfecho, generar un buen ambiente de trabajo creando canales de comunicación interna y externa. b) A fin de elaborar una estructura organizada debe ordenarse los procesos y usar los manuales de procedimientos. c) Capacitar al personal constantemente y proveerlos de los instrumentos necesarios para que puedan cumplir con sus labores de manera óptima. d) Elaborar encuestas de satisfacción con el fin de

evaluar la gestión del servicio brindado. e) Evaluar y controlar el rendimiento de los trabajadores premiando a aquellos que sobresalgan en sus actividades.

Fuentes (2017) en su tesis titulada “Gestión administrativa y Rendición de cuentas, FIDECOM - 2016”, para optar el grado académico de Maestro en Administración por la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle se basa en la rendición de cuentas, la misma que trae consigo retrasos en el cierre satisfactorio del proyecto, lo cual es un problema constante entre las empresas e instituciones y el FIDECOM. La investigación es sustantiva descriptiva - correlacional, diseño no experimental, transversal correlacional. Se tomó una muestra intencional finita censal aplicó dos instrumentos con escala Likert validado y determinados su confiabilidad por Alpha de Cronbach. Las conclusiones indican que existe relación directa y significativa entre la Gestión Administrativa y la Rendición de Cuentas de FIDECOM – 2016, y que esta relación es de una magnitud moderada, existiendo una buena gestión y una alta rendición de cuentas pero que aún siguen presentando inconsistencias en el manejo de la norma para la especificación de los procesos de desembolso. El presente trabajo de investigación recomienda lo siguiente: a) Difundir de manera agresiva los procedimientos y crear una guía para obtención y redición de cuentas de los fondos de inversión. b) Analizar el proceso de elaboración de la documentación sobre los desembolsos económicos con el propósito de facilitar la rendición de cuentas. c) Con el fin de que el gasto público se realice de manera transparente se recomienda reestructurar los procesos administrativos sin trasgredir las normas vigentes.

Almeida (2017) en su tesis titulada “Gestión administrativa e imagen institucional en la unidad de gestión educativa local 01, San Juan de Miraflores-2017”, para optar el grado académico de Maestro en Administración de la Educación por la Universidad Cesar Vallejo tuvo como objetivo general determinar la relación de la gestión administrativa e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo, unidad de gestión educativa local 01, San Juan de Miraflores-2017. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo correlacional con una muestra de estudio de 100 docentes. Se aplicó la técnica de encuesta y de instrumento un cuestionario de escala tipo Likert cuya confiabilidad del instrumento se realizó a través del Alfa de Cronbach y la validación mediante la técnica de juicios de expertos. El trabajo concluye indicando que existe relación entre la gestión administrativa y la imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo, UGEL 01-2017, demostrado con la prueba de correlación Rho de Spearman igual a 0,801 y un  $p=0.000$ . Finalmente, la presente investigación recomienda que: a) Fomentar la integración de todos los colaboradores de las instituciones educativas. b) Fomentar la reflexión y el dialogo entre los trabajadores del sector educativo para una mejora continua en este sector. c) A fin de mejorar la dimensión de dirección realizar talleres de liderazgo para elevar los resultados en manejo de recursos, comunicación y clima organizacional. d) Capacitar a los docentes con los nuevos procesos de enseñanza y aprendizaje. Por otro lado, monitorear y controlar el logro de los objetivos institucionales. e) Brindar mayor importancia en el establecimiento de planes y lineamientos basados en innovación.

Medrano (2017) en su investigación titulada “Gestión administrativa y toma de decisiones según trabajadores administrativos del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento - 2017”, para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública por la Universidad Cesar Vallejo. El nivel de investigación es descriptivo correlacional y el diseño de la investigación es no experimental transversal con enfoque cuantitativo. Se utilizó como técnica la encuesta e instrumentos de recolección de datos cuestionarios aplicados a los funcionarios públicos. Se determinó que la relación que existe entre la gestión administrativa y la toma de decisiones es directa y significativa, demostrado a través de la prueba de correlación Rho de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.01 y rho = ,770). Existe relación directa y significativa entre la planificación de la gestión administrativa y la toma de decisiones puesto que el coeficiente de correlación Rho de Spearman = ,768 con un valor  $p=0,000$  menor a 0,05. Asimismo, existe relación directa y significativa entre la organización de la gestión administrativa y la toma de decisiones puesto que el coeficiente de correlación Rho de Spearman = ,798 con un valor  $p=0,000$  menor a 0,05. Finalmente, concluye que existe relación directa y significativa entre la dirección de la gestión administrativa y la toma de decisiones puesto que el coeficiente de correlación Rho de Spearman = ,796 con un valor  $p=0,000$  menor a 0,05. La presente tesis recomienda lo siguiente: a) Orientar la gestión por competencias, generando grupos de trabajo para mejorar la gestión administrativa. b) Generar convenios interinstitucionales con universidades top en administración para implementar cursos y seminarios al personal y crear ventaja competitiva. c) Realizar diagnóstico a los procesos e implementar proyectos sobre organización lo que facilitará a la toma de decisiones.

Arévalo (2017) desarrolló la tesis titulada “Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, 2017”, en el cual su objetivo general fue determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de procesos del área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales. El presente trabajo es de tipo correlacional descriptivo, aplicando para la recolección de datos dos cuestionarios como instrumento para cada variable, aplicándose a una muestra de 27 colaboradores. De los resultados se obtuvo que la relación entre la gestión administrativa y la calidad de procesos del área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, es significativa bilateral, donde  $E_s < 0,05$  es decir 0,000; así mismo, se observa que  $R$  de Pearson tiene un valor positivo de 0,857, evidenciando una correlación positiva alta, lo que significa que la gestión administrativa influye significativamente en la calidad de procesos del área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, aceptándose la hipótesis alterna  $H_i$ : “Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de procesos del área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, 2017”. La tesis concluye en lo siguiente: a) Existe una correlación positiva alta, implicando que la calidad de los procesos se ve influenciado en un 73,5% por la gestión administrativa desarrollada por la Municipalidad distrital de Morales. b) El área de infraestructura cumple con las acciones de planificación, organización, dirección y control siendo calificada con 48% de aceptación por los colaboradores. c) En la evaluación de la calidad de procesos una minoría de colaboradores se encuentran satisfechos con los beneficios recibidos. d) Se evidenció que las dimensiones de la gestión administrativa (planificación, organización, dirección y control ) y la calidad de procesos del área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales tienen una

relación significativa bilateral, donde  $E_s < 0,05$  es decir 0,000; por otro lado, se observa que el R de Pearson tiene un valor positivo de 0.727; 0.675; 0.764; 0.654 respectivamente, demostrando que las dimensiones de la gestión administrativa influyen significativamente en la calidad de procesos del área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales. Finalmente, se recomienda en la tesis: a) Desarrollar un plan anual de capacitación a todo el personal en temas de manual de organización y funciones y el reglamento de organización y funciones. b) Utilizar instrumentos de gestión en relación de los objetivos propuestos por la Alta Dirección. c) Capacitar a los directivos y colaboradores en mejoramiento de procesos, los mismos, que deberán ser evaluados periódicamente. d) Colocar dentro del plan operativo de la Municipalidad Distrital de Morales la evaluación de las mejoras de los procesos como actividad recurrente.

Herrera (2015) en su trabajo de investigación titulada “Factores relacionados al crecimiento del programa techo propio en el otorgamiento del bono familiar habitacional.”, para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública por la Universidad Cesar Vallejo tuvo como objetivo determinar el factor predominante que ha influido en el crecimiento del programa techo propio. La tesis cuenta con un enfoque cuantitativo y de tipo sustantivo, su diseño es no experimental - correlacional, de corte transversal, aplicando la metodología de la hipótesis deductiva. La población encuestada fue los profesionales de la Dirección General de Programas y Proyectos en Vivienda y Urbanismo; la técnica utilizada en la recolección de datos es la encuesta a través de cuestionarios. En los resultados se encontró que el factor Social es el factor relacionado al crecimiento del programa techo propio y al

otorgamiento del bono familiar habitacional. La tesis concluye indicando que el presente trabajo identifica las variables de influencia y la calidad de la vivienda a las familias de bajos recursos que postulan a estos beneficios. Por otro lado, la tesis sirve como herramienta de auditoria a la medición de calidad de las viviendas otorgadas a las personas de bajos recursos y finalmente, servirá como guía para la toma de decisiones y asignación de recursos a los funcionarios relacionados al sector inmobiliario. Como primera recomendación de la tesis el autor plantea estudiar las estrategias de establecidas en las normas sobre sostenibilidad, puesto que, no solo la vivienda es el refugio de la familia sino el hábitat de esta, tomando en consideración los accesos a transporte, colegios, supermercados, trabajo, entre otros. Como segunda recomendación, el análisis de los requisitos de acceso al programa, debido a que los resultados afirmaron que el factor social es superior al factor económico lo que significa que el programa debe llegar a más familias de escasos recursos por lo que se debe focalizar e incrementar los subsidios. Tercero, los resultados indican que la necesidad de una vivienda digna para las familias de escasos recursos es superior al factor social y económico por lo que se debe de replantear el Plan Nacional de Vivienda Social pues no se está atendiendo a las familias en mención. Como última recomendación, debe considerarse en el Plan Nacional de Vivienda Social el tema de la informalidad puesto que el factor económico es solucionado de una u otra manera por las familias de bajos recursos.

Fernández (2015) en su trabajo de investigación titulado “Gestión administrativa y económica de los centros de investigación y servicios - CIS de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno, periodos 2012 y 2013”, para optar el grado académico de Magister

Scientiae en Contabilidad y Administración por la Universidad Nacional del Altiplano, evaluó la gestión administrativa y económica de los Centros de Investigación y Servicios – CIS y su incidencia en la competitividad de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno. La metodología analítica, descriptiva y deductiva fueron utilizadas en la investigación, permitiendo establecer los siguientes resultados: a) En el proceso de planificación, los CIS cuentan con un Plan Operativo actualizado y con objetivos de corto y largo plazo conforme a las actividades que vienen realizando en la universidad. En el proceso de organización, la universidad cuenta con instrumentos de gestión como el Manual de Organización y Funciones (MOF), Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y el Cuadro de Asignación de Personal. Asimismo, cuentan con un organigrama actualizado, creando una ventaja competitiva en beneficio de la universidad. b) A pesar de existir una evaluación constante en el rendimiento del personal persiste un negativo clima organizacional, con falta de comunicación entre el personal de los niveles superiores e inferiores en los centros de investigación y servicio. Por otro lado, los costos y gastos de operación de los CIS se encuentran debidamente controlados por el personal administrativo por lo que los estados financieros son reportados a la oficina de contabilidad de manera oportuna. c) Existe una rapidez significativa en la rotación de las existencias; sin embargo, las cuentas por cobrar no van al ritmo de las ventas afectando a la liquidez del CIS. d) La evaluación de la gestión económica se ha determinado que las cuentas por cobrar muestran ciertas deficiencias por los excesivos créditos otorgados al personal de la Universidad y la rentabilidad sobre las ventas muestra niveles porcentuales muy regulares pero aceptables. La investigación recomienda lo siguiente: a) Mayor control en las actividades desarrolladas en el CIS. b) Realizar medidas

correctivas referentes al clima organizacional, comunicación, control de ingresos y proponer estrategias que ayuden a cumplir con los objetivos establecidos. c) A fin de elevar el nivel de conocimiento y mejorar la atención, realizar talleres de capacitación para el personal que labora en los CIS. d) Realizar análisis y evaluaciones constantes sobre los estados financieros con el propósito de conocer la situación económica y financiera de los CIS.

## **1.5 Justificación de la Investigación**

### **Justificación.**

#### ***Justificación de conveniencia.***

El presente trabajo de investigación tiene relevancia en la gestión administrativa, ya que su aporte servirá para integrar todos los recursos, funciones y procesos a fin de mejorar el servicio de atención del Programa Techo Propio en el Marco de la Reconstrucción con Cambios, transformar en un servicio de calidad en cuanto a la rapidez, eficacia y eficiencia en la entrega de viviendas sociales a las personas víctimas del Fenómeno El Niño Costero y constituirse como un precedente para las futuras atenciones de desastres naturales.

#### ***Justificación práctica.***

El trabajo de investigación permitirá establecer la relación de la gestión administrativa en sus diferentes procesos y el servicio de atención del Programa Techo Propio. Esto permitirá y ayudará a encontrar una mejor relación entre la Dirección, el personal del ministerio y los damnificados del Fenómeno El Niño Costero, lo cual contribuirá en mejorar la relación de la gestión administrativa y el servicio de atención del Programa Techo Propio.

En el aspecto práctico el estudio se justifica en la medida que se buscó conocer las funciones de la gestión administrativa aplicadas al proceso de atención de viviendas sociales descubriendo que existen debilidades al respecto, las cuales se deben atender a fin de optimizar el servicio de atención del Programa Techo Propio y llegar con más viviendas a las familias que perdieron sus hogares en el Fenómeno El Niño Costero.

### ***Justificación social.***

El impacto que tendría sobre la sociedad es que con una adecuada gestión administrativa los damnificados del Fenómeno El Niño Costero tendrían viviendas nuevas en los tiempos justos y no tendrían que acudir a las instalaciones ni enviar cartas al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento para que se agilice el proceso de atención, asimismo, podría replicarse la experiencia en otros programas sociales de vivienda impulsando la reconstrucción que se requiere.

### **Importancia.**

El objetivo principal del Programa Techo Propio en el Marco del Plan de Reconstrucción con Cambios es atender a los damnificados del Fenómeno El Niño Costero cuyo estado físico de su vivienda se encuentre colapsado o inhabitable. El presente trabajo de investigación demostrará que es relevante que exista una relación entre la gestión administrativa (planeación, organización, dirección y control) y el servicio de atención del Programa Techo Propio; asimismo, es trascendente, viable y original, puesto que, no se han realizado investigaciones al respecto con el tema presentado.

## **1.6 Limitaciones de la Investigación**

El desarrollo de la presente investigación estuvo limitado por el tiempo y las fechas programadas con el personal del Programa Techo Propio que tiene a cargo la información de los avances de la atención de las viviendas sociales las cuales eran cortas y en lapsos de tiempo largos entre reunión y reunión. Asimismo, el personal se encontraba muy reacia a entregar información sobre los avances; así como, de la planeación, organización, dirección y control del trabajo que vienen realizando. Por otro lado, no existe documentación formal actualizada sobre el servicio de atención del Programa Techo Propio en Marco a la Reconstrucción con Cambios por lo que se debió recurrir a experiencias similares de otros países.

El ámbito de la investigación consiste en doce departamentos del Perú debiendo viajar a las ciudades señaladas en la delimitación espacial a fin de constatar si hubo o no el monitoreo respectivo en los años 2017 y 2018, lo que ocasionaba un excedente en el presupuesto programado para el desarrollo de la investigación.

### **Delimitaciones de la Investigación.**

#### ***Delimitación teórica.***

El presente trabajo de investigación se encuentra delimitado espacialmente por el Marco del Plan Integral de Reconstrucción con Cambios y la zona de impacto del Niño Costero.

***Delimitación espacial.***

Departamentos:

- Áncash
- Arequipa
- Ayacucho
- Cajamarca
- Huancavelica
- Junín
- La Libertad
- Lambayeque
- Lima
- Loreto
- Piura
- Tumbes

***Delimitación temporal.***

El presente trabajo de investigación se aplicará desde el año 2017 al 2018

**1.7 Objetivos de la Investigación****Objetivo general.**

Determinar la relación en la Gestión Administrativa y el servicio de atención del Programa Techo Propio.

**Objetivos específicos.**

- Determinar la relación en la Planeación y el servicio de atención del Programa Techo Propio.
- Determinar la relación en la Organización y el servicio de atención del Programa Techo Propio.
- Determinar la relación en la Dirección y el servicio de atención del Programa Techo Propio.
- Determinar la relación en el Control y el servicio de atención del Programa Techo Propio.

**1.8 Hipótesis****Hipótesis general.**

Existe relación entre la Gestión Administrativa y el servicio de atención del Programa Techo Propio.

**Hipótesis específicas.**

- Existe relación entre la Planeación y el servicio de atención del Programa Techo Propio.
- Existe relación entre la Organización y el servicio de atención del Programa Techo Propio.
- Existe relación entre la Dirección y el servicio de atención del Programa Techo Propio.
- Existe relación entre el Control y el servicio de atención del Programa Techo Propio.

## II. Marco Teórico

### 2.1 Marco Conceptual

- **Adquisición de Vivienda Nueva:** Según el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, es la modalidad del Programa Techo Propio a través del cual se otorga un Bono Familiar Habitacional (BFH) a los Grupos Familiares Beneficiarios (GFB) que se encuentran zona de alto riesgo no mitigable donde ocurrió el desastre, registrados en el Catastro de Daños de COFOPRI (CDC) cuyas viviendas se encuentran en estado colapsado o inhabitable con el fin de adquirir una vivienda nueva.
- **Asignación del Bono Familiar Habitacional (BFH):** De acuerdo al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, es el procedimiento mediante el cual se asigna un BFH al grupo familiar que cumple con las normas señaladas en el Decreto Urgencia 004-2017.
- **Beneficiario:** Según el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, es el grupo familiar registrado en el Catastro de Daños de COFOPRI, a quienes se les ha asignado el Bono Familiar Habitacional (BFH).
- **Bono Familiar Habitacional (BFH):** Ayuda económica que otorga el Estado, al grupo familiar registrado en el Catastro de Daños de COFOPRI cuya vivienda se encuentra en estado colapsado o inhabitable, según el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.
- **Construcción en Sitio Propio:** Conforme a lo indicado por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, es la modalidad del Programa Techo Propio a través del cual se otorga un Bono Familiar Habitacional (BFH) para la construcción de una vivienda de

interés social a grupos familiares propietarios del terreno donde ocurrió el desastre, registrados en el Catastro de Daños de COFOPRI cuyas viviendas se encuentran en estado colapsado o inhabitable.

- **Desembolso del BFH:** Según el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, es el proceso mediante el cual se transfiere los recursos del Bono Familiar Habitacional (BFH) al Promotor o Entidad Técnica para cancelar el valor de la Adquisición de Vivienda Nueva o Construcción en Sitio Propio.
- **Entidad técnica (ET):** Conforme a lo indicado por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, las Entidades Técnicas son personas naturales o jurídicas inscritas en el Fondo MIVIVIENDA S.A., los cuales desarrollan los proyectos de Construcción en Sitio Propio dentro del marco del Programa Techo Propio.
- **Grupo familiar:** De acuerdo al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, el Grupo Familiar está constituido como mínimo por una persona y al menos un familiar (esposa, conviviente sin impedimento matrimonial, padres, hermanos, abuelos, nietos, hijos menores de 25 años e hijos mayores de 25 años con discapacidad).
- **Grupo familiar beneficiario (GFB):** Según el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Grupo Familiar que tiene derecho al Bono Familiar Habitacional debido a que ha sido asignado. Para ser declarado como tal debe estar registrado en el Catastro de Daños y viviendas en estado colapsado o inhabitable.
- **Jefe de familia:** Según el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, el Jefe de Familia es la persona mayor de dieciocho (18) años que integra un Grupo Familiar. Provee el principal sustento económico y representa al Grupo Familiar.

- **Persona jurídica:** Es una institución con derechos y obligaciones, creada por una o más personas físicas para desarrollar los proyectos de Adquisición de Vivienda Nueva o Construcción en Sitio Propio dentro del marco del Programa Techo Propio. Definición personalizada por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.
- **Persona natural:** Es una persona humana que ejerce derechos y cumple obligaciones a título personal. Las personas naturales pueden desarrollar los proyectos de Adquisición de Vivienda Nueva o Construcción en Sitio Propio dentro del marco del Programa Techo Propio. Definición personalizada por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.
- **Promotor del proyecto techo propio:** Conforme al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, son personas naturales o jurídicas que promueven, construyen o comercializan proyectos habitacionales en el Programa Techo Propio para las modalidades de Adquisición de Vivienda Nueva o Construcción en Sitio.
- **Vivienda de interés social (VIS):** Es la vivienda estructurada con un ambiente multiuso mínimo con área de cocina, baño con ducha e inodoro, dormitorios, sala, comedor y lavandería. Asimismo, debe contar con paredes, cubiertas, puertas y ventanas brindando seguridad, habitabilidad y confort, según el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento,

**Base teórica.*****Marco legal.***

- Ley N° 1249/2016-PE "Ley que aprueba disposiciones de carácter extraordinario para las intervenciones del Gobierno Nacional frente a desastres y que dispone la creación de la Autoridad para la Reconstrucción con Cambios".
- Ley N° 30556 "Ley que aprueba disposiciones de carácter extraordinario para las intervenciones del gobierno nacional frente a desastres y que dispone la creación de la autoridad para la reconstrucción con cambios".
- Ley N° 27829 "Ley que crea El Bono Familiar Habitacional (BFH)".
- DECRETO DE URGENCIA N° 004-2017 "Decreto de urgencia que aprueba medidas para estimular la economía, así como para la atención de intervenciones ante la ocurrencia de lluvias y peligros asociados".

**Gestión administrativa.**

Jácome et al., (2018) exponen que debido a los continuos cambios del mundo organizacional las empresas deben cambiar su estructura administrativa a una más flexible que le permita adaptarse a las circunstancias actuales e incluso predecir nuevos escenarios para una gestión eficiente. La necesidad de planificar, organizar, dirigir y controlar siempre ha existido, pero han sido enfocadas dependiendo la necesidad de cada pueblo. Los autores mencionan a Chiavenato (2004), quien define la administración, como "el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales" (p. 10) por lo que concluye de que la administración es un proceso dirigido a cumplir metas

organizacionales; sin embargo, ahora se deben tomar en cuenta elementos como la globalización, automatización de los procesos, preservación de los recursos naturales, nuevos modelos de reingeniería, constantes Bechmarking, Desarrollo Organizacional, auditoría administrativa, los cuales se dan de la mano con los avances tecnológicos, lo que reorienta la administración a los procesos integrales, formándose una empresa que sale de su mercado nacional para abarcar el mercado mundial, adoptando como principal herramienta la tecnología conllevando a la transformación de la administración.

En el artículo Halushchak y Halushchak (2015) muestran aspectos básicos del proceso de organización de la gestión administrativa en empresas y organizaciones. Sugieren una serie de factores que influyen en la gestión sistematizando a su vez las ventajas y desventajas de la gestión. En el artículo se describen los niveles y tipos de autoridad, los tipos de departamentalización y la gestión administrativa centralizada. Sobre la base de la asignación de factores que afectan el nivel de centralización y descentralización de la gestión administrativa, se establecen el número de ventajas y desventajas de estos procesos. Se propone la secuencia de un proceso de organización de la gestión administrativa en las organizaciones.

Según Koontz et al. (2012) la administración es: “el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz” (p.4). Asimismo, afirmaron que: “Las funciones gerenciales proporcionan una estructura útil para organizar el conocimiento administrativo. Todas las nuevas ideas, los

nuevos descubrimientos de investigación o técnicas puedan colocarse con facilidad en las clasificaciones de planear, organizar, integrar personal, dirigir o controlar.” (p. 30).

Martínez (2012) aludió a la administración como un campo amplio que nos permite entender el funcionamiento de una institución educativa, nos remite a observar la organización, la dirección y el buen manejo de la misma, desde un adecuado uso de los recursos que componen a cualquier organización con enfoque financiero y de servicios; tiene como función el director planificar, diseñar, e implementar un sistema eficiente y eficaz para el logro de la enseñanza aprendizaje en un entorno social en el que se imparte el servicio, para que responda a las necesidades de los alumnos y de la sociedad, es decir, responsabilizarse de los resultados de este sistema.

Hernández (2011) señaló que es “el diseño interno de la empresa, que comprende sus estructuras, los procedimientos y los sistemas de información para planear, organizar, dirigir y controlar sus recursos y procesos” (p.3). Podemos señalar que la gestión administrativa de una institución pública se basa en cumplir objetivos, desarrollando actividades de acuerdo al proceso administrativo.

Soria (2011) indico sobre la gestión administrativa “son las acciones necesarias que se realizan para el desarrollo operativo de los programas que están a cargo de la institución” (p.154).

Escudero (2011) señala que la “gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos.” (p.39). El autor explica que la administración viene desde tiempos muy antiguos basándose en hechos como la biblia mencionando relatos judíos-cristianos, sobre la facilidad que tenían para manejar grandes grupos de personas y de cómo administraban los recursos para conseguir los objetivos trazados, gobernar ciudades y ganar guerras a través de estrategias. Cita a Jetro, suegro de Moisés y su primer consultor administrativo, quien le enseñó sobre selección de personal eligiendo hombres buenos, dignos de confianza, que respeten a Dios, que no se dejen sobornar, dándole autoridad haciendo que ellos manden sobre el pueblo. Capacitación, enseñándoles las leyes y normas de Dios. Delegación y jerarquía, agrupando personas en 1000, 100, 50 y 10 encargados de juzgar al pueblo en todo momento y finalmente el alcance del control puesto que centralizaba la supervisión en los líderes de cada grupo de 1000 personas quienes respondían directamente a Moisés.

En la presente investigación, se buscó analizar cómo se desarrolla la gestión administrativa, en sus dimensiones de: Planeación, Organización, Dirección, y Control tal como lo señala Stephen y Coulter (2010).

Según Inciarte et al. (2006) “la gestión administrativa se entiende como un sistema abierto, flexible, dinámico y continuo, conformado por procesos, componentes, subcomponentes y principios de gestión...permiten viabilizar los diferentes procesos.”(p. 230).

El autor Anzola (2002) menciona que “gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control” (p.70).

### **Planificación.**

Koontz et al. (2012) indica que para que el esfuerzo en conjunto sea efectivo las personas que trabajan en ella deben conocer lo que se espera que se cumpla. La planeación, consiste en seleccionar visiones, misiones, objetivos y metas para decidir las acciones necesarias para lograrlos; requiere tomar decisiones, lo que conlleva a decidir una entre varias opciones, a fin de alcanzar los objetivos.

Para lograr una buena planeación el autor indica los siguientes puntos:

**Objetivos y Metas:** Los objetivos o metas son los fines hacia los cuales se desea llegar. Las actividades que se deben lograr para alcanzar las metas y las metas que se deben conseguir para alcanzar los objetivos, dirigido hacia la organización, la dirección y el control.

**Estrategias:** Estrategia se define como la forma en que se determinan los objetivos a largo y mediano plazo, los instrumentos que se utilizaran para realizar las actividades definidas y la asignación de los recursos necesarios para alcanzar esos objetivos determinados.

**Planes:** Declaraciones generales que orientan para la toma de decisiones. Se toma en cuenta las actividades que se realizarán y en qué tiempo.

## **Organización.**

Koontz et al. (2012) plantea que para organizar se debe de tomar en cuenta los siguientes aspectos:

***Estructura:*** La estructura organizacional debe reflejar lo siguiente:

1. Las actividades derivadas de los planes, metas y objetivos.
2. La designación de autoridad, la misma que estará sujeta a cambios.
3. El ambiente que rodea a la estructura organizacional, con premisas económicas, tecnológicas, políticas, sociales o éticas. En este sentido, una estructura organizacional efectiva debe ser dinámica y esta movilidad depende de la situación en la que se encuentre.
4. Debe agruparse a las personas conforme a sus capacidades, relaciones y actividades que realizan, considerar las limitaciones y las costumbres de las personas, pero no estructurarse de acuerdo a ellas, si no diseñarse conforme a las tareas o procesos a realizarse pero tener en cuenta los perfiles de las personas que formaran los grupos de trabajo.

***Organización de los recursos humanos:*** Stephen y Coulter (2010), señala que existen tres razones por la cual la administración de los recursos humanos es importante:

1. Ventaja competitiva. Como se ha concluido en varios estudios los departamentos de recursos humanos orientados a la gente y que le generan un valor a las personas igualmente generan valores superiores a los accionistas.
2. La administración de recursos humanos es una parte importante de las estrategias de la organización. Los gerentes o directores de las empresas deben tener en cuenta que la fórmula para lograr el éxito deseado es teniendo un mejor equipo de trabajo.
3. La forma en que una organización trata a su personal afecta en gran manera su desempeño.

En la presente investigación, se evaluará la estructura organizativa, si tiene una adecuada comunicación entre las áreas, si se distribuye eficientemente los recursos y el trabajo, si los perfiles están acorde a los trabajos asignados y si se la coordinación se lleva acabo de manera sincronizada.

### **Dirección.**

Koontz et al. (2012) sostiene los siguientes aspectos en la dirección:

**Motivación:** Los motivos humanos están basados en necesidades primarias como agua, aire, alimentos, sueño y refugio y secundarias como la autoestima, el estatus, el afecto, los logros y la autoafirmación, y pueden ser conscientes o inconscientes. La motivación en términos generales se aplica a todo tipo de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares que deben de ser atendidas por el mando superior con el fin de alcanzar los objetivos trazados.

**Liderazgo:** Se define como el arte de influir en las personas para que participen con entusiasmo y disposición hacia el logro de los objetivos del área. En conclusión, no sólo se debe alentar a las personas a desarrollar con disposición las tareas encomendadas, sino a que lo hagan con fervor y seguridad. Los líderes para lograr a que un grupo alcance los objetivos debe ser el primero en caminar hacia la meta que se desea llegar.

Cualquier grupo que opere casi a la totalidad de su capacidad está encabezado por una persona con destrezas en el arte del liderazgo. La habilidad de liderazgo parece ser una combinación de, al menos, cuatro componentes:

- La capacidad de utilizar el poder con eficacia y de manera responsable.
- La capacidad de motivar en distintos momentos y en diferentes situaciones.

- La capacidad de inspirar.
- La capacidad de desarrollar un clima propicio.

**Comunicación:** Consiste en la transferencia de información de un emisor a un receptor, siempre y cuando el receptor comprenda la información. El propósito de la comunicación en una empresa es disponer de información para tomar las mejores decisiones, actuar en los tiempos de cambio e influir en la acción para lograr el bienestar de la empresa. La comunicación es esencial para:

- Difundir los objetivos y metas de una empresa.
- Desarrollar planes para su éxito.
- Organizar los recursos de manera más eficiente.
- Seleccionar, capacitar y evaluar a los miembros de la organización.
- Liderar, dirigir, motivar y crear un clima laboral adecuado en el que las personas quieran contribuir.
- Controlar el desempeño.

### **Control.**

Por otro lado, (Stephen y Coulter, 2010, pp. 400-402), también indica que:

“El proceso de control, un proceso de tres pasos en el que se mide el desempeño real, se compara este contra un estándar y se toman acciones administrativas para corregir cualquier desviación o para hacerse cargo de los estándares inadecuados. El proceso de control da por hecho que ya existen estándares de desempeño, y así es. Son los objetivos específicos creados durante el proceso de planeación”.

A continuación, el autor antes mencionado, señala los indicadores a tomar en cuenta para medir el proceso de control:

**Medición:** Con fin de determinar el desempeño real, se debe obtener primero información al respecto. El primer paso en el control es la medición. Para medir el desempeño se debe considerar las observaciones personales, los reportes estadísticos, los reportes orales y los reportes escritos. La combinación de estos enfoques logra que la medición sea certera.

**Comparación:** El siguiente paso es la comparación. Determina la variación entre el desempeño real y un estándar. Se puede esperar variaciones en el desempeño de las actividades; sin embargo, es importante determinar un rango de variación aceptable.

**Toma de acciones administrativas:** Son tres cursos de acción posibles: en la toma de acciones administrativas según Según Stephen y Coulter (2010), no hacer nada, corregir el desempeño real, o revisar el estándar.

El término “no hacer nada” no es necesario explicar. Dependiendo de cuál sea el tema a tratar se lleva a cabo diferentes acciones correctivas para corregir el desempeño real. Una medida es la de tomar una acción inmediata, corrigiendo los problemas en el momento y/o corregir la fuente de la desviación. Para revisar el estándar, la varianza puede ser el resultado de un estándar poco realista, una meta muy baja o muy elevada. En este caso, el estándar necesita una acción correctiva. Si el desempeño es muy elevado para la meta trazada entonces debe evaluarse la meta es demasiado fácil y necesita elevarse.

### **Servicio de atención del Programa Techo Propio**

García de Freitas, Magnabosco y Cunha (2013) exponen acerca del efecto de los programas de subsidio (Fondo Solidario de Vivienda fundado en 2001 y Subsidio de Vivienda fundado en 2004) en el acceso al crédito en el déficit habitacional. Los autores muestran que efectivamente, estos subsidios de vivienda impactaron positivamente en el acceso al sistema financiero crediticio, pues al poseer un activo, las familias pueden usar este como un respaldo o aval; además, estos programas han reducido el déficit habitacional del país.

En una evaluación de impacto de Guernica Consultores (2012), se analiza el caso del Fondo Solidario de Vivienda, programa centrado en las familias más pobres. En este informe, se presentan los impactos del programa diferenciados entre Resultados Intermedios y Resultados Finales. Dentro de los Resultados Intermedios, se encuentran que el programa tiene una pequeña deficiencia en lo que respecta a los niveles de adherencia o permanencia escolar, pues en un principio el impacto es negativo y luego inexistente. Sin embargo, también existen impactos positivos intermedios como en la integración en el barrio y la percepción de calidad de equipamiento y espacio público, así como en la participación social. Sobre los resultados finales, la evaluación de impacto concluye que: i) no se puede establecer algún tipo de relación unívoca entre el ser beneficiario, solo se encuentra impactos positivos en el ingreso del jefe del hogar e ingresos del hogar; ii) no se encuentra impacto alguno en el capital humano del hogar; iii) se encuentra un impacto leve en el estado de salud, siendo mayor el impacto en los beneficiarios que construyeron su casa que en aquellos que adquirieron una; iv) se encuentra un deterioro en los indicadores de emplazamiento, sobre

todo en el caso de la accesibilidad al lugar de trabajo; y v) se encuentra una sustantiva mejora en la calidad y características de la vivienda, particularmente se reduce el hacinamiento, allegamiento (número de núcleos familiares por vivienda) y materialidad de la vivienda.

En el artículo escrito por Vergara y Quesada (2011) indican que los modelos de ecuaciones estructurales han demostrado su eficacia al momento de determinar las variables que afectan la satisfacción del usuario de un servicio y al mismo tiempo medir su calidad; por lo tanto, proponen la utilización de este modelo para determinar el servicio ofrecido por la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena, que combina el modelo de Oh (1999), con el instrumento original de Parasuraman, Valarie, Zeithalm y Berry planteado en 1985. Obteniendo un diagnóstico de variables que más influyen en la satisfacción del estudiante y su motivación de recomendar a su institución a otras personas.

En un estudio Gutiérrez et al. (2010) sugieren que los factores determinantes de la calidad de los servicios públicos ayudan a prestar los servicios conforme a las necesidades de los ciudadanos. En el artículo en mención los autores aportan una mejora entre las relaciones de las administraciones públicas locales y los ciudadanos a través de un estudio realizado entre la calidad y la satisfacción, además de observar cómo se relacionan la credibilidad de los usuarios con los servicios prestados por las Entidades del Estado. A través de instrumentos de evaluación se ha podido obtener resultados a fin de replantear las políticas públicas y mejorar la calidad de los servicios afectando directamente la satisfacción y credibilidad.

**Aspectos de responsabilidad social y medio ambiente.**

Existe una responsabilidad social por parte del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento sobre la no construcción de viviendas en zona de alto riesgo no mitigable y de reubicarlas en zonas sin riesgo a través de la modalidad de Adquisición de Vivienda Nueva del Programa Techo Propio en el Marco de la Reconstrucción con Cambios. Asimismo, se coordina con el Ministerio del Ambiente y el Ministerio de Cultura a fin de evaluar previamente los terrenos donde se desarrollarán los complejos habitacionales y no utilizar reservas naturales ni patrimonios arqueológicos protegidos por el Estado.

### **III. Método**

#### **3.1 Tipo de investigación**

La presente investigación se llevó a cabo utilizando el Método Hipotético Deductivo, para la creación de una hipótesis a fin de explicar el fenómeno expuesto. Se inicia por el problema principal que causa las demoras y complicaciones en el servicio de atención de viviendas sociales, luego se desarrolla el planteamiento del problema, los objetivos esperados a alcanzar en la investigación, lo que permitirá el establecimiento de la hipótesis sobre una posible solución, llegando así a determinar la variable independiente y dependiente con sus respectivos indicadores. El diseño es no experimental y correlacional de dos variables, de corte transversal, no existe manipulación de variables y corresponde a un enfoque cualitativo.

#### **3.2 Población y muestra**

##### **Población.**

El Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento se encuentra formado aproximadamente por 1500 trabajadores de los cuales para el presente trabajo de investigación se contará con la participación de una población de 137 personas naturales, colaboradores de la Dirección General de Programas y Proyectos en Vivienda y Urbanismo, área que tiene asignada el Programa Techo Propio y que se encuentran directamente relacionado con el tema de investigación.

##### **Muestra.**

La muestra se obtiene de la siguiente manera:

$$n = \frac{N (Z^2) (P) (Q)}{(N-1) e^2 + (Z^2) (P) (Q)}$$

Donde:

**n:** Tamaño de muestra

**N:** Población (137 personas naturales)

**Z<sup>2</sup>:** valor 1.96

**P:** Probabilidad de acierto =50%

**Q:** Probabilidad de fracaso =50%

**e<sup>2</sup>:** Error = 0.10

Después de aplicar la formula el tamaño de muestra es de cincuenta y siete (57) personas naturales.

### 3.3 Operacionalización de variables

Variable Independiente: X - “Gestión Administrativa”, que se estudiarán bajo los siguientes indicadores:

X1. La Planificación

X2. La Organización

X3. La Dirección

X4. El control

Variable Dependiente: Y – “Servicio de atención del Programa Techo Propio”, que se estudiarán bajo los siguientes indicadores:

Y1. Expectativas

Y2. Capacidad de respuesta

Y3. Fiabilidad

Ver cuadro de operalización de variables en el punto 9.2

### **3.4 Instrumentos**

En la presente investigación se empleó como instrumentos de medida cuestionarios para las dos variables: procesos de gestión administrativa y servicio de atención del Programa Techo Propio con escala de actitudes Likert. Según Hernández (2010) los cuestionarios son conjuntos de ítems presentados en forma de juicios donde se les pide a los encuestados que externen su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala.

La escala de Likert presentada en la investigación tuvo las siguientes alternativas:

- (1) Nunca
- (2) Casi nunca
- (3) A veces
- (4) Casi siempre
- (5) Siempre

La validez del instrumento se realizó mediante la técnica de “Juicio de Expertos”, el cual consiste en someter a juicio el instrumento de medición que se pretende emplear en la recolección de datos a mínimo a tres expertos para que revisen y validen el instrumento.

Una vez que el instrumento cumple con los 10 indicadores, el experto firma la “Ficha de Validación” indicando su opinión de aplicabilidad.

Vara (2015) señala lo siguiente:

La validez es el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. La validez se refiere al grado de evidencia acumulada sobre qué mide el instrumento. Es el grado en que la evidencia acumulada justifica la particular interpretación que se va a hacer del instrumento. (p. 402).

En el presente trabajo se tomará en cuenta un tipo de validez de contenido la cual es la evaluación del instrumento de investigación respecto a la coherencia, veracidad, secuencia y dominio de las variables, dimensiones, indicadores e índices.

**Tabla 1**

*Cuadro resumen de juicio de expertos*

<b>Indicadores</b>	<b>Dictamen del Dr. Eduardo Massoni</b>	<b>Dictamen del Mr. Katherine Pinillos</b>	<b>Dictamen del Mr. Humberto Herrera</b>
1. Claridad	Muy Buena	Muy Buena	Muy Buena
2. Objetividad	Muy Buena	Muy Buena	Muy Buena
3. Actualidad	Muy Buena	Muy Buena	Muy Buena
4. Organización	Muy Buena	Muy Buena	Muy Buena
5. Suficiencia	Muy Buena	Muy Buena	Muy Buena
6. Intencionalidad	Muy Buena	Muy Buena	Muy Buena
7. Consistencia	Muy Buena	Muy Buena	Muy Buena
8. Coherencia	Muy Buena	Muy Buena	Muy Buena
9. Metodología	Muy Buena	Muy Buena	Muy Buena
10. Pertinencia	Muy Buena	Muy Buena	Muy Buena

La confiabilidad del instrumento se realizó determinando el Coeficiente Alpha de Cronbach, el cual es el índice de consistencia más utilizada para evaluar la confiabilidad.

Se realizó una prueba piloto con 18 encuestas habiéndose obtenido un valor de 0.954, lo que indica según la tabla adjunta una Alta Confiabilidad.

De acuerdo al autor Vara (2015) “se relaciona con la precisión y congruencia, es el grado en que la aplicación repetida de un instrumento al mismo sujeto, objeto u situación, produce iguales resultados”. (p. 394).

**Tabla 2**  
*Niveles de confiabilidad*

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta Confiabilidad

Adaptado de Hernández *et al* (2010)

**Tabla 3**  
*Estadísticas de confiabilidad*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,954	,954	55

### **3.5 Procedimientos**

- Revisión de libros, artículos de revistas, memorias, tesis, papers y notas de prensa, documentación disponible en portales de internet, acervo documentario y base de datos de la institución.
- Observación directa: Esta se realizará mediante las guías de observación directa.
- Entrevistas: Esta se realizó a los actores involucrados con la problemática del estudio, expertos y miembros usuarios del servicio de atención del Programa Techo Propio.
- Cuestionario: Esta se realizó a la muestra de la población de estudio. La encuesta, previamente fue validada por un Grupo de Expertos y posteriormente, realizado el trabajo de campo, determinando la confiabilidad.

### **3.6 Análisis de datos**

En el presente trabajo se tabularon y organizaron los datos recogidos haciendo uso del software Excel a fin de elaborar una base de datos que nos permita trabajar de manera ordenada y eficiente. Asimismo, se utilizó tablas de frecuencia, gráficos, porcentajes, las cuales ayudarán a verificar la existencia de una relación entre las variables de estudio, de acuerdo al resultado de significancia se usó la prueba de correlación. Para el cálculo de la relación entre variables se realizó la prueba de Rho de Spearman la cual es seleccionada dado que las variables son no paramétricas y de medición nominal.

A partir de los datos registrados en la base de datos arriba descrita se realizó el análisis de datos, mediante el software SPSS en su Versión 25.

### **3.7 Consideraciones éticas**

Los datos presentados en la presente investigación fueron recolectados de los colaboradores de la Dirección General de Programas y Proyectos en Vivienda y Urbanismo del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento y se procesaron sin adulteraciones. En esta información se encuentran los cimientos de la investigación.

La investigación contó con la autorización del Director General de Programas y Proyectos en Vivienda y Urbanismo del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

Finalmente, se mantuvo el total anonimato de los colaboradores encuestados, no hubo prejuzgamiento y se respetó la opinión presentada en las encuestas.

## IV. Resultados

### Resultados descriptivos de la investigación

Con respecto a la variable Gestión Administrativa, se presentan los siguientes resultados descriptivos.

#### Variable Gestión Administrativa

##### Categorización de datos:

BAJO	0 - 102.9
REGULAR	103.0 - 116.9
BUENO	117.0 - 130.9
MUY BUENO	131.0 -
BUENO	SUPERIOR

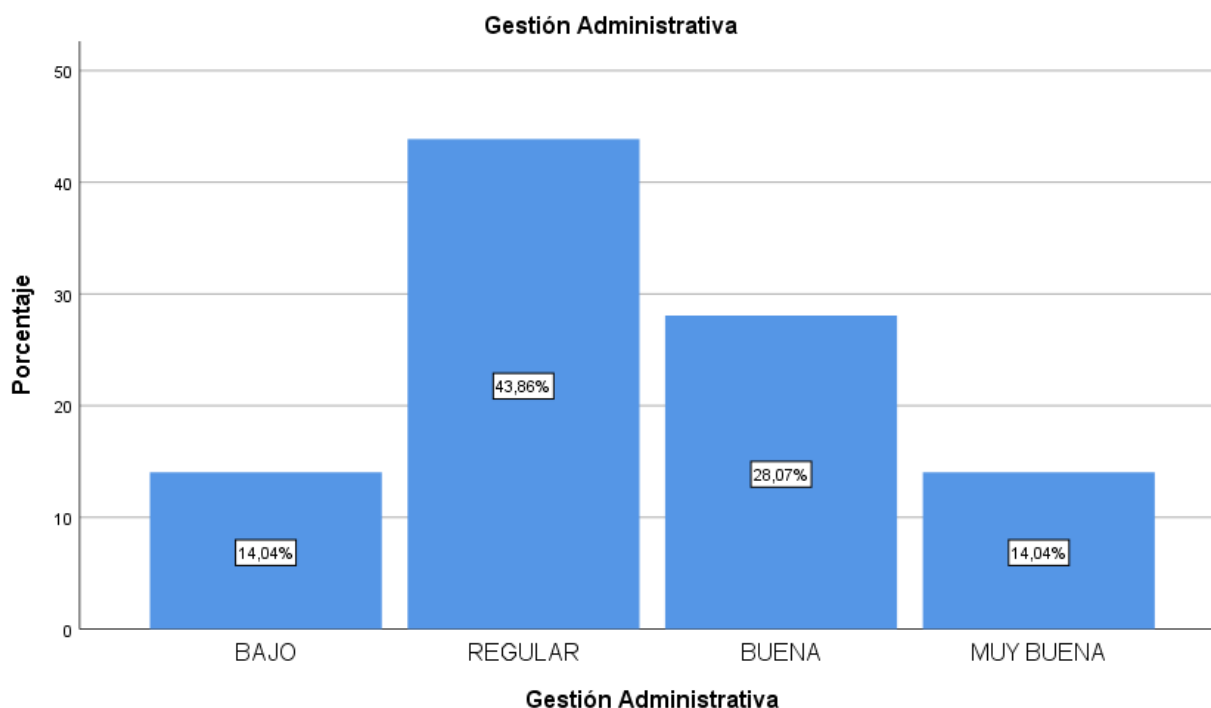
### Resultados

**Tabla 4**

*Percepción de la Gestión Administrativa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	8	14,0	14,0	14,0
	REGULAR	25	43,9	43,9	57,9
	BUENA	16	28,1	28,1	86,0
	MUY BUENA	8	14,0	14,0	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

**Figura 1.**  
*Percepción Gráfica de la Gestión Administrativa.*



En la tabla 4 y figura 1 se observa, que, del total de la muestra, 8 (14,04%) colaboradores percibieron que la gestión administrativa como bajo, 25 (43,86%) colaboradores lo percibieron como regular, 16 (28,07%) colaboradores lo percibieron como buena, y 8 (14,04%) la percibieron como muy buena. El 57.9% de los colaboradores afirma que la gestión administrativa se encuentra entre regular y mala mientras el 42.1% afirma que la gestión administrativa ha sido entre buena y muy buena, existiendo una diferencia de 15.8% entre los colaboradores que perciben que la gestión administrativa ha sido baja y regular por sobre la que ha sido buena y muy buena. Por otro lado, se destaca la percepción de que la gestión administrativa ha sido regular con un 43.86%, donde la percepción de la planeación y la organización han sido como regular y la percepción de la dirección y el control han sido buena. En la planeación se evidencia que fue bajo el establecimiento de objetivos, regular el establecimiento de metas y actividades, mientras que la asignación de presupuesto fue alta; asimismo, cuenta con una adecuada estructura orgánica. Por otro lado, los colaboradores tienen la percepción que la dirección es buena, sin embargo, falta trabajar la motivación del

personal. Finalmente, respecto al control se monitorea el Plan Operativo Institucional no obstante se demuestra que con un sistema de información mejoraría el control.

### **Dimensión Planeación**

#### **Categorización de datos:**

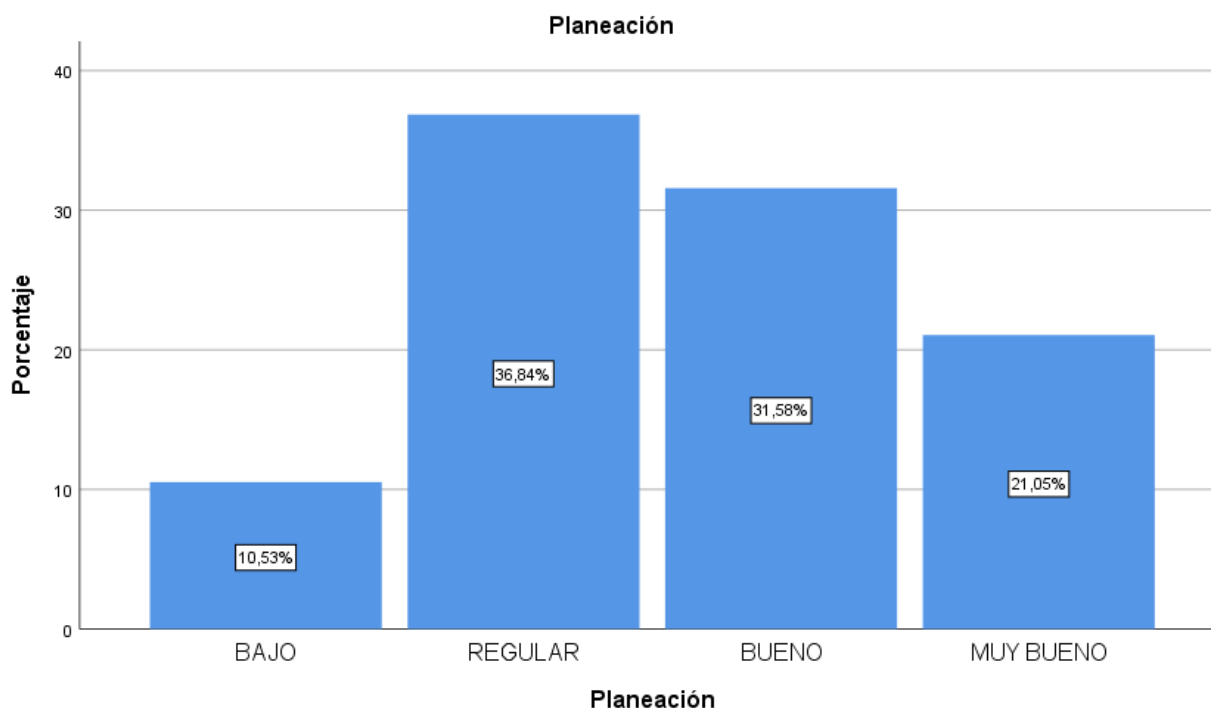
BAJO	0 - 23.9
REGULAR	24.0 - 28.7
BUENO	28.8 - 33.5
MUY BUENO	33.6 -
BUENO	SUPERIOR

### **Resultados**

**Tabla 5**  
*Percepción de la Planeación*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	BAJO	6	10,5	10,5	10,5
	REGULAR	21	36,8	36,8	47,4
	BUENO	18	31,6	31,6	78,9
	MUY BUENO	12	21,1	21,1	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

**Figura 2.**  
*Percepción Gráfica de la Planeación*



En la tabla 5 y figura 2 se observa, que, del total de la muestra, 6 (10,53%) colaboradores percibieron que la gestión administrativa como bajo, 21 (36,84%) colaboradores lo percibieron como regular, 18 (31,58%) colaboradores lo percibieron como buena, y 12 (21,05%) la percibieron como muy buena. El 47,37% de los colaboradores afirma que la planeación se encuentra entre regular y mala mientras el 52,63% afirma que la planeación ha sido entre buena y muy buena, existiendo una diferencia de 5,26% entre los colaboradores que perciben que la planeación ha sido buena y muy buena por sobre la que ha sido baja y regular. Por otro lado, se destaca la percepción de que la planeación ha sido regular con un 36,84%, de los resultados se tiene que fue bajo el desarrollo de los objetivos a través del FODA y en consenso, regular en el establecimiento de metas y actividades en el programa y que a pesar de contar con presupuesto no se presentaban a tiempo los requerimientos del área a la administración.

## Dimensión Organización

### Categorización de datos:

BAJO	0 - 16.2
REGULAR	16.3 - 19.5
BUENO	19.6 - 22.7
MUY BUENO	22.8 - SUPERIOR

### Resultados

**Tabla 6**  
*Percepción de la Organización*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	10	17,5	17,5	17,5
	REGULAR	18	31,6	31,6	49,1
	BUENO	14	24,6	24,6	73,7
	MUY BUENO	15	26,3	26,3	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

**Figura 3.**  
*Percepción Gráfica de la Organización*



En la tabla 6 y figura 3 se observa, que, del total de la muestra, 10 (17,54%) colaboradores percibieron que la gestión administrativa como bajo, 18 (31,58%) colaboradores lo percibieron como regular, 14 (24,56%) colaboradores lo percibieron como buena, y 15 (26,32%) la percibieron como muy buena. El 49.12% de los colaboradores afirma que la organización se encuentra entre regular y mala mientras el 50.88% afirma que la organización ha sido entre buena y muy buena, existiendo una diferencia de 1.76% entre los colaboradores que perciben que la organización ha sido buena y muy buena por sobre la que ha sido baja y regular. Por otro lado, se destaca la percepción de que la organización ha sido regular con un 31.58%. De los resultados se tiene que el programa cuenta con una estructura organizativa adecuada, una regular comunicación establecida entre los colaboradores del área; así mismo, muestra que no se divide de manera equitativa el trabajo y cuenta con una regular asignación de recursos.

## Dimensión Dirección

### Categorización de datos:

BAJO	0 - 30.0
REGULAR	30.1 - 35.9
BUENO	36.0 - 41.9
MUY BUENO	42.0 -
BUENO	SUPERIOR

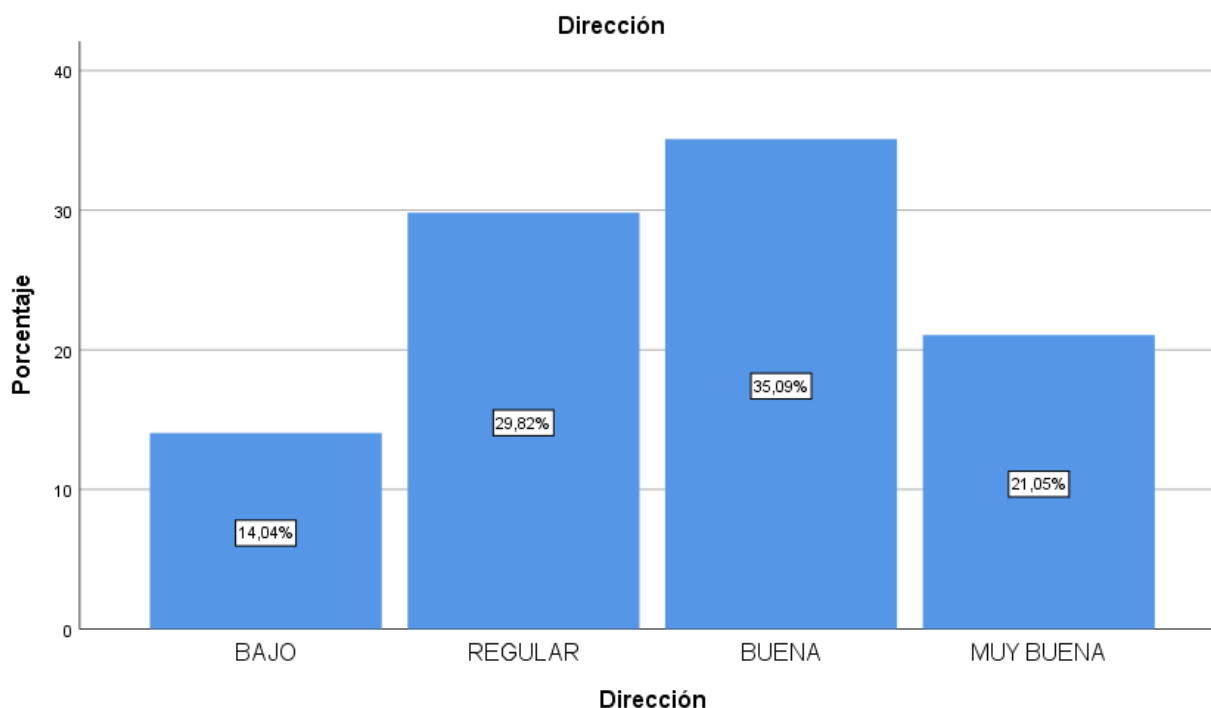
## Resultados

**Tabla 7**

*Percepción de la Dirección*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	8	14,0	14,0	14,0
	REGULAR	17	29,8	29,8	43,9
	BUENA	20	35,1	35,1	78,9
	MUY BUENA	12	21,1	21,1	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

**Figura 4.**  
*Percepción Gráfica de la Dirección*



En la tabla 7 y figura 4 se observa, que, del total de la muestra, 8 (14,04%) colaboradores percibieron que la gestión administrativa como bajo, 17 (29,82%) colaboradores lo percibieron como regular, 20 (35,09%) colaboradores lo percibieron como buena, y 12 (21,05%) la percibieron como muy buena. El 43,86% de los colaboradores afirma que la dirección se encuentra entre regular y mala mientras el 56,14% afirma que la dirección ha sido entre buena y muy buena, existiendo una diferencia de 12,28% entre los colaboradores que perciben que la dirección ha sido buena y muy buena por sobre la que ha sido baja y regular. Por otro lado, se destaca la percepción de que la dirección ha sido buena con un 35,09%, lo que demuestra que se realiza el trabajo en equipo, el jefe escucha las sugerencias de su personal, se realizan reuniones frecuentes para informar sobre los logros o problemas encontrados y el personal se encuentra muy comprometido con la entidad. Sin embargo, el tema de motivación del personal se encuentra bajo, el personal no recibe capacitación alguna y tampoco se estimula el rendimiento de los colaboradores pasando desapercibido el esfuerzo,

así mismo, el personal nuevo no recibe inducción sobre la visión, misión y objetivos del programa.

### **Dimensión Control**

#### **Categorización de datos:**

BAJO	0 - 28.7
REGULAR	28.8 - 32.8
BUENO	32.9 - 36.9
MUY BUENO	37.0 -
BUENO	SUPERIOR

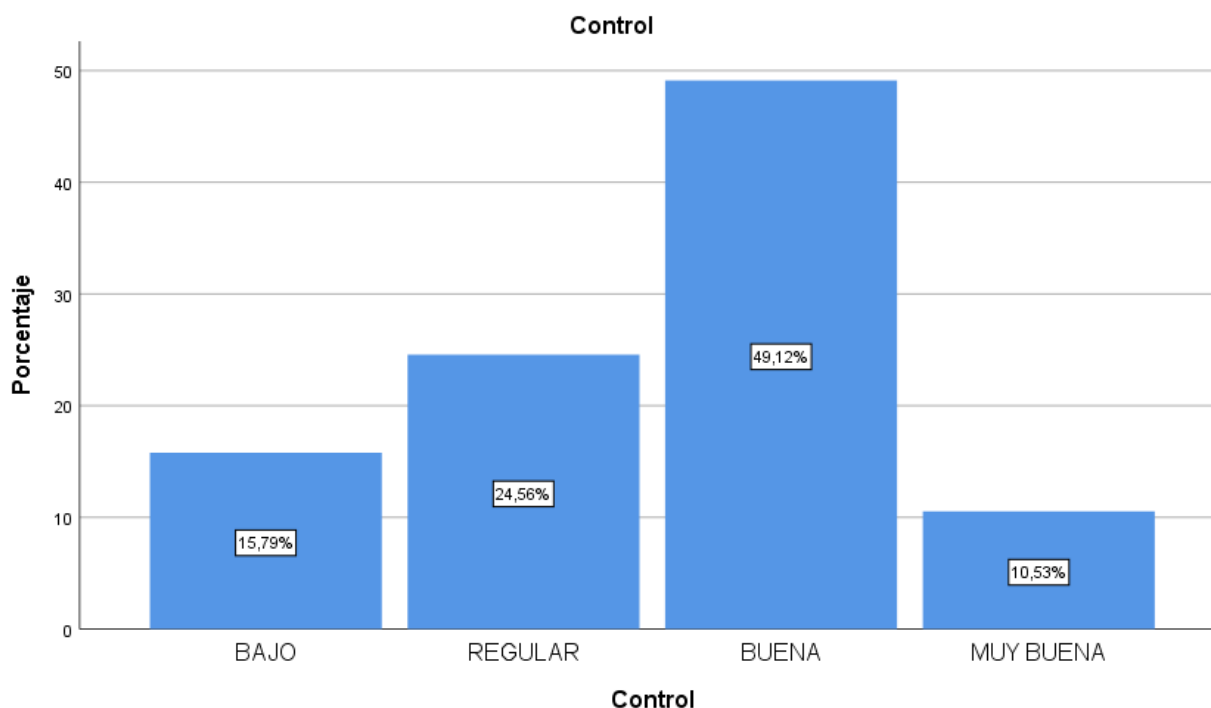
### **Resultados**

**Tabla 8**

*Percepción de la Control*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	BAJO	9	15,8	15,8	15,8
	REGULAR	14	24,6	24,6	40,4
	BUENA	28	49,1	49,1	89,5
	MUY BUENA	6	10,5	10,5	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

**Figura 5.**  
*Percepción Gráfica del Control*



En la tabla 8 y figura 5 se observa, que, del total de la muestra, 9 (15,79%) colaboradores percibieron que la gestión administrativa como bajo, 14 (24,56%) colaboradores lo percibieron como regular, 28 (49,12%) colaboradores lo percibieron como buena, y 6 (10,53%) la percibieron como muy buena. El 40,35% de los colaboradores afirma que el control se encuentra entre regular y mala mientras el 59,65% afirma que el control ha sido entre buena y muy buena, existiendo una diferencia de 19,3% entre los colaboradores que perciben que el control ha sido buena y muy buena por sobre la que ha sido baja y regular. Por otro lado, se destaca la percepción de que el control ha sido BUENO con un 49,12%, resaltando el monitoreo constante del Plan Operativo Institucional, así como, la percepción de que un sistema de información mejoraría la gestión administrativa. Cabe resaltar, que se supervisan las obras de vivienda del Programa Techo Propio, se evalúa constantemente el desempeño organizacional y personal; Sin embargo, a pesar de identificar los riesgos que impedían el cumplimiento de los objetivos del programa no se han aplicado las medidas correctivas sobre los riesgos en mención.

## Variable Servicio de Atención

### Categorización de datos:

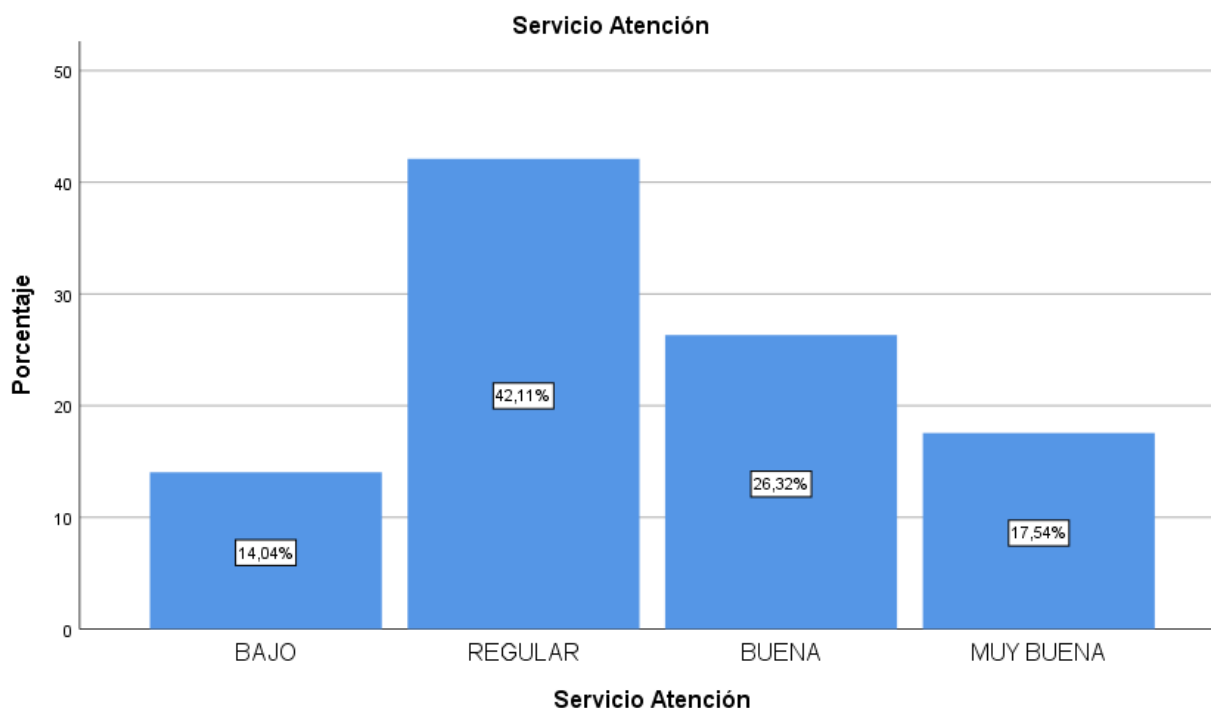
BAJO	0 - 51.6
REGULAR	51.7 - 61.2
BUENO	61.3 - 70.9
MUY BUENO	71.0 - SUPERIOR

### Resultados

**Tabla 9**  
*Percepción del Servicio de Atención*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	8	14,0	14,0	14,0
	REGULAR	24	42,1	42,1	56,1
	BUENA	15	26,3	26,3	82,5
	MUY BUENA	10	17,5	17,5	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

**Figura 6.**  
*Percepción Gráfica del Servicio de Atención*



En la tabla 9 y figura 6 se observa, que, del total de la muestra, 8 (14,04%) colaboradores percibieron que la gestión administrativa como bajo, 24 (42,11%) colaboradores lo percibieron como regular, 15 (26,32%) colaboradores lo percibieron como buena, y 10 (17,54%) la percibieron como muy buena.

### **Tablas cruzadas**

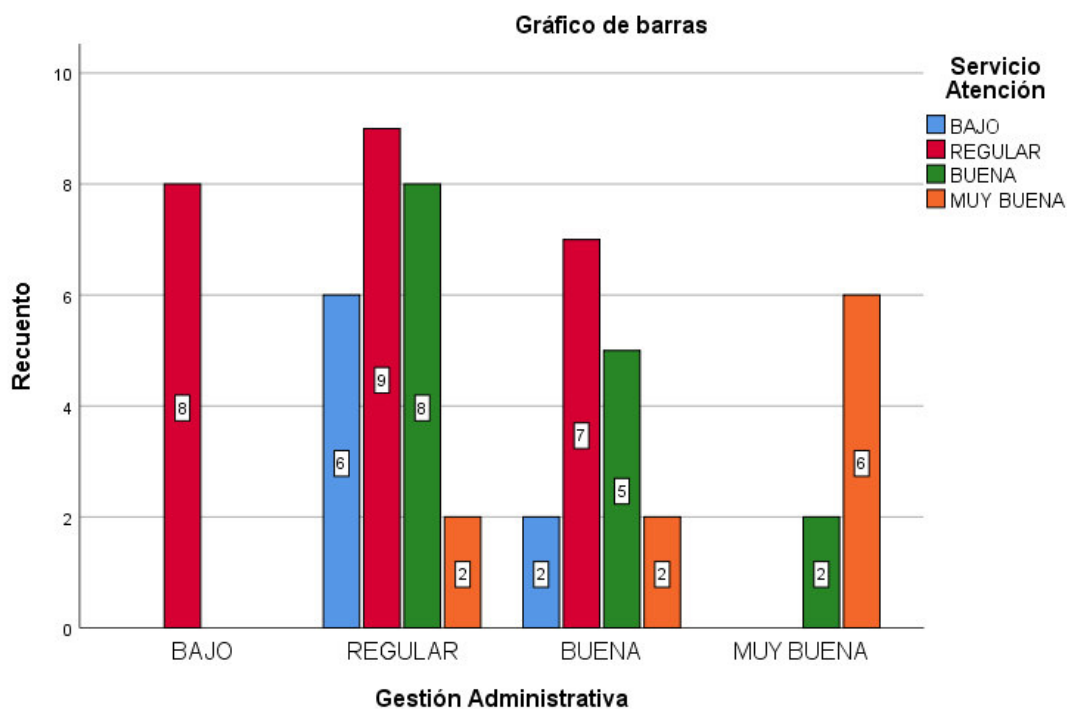
Para la verificación de la percepción de los colaboradores se realizó el cruce de tablas entre la variable gestión administrativa y cada una de sus dimensiones con la variable servicio de atención obteniendo los siguientes resultados:

**Tabla 10***Distribución de frecuencias entre la Gestión Administrativa y el Servicio de Atención*

		<b>Servicio Atención</b>				<b>Total</b>	
		<b>BAJO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>BUENA</b>	<b>MUY BUENA</b>		
<b>Gestión Administrativa</b>	<b>BAJO</b>	Recuento	0	8	0	0	8
		% dentro de Gestión Administrativa	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	<b>REGULAR</b>	Recuento	6	9	8	2	25
		% dentro de Gestión Administrativa	24.0%	36.0%	32.0%	8.0%	100.0%
	<b>BUENA</b>	Recuento	2	7	5	2	16
		% dentro de Gestión Administrativa	12.5%	43.8%	31.3%	12.5%	100.0%
	<b>MUY BUENA</b>	Recuento	0	0	2	6	8
		% dentro de Gestión Administrativa	0.0%	0.0%	25.0%	75.0%	100.0%
	<b>Total</b>	<b>Recuento</b>	<b>8</b>	<b>24</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>57</b>
		<b>% dentro de Gestión Administrativa</b>	<b>14.0%</b>	<b>42.1%</b>	<b>26.3%</b>	<b>17.5%</b>	<b>100.0%</b>

**Figura 7.**

*Distribución Gráfica de frecuencias entre la Gestión Administrativa y el Servicio de Atención*



### **Interpretación**

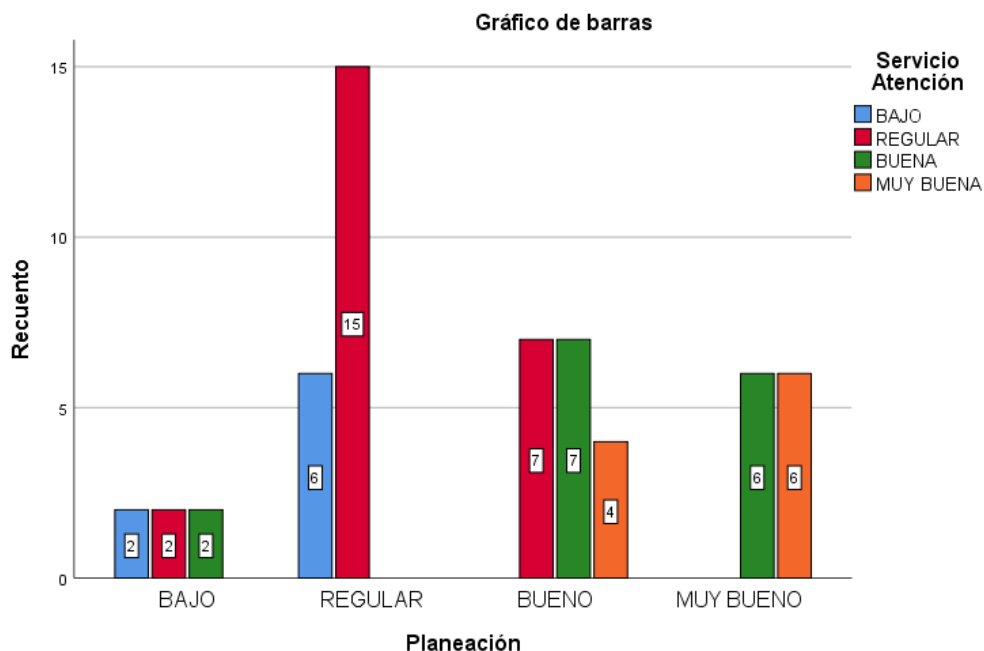
De la tabla 10 y figura 7 se observa que existe relación entre la Gestión Administrativa y el Servicio de Atención de los colaboradores en la Dirección General de Programas y Proyectos en Vivienda y Urbanismo del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, de los cuales el 14,0% de los encuestados manifiestan que hay un nivel bajo de Gestión Administrativa en el Servicio de Atención del Programa Techo Propio. Asimismo, el 42,1% manifiestan que hay un nivel regular de Gestión Administrativa en el Servicio de Atención; el 26,3 opina que existe un nivel alto de Gestión Administrativa en el servicio de atención y por último, el 17,5% de los encuestados manifiestan que hay un nivel muy alto de Gestión Administrativa en el Servicio de Atención. Ante ello se puede afirmar que la mayoría de los colaboradores perciben que existe un nivel regular en la variable de servicio de atención del Programa Techo Propio en Marco de la Reconstrucción con Cambios.

**Tabla 11***Distribución de frecuencias entre la Planeación y el Servicio de Atención*

		<b>Servicio Atención</b>				<b>Total</b>	
		<b>BAJO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>BUENA</b>	<b>MUY BUENA</b>		
<b>Planeación</b>	<b>BAJO</b>	Recuento	2	2	2	0	6
		% dentro de Planeación	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%	100.0%
	<b>REGULAR</b>	Recuento	6	15	0	0	21
		% dentro de Planeación	28.6%	71.4%	0.0%	0.0%	100.0%
	<b>BUENA</b>	Recuento	0	7	7	4	18
		% dentro de Planeación	0.0%	38.9%	38.9%	22.2%	100.0%
	<b>MUY BUENA</b>	Recuento	0	0	6	6	12
		% dentro de Planeación	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	100.0%
	<b>Total</b>	<b>Recuento</b>	<b>8</b>	<b>24</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>57</b>
		<b>% dentro de Planeación</b>	<b>14.0%</b>	<b>42.1%</b>	<b>26.3%</b>	<b>17.5%</b>	<b>100.0%</b>

**Figura 8.**

*Distribución Gráfica de frecuencias entre la Planeación y el Servicio de Atención*



### Interpretación

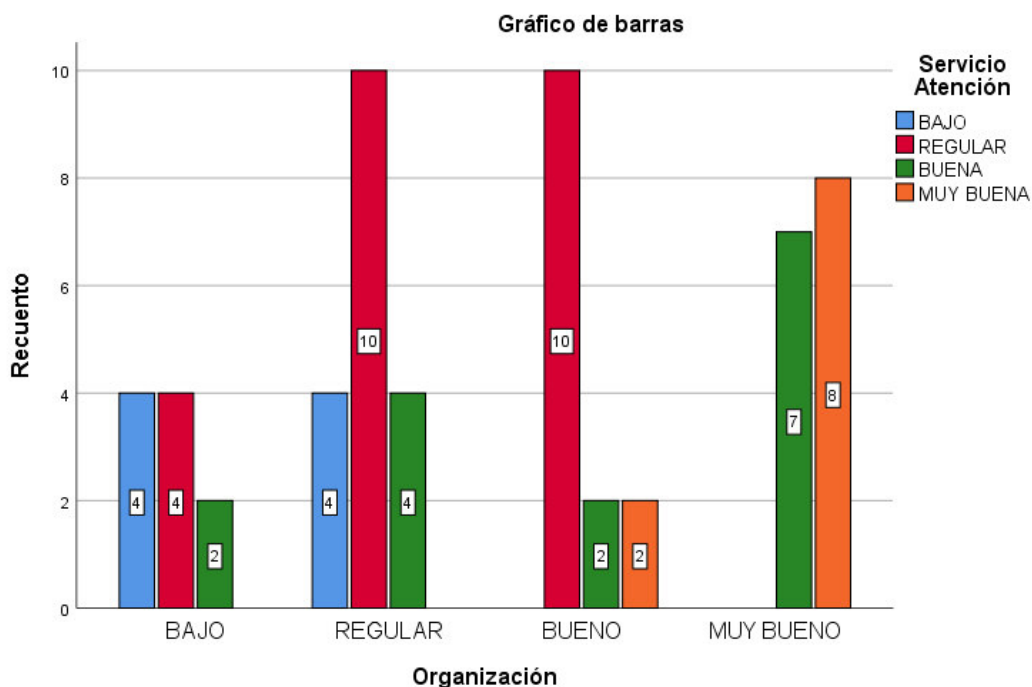
De la tabla 11 y figura 8 se observa que existe relación entre la Planeación y el Servicio de Atención de los colaboradores en la Dirección General de Programas y Proyectos en Vivienda y Urbanismo del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, de los cuales el 14,0% de los encuestados manifiestan que hay un nivel bajo de Planeación en el Servicio de Atención del Programa Techo Propio. Asimismo, el 42,1% manifiestan que hay un nivel regular de Planeación en el Servicio de Atención; el 26,3 opina que existe un nivel alto de Planeación en el servicio de atención y, por último, el 17,5% de los encuestados manifiestan que hay un nivel muy alto de Planeación en el Servicio de Atención. Ante ello se puede afirmar que la mayoría de los colaboradores perciben que existe un nivel regular en la variable de servicio de atención del Programa Techo Propio en Marco de la Reconstrucción con Cambios.

**Tabla 12***Distribución de frecuencias entre la Organización y el Servicio de Atención*

		<b>Servicio Atención</b>				<b>Total</b>	
		<b>BAJO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>BUENA</b>	<b>MUY BUENA</b>		
<b>Organización</b>	<b>BAJO</b>	Recuento	4	4	2	0	10
		% dentro de Organización	40.0%	40.0%	20.0%	0.0%	100.0%
	<b>REGULAR</b>	Recuento	4	10	4	0	18
		% dentro de Organización	22.2%	55.6%	22.2%	0.0%	100.0%
	<b>BUENA</b>	Recuento	0	10	2	2	14
		% dentro de Organización	0.0%	71.4%	14.3%	14.3%	100.0%
	<b>MUY BUENA</b>	Recuento	0	0	7	8	15
		% dentro de Organización	0.0%	0.0%	46.7%	53.3%	100.0%
<b>Total</b>	<b>Recuento</b>	<b>8</b>	<b>24</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>57</b>	
	<b>% dentro de Organización</b>	<b>14.0%</b>	<b>42.1%</b>	<b>26.3%</b>	<b>17.5%</b>	<b>100.0%</b>	

**Figura 9.**

*Distribución Gráfica de frecuencias entre la Organización y el Servicio de Atención*



### Interpretación

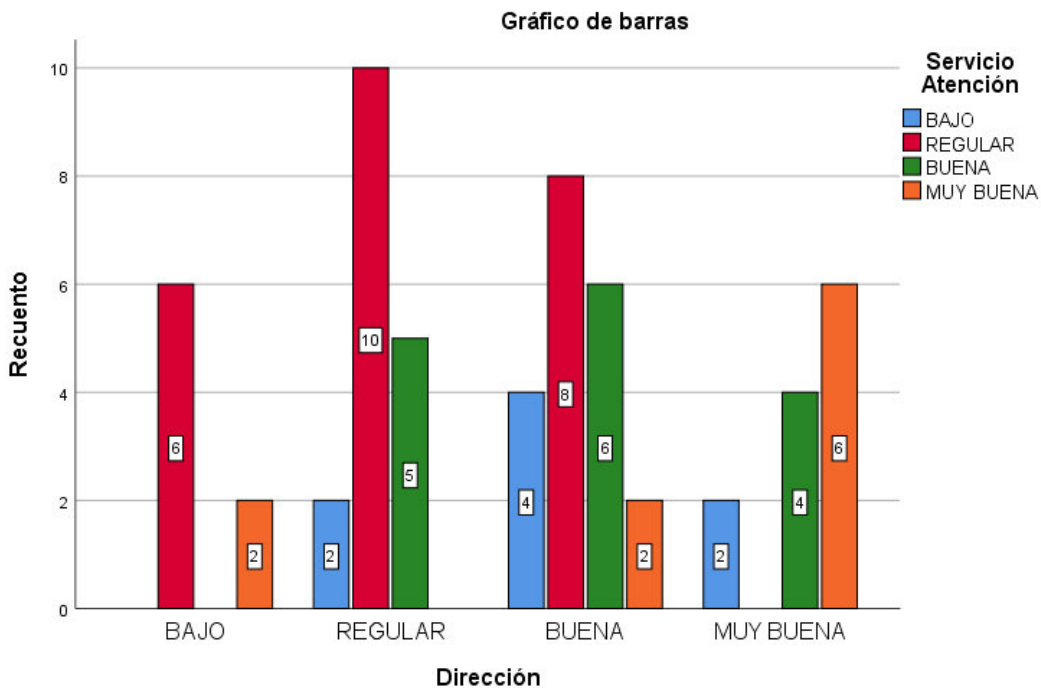
De la tabla 12 y figura 9 se observa que existe relación entre la Organización y el Servicio de Atención de los colaboradores en la Dirección General de Programas y Proyectos en Vivienda y Urbanismo del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, de los cuales el 14,0% de los encuestados manifiestan que hay un nivel bajo de Organización en el Servicio de Atención del Programa Techo Propio. Asimismo, el 42,1% manifiestan que hay un nivel regular de Organización en el Servicio de Atención; el 26,3 opina que existe un nivel alto de Organización en el servicio de atención y, por último, el 17,5% de los encuestados manifiestan que hay un nivel muy alto de Organización en el Servicio de Atención. Ante ello se puede afirmar que la mayoría de los colaboradores perciben que existe un nivel regular en la variable de servicio de atención del Programa Techo Propio en Marco de la Reconstrucción con Cambios.

**Tabla 13***Distribución de frecuencias entre la Dirección y el Servicio de Atención*

		<b>Servicio Atención</b>				<b>Total</b>	
		<b>BAJO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>BUENA</b>	<b>MUY BUENA</b>		
<b>Dirección</b>	<b>BAJO</b>	Recuento	0	6	0	2	8
		% dentro de Dirección	0.0%	75.0%	0.0%	25.0%	100.0%
	<b>REGULAR</b>	Recuento	2	10	5	0	17
		% dentro de Dirección	11.8%	58.8%	29.4%	0.0%	100.0%
	<b>BUENA</b>	Recuento	4	8	6	2	20
		% dentro de Dirección	20.0%	40.0%	30.0%	10.0%	100.0%
	<b>MUY BUENA</b>	Recuento	2	0	4	6	12
		% dentro de Dirección	16.7%	0.0%	33.3%	50.0%	100.0%
<b>Total</b>	<b>Recuento</b>	<b>8</b>	<b>24</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>57</b>	
	<b>% dentro de Dirección</b>	<b>14.0%</b>	<b>42.1%</b>	<b>26.3%</b>	<b>17.5%</b>	<b>100.0%</b>	

**Figura 10.**

*Distribución Gráfica de frecuencias entre la Dirección y el Servicio de Atención*



### **Interpretación**

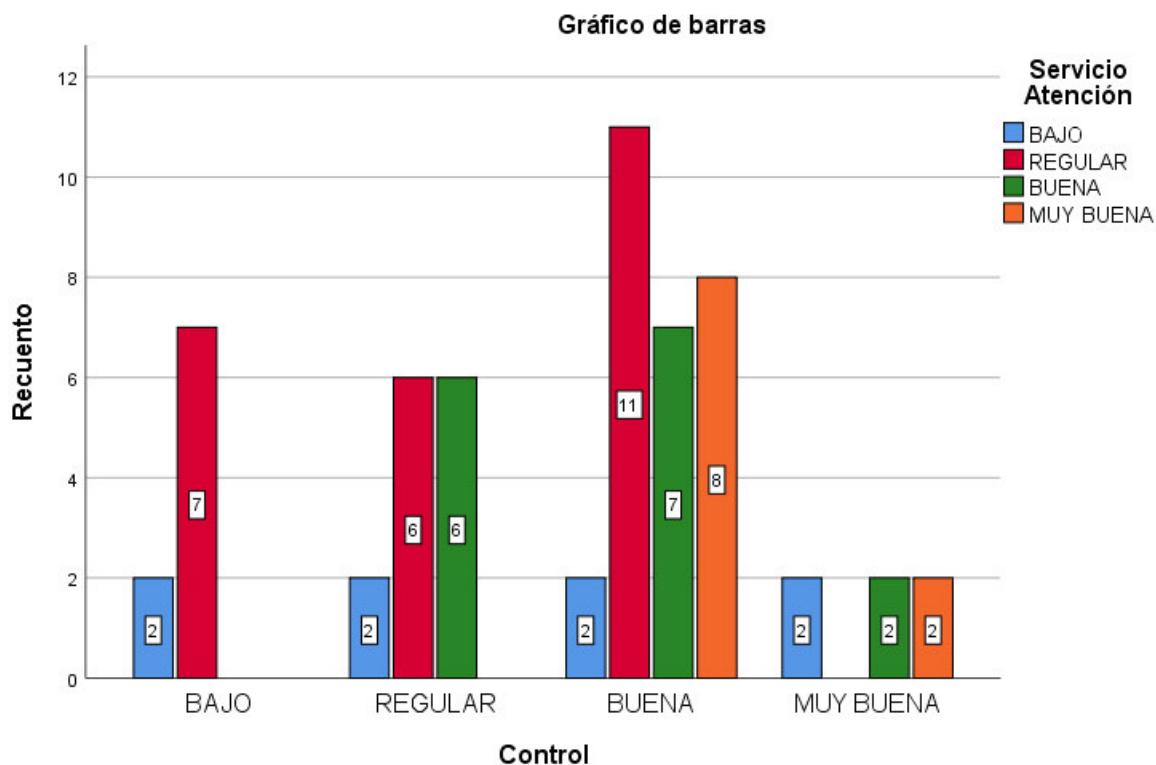
De la tabla 13 y figura 10 se observa que existe relación entre la Dirección y el Servicio de Atención de los colaboradores en la Dirección General de Programas y Proyectos en Vivienda y Urbanismo del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, de los cuales el 14,0% de los encuestados manifiestan que hay un nivel bajo de Dirección en el Servicio de Atención del Programa Techo Propio. Asimismo, el 42,1% manifiestan que hay un nivel regular de Dirección en el Servicio de Atención; el 26,3 opina que existe un nivel alto de Dirección en el servicio de atención y, por último, el 17,5% de los encuestados manifiestan que hay un nivel muy alto de Dirección en el Servicio de Atención. Ante ello se puede afirmar que la mayoría de los colaboradores perciben que existe un nivel regular en la variable de servicio de atención del Programa Techo Propio en Marco de la Reconstrucción con Cambios.

**Tabla 14***Distribución de frecuencias entre el Control y el Servicio de Atención*

		<b>Servicio Atención</b>				<b>Total</b>	
		<b>BAJO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>BUENA</b>	<b>MUY BUENA</b>		
<b>Control</b>	<b>BAJO</b>	Recuento	2	7	0	0	9
		% dentro de Control	22.2%	77.8%	0.0%	0.0%	100.0%
	<b>REGULAR</b>	Recuento	2	6	6	0	14
		% dentro de Control	14.3%	42.9%	42.9%	0.0%	100.0%
	<b>BUENA</b>	Recuento	2	11	7	8	28
		% dentro de Control	7.1%	39.3%	25.0%	28.6%	100.0%
	<b>MUY BUENA</b>	Recuento	2	0	2	2	6
		% dentro de Control	33.3%	0.0%	33.3%	33.3%	100.0%
<b>Total</b>	<b>Recuento</b>	<b>8</b>	<b>24</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>57</b>	
	<b>% dentro de Control</b>	<b>14.0%</b>	<b>42.1%</b>	<b>26.3%</b>	<b>17.5%</b>	<b>100.0%</b>	

**Figura 11.**

*Distribución Gráfica de frecuencias entre el Control y el Servicio de Atención*



### **Interpretación**

De la tabla 14 y figura 11 se observa que existe relación entre la Control y el Servicio de Atención de los colaboradores en la Dirección General de Programas y Proyectos en Vivienda y Urbanismo del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, de los cuales el 14,0% de los encuestados manifiestan que hay un nivel bajo de Control en el Servicio de Atención del Programa Techo Propio. Asimismo, el 42,1% manifiestan que hay un nivel regular de Control en el Servicio de Atención; el 26,3 opina que existe un nivel alto de Control en el servicio de atención y, por último, el 17,5% de los encuestados manifiestan que hay un nivel muy alto de Control en el Servicio de Atención. Ante ello se puede afirmar que la mayoría de los colaboradores perciben que existe un nivel regular en la variable de servicio de atención del Programa Techo Propio en Marco de la Reconstrucción con Cambios.

## **Prueba de Hipótesis General**

Para la verificación de las hipótesis de investigación se resume el cálculo de correlación no paramétrica de Rho de Spearman entre la variable gestión administrativa y cada una de las dimensiones con la variable, servicio de atención.

### **Hipótesis General 1**

**H0:** No existe relación significativa entre la gestión administrativa y el servicio de atención del Programa Techo Propio.

**H1:** Existe relación significativa entre la gestión administrativa y el servicio de atención del Programa Techo Propio.

**Nivel de significancia:** Se asume un nivel de significancia 0.01

**Estadístico de prueba:** Rho de Spearman

### **Regla de decisión:**

Sig > 0.01: Se acepta H0 (con nivel de significancia al 0.01)

Sig < 0.01: Se rechaza H0 (con nivel de significancia al 0.01)

**Tabla 15**

*Prueba de correlación de Rho de Spearman entre la Gestión Administrativa y el Servicio de Atención del Programa Techo Propio*

		Correlaciones		
			Gestión Administrativa	Servicio Atención
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1.000	,456**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	57	57
	Servicio Atención	Coefficiente de correlación	,456**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	57	57

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

### Interpretación

En la Tabla 15, de acuerdo al resultado en la tabla 15 el coeficiente de correlación de ,456 se ve que el grado de correlación entre las variables es positiva moderada. Por lo tanto, existe relación significativa entre la gestión administrativa y el servicio de atención del Programa Techo Propio. La significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.01.

### Hipótesis Específica 1

**H0:** No existe relación significativa entre la planeación y el servicio de atención del Programa Techo Propio.

**H1:** Existe relación significativa entre la planeación y el servicio de atención del Programa Techo Propio.

**Nivel de significancia:** Se asume un nivel de significancia 0.01

**Estadístico de prueba:** Rho de Spearman

**Regla de decisión:**

Sig > 0.01: Se acepta H0 (con nivel de significancia al 0.01)

Sig < 0.01: Se rechaza H0 (con nivel de significancia al 0.01)

**Tabla 16**

*Prueba de correlación de Rho de Spearman entre la Planeación y el Servicio de Atención del Programa Techo Propio*

<b>Correlaciones</b>				
			Planeación	Servicio Atención
Rho de Spearman	Planeación	Coefficiente de correlación	1.000	,711**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	57	57
	Servicio Atención	Coefficiente de correlación	,711**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	57	57

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

### **Interpretación**

En la Tabla 16, de acuerdo al resultado en la tabla 16 el coeficiente de correlación de ,711 se ve que el grado de correlación entre las variables es positiva alta. Por lo tanto existe relación significativa entre la planeación y el servicio de atención del Programa Techo Propio. La significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.01.

## Hipótesis Específica 2

**H0:** No existe relación significativa entre la organización y el servicio de atención del Programa Techo Propio.

**H1:** Existe relación significativa entre la organización y el servicio de atención del Programa Techo Propio.

**Nivel de significancia:** Se asume un nivel de significancia 0.01

**Estadístico de prueba:** Rho de Spearman

**Regla de decisión:**

Sig > 0.01: Se acepta H0 (con nivel de significancia al 0.01)

Sig < 0.01: Se rechaza H0 (con nivel de significancia al 0.01)

**Tabla 17**

*Prueba de correlación de Rho de Spearman entre la Organización y el Servicio de Atención del Programa Techo Propio*

Correlaciones				
			Organización	Servicio Atención
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1.000	,664**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	57	57
	Servicio Atención	Coefficiente de correlación	,664**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	57	57

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

## **Interpretación**

En la Tabla 17, de acuerdo al resultado en la tabla 17 el coeficiente de correlación de ,664 se ve que el grado de correlación entre las variables es positiva moderada. Por lo tanto, existe relación significativa entre la organización y el servicio de atención del Programa Techo Propio. La significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.01.

## **Hipótesis Específica 3**

**H0:** No existe relación significativa entre la dirección y el servicio de atención del Programa Techo Propio.

**H1:** Existe relación significativa entre la dirección y el servicio de atención del Programa Techo Propio.

**Nivel de significancia:** Se asume un nivel de significancia 0.05

**Estadístico de prueba:** Rho de Spearman

**Regla de decisión:**

Sig > 0.05: Se acepta H0 (con nivel de significancia al 0.05)

Sig < 0.05: Se rechaza H0 (con nivel de significancia al 0.05)

**Tabla 18**

*Prueba de correlación de Rho de Spearman entre la Dirección y el Servicio de Atención del Programa Techo Propio*

<b>Correlaciones</b>			
		Dirección	Servicio Atención
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,268*
		N	57
Servicio Atención	Servicio Atención	Coeficiente de correlación	,268*
		Sig. (bilateral)	0.044
		N	57

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

### **Interpretación**

En la Tabla 18, de acuerdo al resultado en la tabla 18 el coeficiente de correlación de ,268 se ve que el grado de correlación entre las variables es positiva baja. Por lo tanto, existe relación significativa entre la dirección y el servicio de atención del Programa Techo Propio. La significancia estadística de  $p=0.044$  siendo menor que el 0.05.

### **Hipótesis Específica 4**

**H0:** No existe relación significativa entre el control y el servicio de atención del Programa Techo Propio.

**H1:** Existe relación significativa entre el control y el servicio de atención del Programa Techo Propio.

**Nivel de significancia:** Se asume un nivel de significancia 0.05

**Estadístico de prueba:** Rho de Spearman

**Regla de decisión:**

Sig > 0.05: Se acepta H0 (con nivel de significancia al 0.05)

Sig < 0.05: Se rechaza H0 (con nivel de significancia al 0.05)

**Tabla 19**

*Prueba de correlación de Rho de Spearman entre la Dirección y el Servicio de Atención del Programa Techo Propio*

<b>Correlaciones</b>				
		Control		Servicio Atención
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1.000	,337*
		Sig. (bilateral)		0.010
		N	57	57
	Servicio Atención	Coeficiente de correlación	,337*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.010	
		N	57	57

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

### **Interpretación**

En la Tabla 19, de acuerdo al resultado en la tabla 19 el coeficiente de correlación de ,337 se ve que el grado de correlación entre las variables es positiva baja. Por lo tanto existe relación significativa entre la dirección y el servicio de atención del Programa Techo Propio. La significancia estadística de  $p=0.010$  siendo menor que el 0.05.

## V. Discusión de Resultados

En la presente investigación obtuvo en la prueba de correlación entre la gestión administrativa y el servicio de atención del Programa Techo Propio un coeficiente de correlación positiva moderada con  $r= 0,456$  y  $p=0.000$  siendo menor que el 0.01, con lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se afirma que existe una relación regular entre la gestión administrativa y el servicio de atención del Programa Techo Propio con mediana actuación del proceso administrativo (actividades de planeación, organización, dirección y control). Al respecto, Condori (2018) analizó como la gestión administrativa influye en la relación que existe con la calidad de servicio de los colaboradores en el centro de servicio de SEDAPAL, Comas, 2018, obteniéndose como resultado de que la falta de motivación del personal influye notablemente sobre la calidad del servicio. Fuentes (2017) concluyó que la gestión administrativa y rendición de cuentas, FIDECOM – 2016 muestran una relación de magnitud moderada, existiendo una buena gestión y una alta rendición de cuentas pero que aún siguen presentando inconsistencias en el manejo de la norma para la especificación de los procesos de desembolso. Almeida (2017) demostró que existe una alta relación entre la gestión administrativa y la imagen institucional por lo que los procesos de la dirección se encuentran supeditados a que se refleje la visión y misión en los colaboradores de la institución. Medrano (2017) determinó que la gestión administrativa es un factor determinante para la toma de decisiones.

La dimensión planeación y el servicio de atención del Programa Techo Propio obtuvo un coeficiente de correlación positiva alta con  $r= 0,711$  y  $p=0.000$  siendo menor que el 0.01, con lo se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se afirma que existe una relación significativa entre la planeación y el servicio de atención del Programa Techo Propio, contempla significativamente planes, objetivos, metas y presupuesto en el servicio de atención. Medrano (2017) indica en el trabajo de investigación que es primordial la planificación debido a que determina el nivel de gestión que se procesa en todo el ámbito de la gestión pública. Arévalo (2017) concluye en la tesis que la relación que existe entre la planificación y la calidad de procesos es alta debido a que los colaboradores tienen pleno conocimiento de las funciones y responsabilidades indicadas en el Manual de Organización y Funciones – MOF y el Reglamento de Organización y Funciones – ROF además, la comunicación entre los directivos se muestra de manera positiva. Alvarado (2017) encontró como resultado que existe una ineficaz planeación en un 32.6%, regular planeación con un 39.1% y una eficaz planeación con un 28.3% en la calidad de servicio de la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014.

Asimismo, para la dimensión organización se consiguió como resultado un coeficiente de correlación positiva moderada con  $r= 0,664$  y  $p=0.000$  siendo menor que el 0.01, con lo se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se afirma que existe una relación regular entre la organización y el servicio de atención del Programa Techo Propio. Este resultado indica una falta en la división y asignación del trabajo. Condori (2018) concluyó que existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio de los colaboradores en

el centro de servicio de SEDAPAL, Comas, 2018, además indicó que para una mejor organización se debe de contar con una estructura orgánica adecuada, siendo indispensable priorizar el ordenamiento de los procesos y procedimientos de la institución. Medrano (2017) respecto al análisis de las relaciones entre la organización y la toma de decisiones encontró una clara asociación significativa debido a que se gesta una adecuada distribución de personal a cada área, una debida asignación de recursos para el cumplimiento de los objetivos y metas, lo que demuestra la afinidad con la toma de decisiones. Arévalo (2017) evidencia que los trabajadores son conscientes de la estructura organizacional y conocen de los documentos de gestión provistos por la Dirección General repercutiendo en la calidad de los servicios prestados.

Igualmente, del análisis de la dimensión dirección con el servicio de atención del Programa Techo Propio se obtuvo un coeficiente de correlación positiva baja con  $r= 0,268$  y  $p=0.044$  siendo menor que el 0.05, con lo se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se afirma que existe una relación mínima entre la dirección y el servicio de atención del Programa Techo Propio. Por lo que se demuestra una relación pobre en la comunicación y motivación del personal. Condori (2018) afirma en su trabajo de investigación que existe una relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio de los colaboradores en el centro de servicio de SEDAPAL, Comas, 2018. Alvarado (2017) afirma en el resultado obtenido en la tesis que existe una ineficaz dirección en un 18.5%, regular dirección con un 53.3% y una eficaz dirección con un 28.3% en la calidad de servicio de la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014. Medrano (2017) determinó una relación positiva alta entre la dirección y

la toma de decisiones concluyendo que los colaboradores se sienten parte de la institución y con un nivel de compromiso elevado.

Finalmente, con la dimensión control y el servicio de atención del Programa Techo Propio se obtuvo un coeficiente de correlación positiva baja con  $r= 0,337$  y  $p=0.010$  siendo menor que el 0.05, con lo se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se afirma que existe una relación mínima entre el control y el servicio de atención del Programa Techo Propio afirmándose la falta de monitoreo, supervisión y evaluación del servicio de atención. Al respecto Condori (2017) afirma en la tesis la gestión administrativa y la calidad de servicio de los colaboradores en el centro de servicio de SEDAPAL, Comas, 2018, que existe una relación positiva y altamente significativa entre el control y la calidad de servicio, detallando la importancia del control dentro del proceso administrativo y cómo influyen directamente en la calidad de servicio. Alvarado (2017) afirma en el resultado obtenido en el trabajo de investigación que existe un ineficaz control en un 18.5%, regular control con un 53.3% y un eficaz control con un 28.3% en la calidad de servicio de la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014. Almeida (2017) indica que existe una relación directa entre el control y la imagen institucional por lo que se debe establecer estándares de desempeño, monitorearlos y evaluarlos de manera periódica con el fin de tomar las medidas correctivas y cumplir con los objetivos establecidos.

## VI. Conclusiones

Dados los resultados se proyectan las siguientes conclusiones:

### 6.1 Primera

Se afirma que existe relación positiva moderada entre la gestión administrativa y el servicio de atención del Programa Techo Propio, 2017 - 2018.  $Rho = 0.456$  y  $p = 0.000$  ( $p < 0.01$ ). Por lo tanto, se puede concluir que existe gestión administrativa en el servicio de atención del Programa Techo Propio, pero no en la magnitud que se espera tener, para lo cual se debe poner énfasis en la planeación, organización, dirección y control.

### 6.2 Segunda

Se puede afirmar que existe relación positiva alta entre la planeación y el servicio de atención del Programa Techo Propio, 2017 - 2018.  $Rho = 0.711$  y  $p = 0.000$  ( $p < 0.01$ ). Por lo tanto, se puede asegurar que el servicio de atención del Programa Techo Propio emplea significativamente la planeación con el fin de lograr los objetivos planteados por la Alta Dirección.

### 6.3 Tercera

Se afirma que existe relación positiva moderada entre la organización y el servicio de atención del Programa Techo Propio, 2017 - 2018.  $Rho = 0.664$  y  $p = 0.000$  ( $p < 0.01$ ). Por lo tanto, se puede concluir que existe una organización regular en el servicio de atención del Programa Techo Propio. Los resultados indican que falta poner énfasis en la división y asignación del trabajo; así como, en la asignación de los recursos.

#### **6.4 Cuarta**

Se afirma que existe relación positiva baja entre la Dirección y el Servicio de Atención del Programa Techo Propio, 2017 - 2018.  $Rho = 0.268$  y  $p = 0.044$  ( $p < 0.05$ ). De los resultados se concluye que la dirección en el servicio de atención del Programa Techo Propio adolece de comunicación y motivación entre el personal, motivo por el cual, la información para la toma de decisiones no llega a tiempo.

#### **6.5 Quinta**

Se afirma que existe relación positiva baja entre el Control y el Servicio de Atención del Programa Techo Propio, 2017 - 2018.  $Rho = 0.337$  y  $p = 0.010$  ( $p < 0.05$ ). Por lo tanto, se puede concluir que el proceso de monitoreo, supervisión y evaluación del servicio de atención del Programa Techo Propio es bajo y lento faltando un sistema de información que ayude a detectar las desviaciones de los objetivos a fin de corregir a tiempo cualquier problema que se pueda presentar durante el servicio de atención.

## VII. Recomendaciones

Dados los resultados se proyectan las siguientes recomendaciones:

### 7.1 Primera

Es recomendable que la Dirección General de Programas y Proyectos en Vivienda y Urbanismo considere los siguientes aspectos: a) Trabajar mediante el enfoque de administración por procesos y no por funciones; puesto que, los procesos se trabajan de manera transversal involucrando diferentes actores por lo que nos obliga a mejorar la comunicación interna y externa. b) Optimizar e innovar los procesos, eliminando cuellos de botella a fin de atender a los ciudadanos de manera más rápida y efectiva en los tiempos establecidos. c) Mantener motivado al personal a través de capacitaciones con el propósito de ampliar nuestros conocimientos en beneficio del servicio de atención. d) Mantener supervisadas las metas físicas y financieras. e) Medir los resultados; así como, la satisfacción del ciudadano, a través de técnicas de recolección de datos diseñando previamente instrumentos (encuestas, entrevistas, observando, entre otros) debidamente aprobadas en gabinete por todos los involucrados. f) Modernizar y automatizar los procesos y g) Difundir el avance del servicio de atención del Programa Techo Propio.

### 7.2 Segunda

La organización debe poner en conocimiento del personal los planes y los objetivos estratégicos de la Dirección General a fin de cumplir con los objetivos generales y las metas trazadas por la Alta Dirección. En este sentido, la organización debe implementar *El Hoshin Kanri* es un método o sistema de trabajo basado en la cooperación de toda la

empresa para alcanzar los objetivos estratégicos a largo plazo y el plan de gestión a corto plazo. Lo que persigue el *Hoshin Kanri* es que toda la organización se oriente en una sola dirección: la consecución de los objetivos, tomando sus miembros la iniciativa. El *Hoshin Kanri* contiene 5 fundamentos:

- En toda empresa se dan tareas que combinan dos elementos: la rutina y la innovación.
- El Hoshin Kanri abarca dos dimensiones: dirección estratégica y gestión operativa.
- Establece un sistema para formular objetivos, planes y metas en cascada para toda la organización, basada en modelos de mejora continua.
- Se basa en las revisiones periódicas para asegurar el progreso: semanales, mensuales y anuales.
- Se concentra en pocos objetivos críticos para el éxito.

Véase en el ANEXO G. Matriz de Planificación Hoshin Kanri.

### **7.3 Tercera**

Para que los coordinadores de la Dirección General de Programas y Proyectos en vivienda y Urbanismo lleven una adecuada organización deben documentar los procesos y procedimientos de manera formal con el fin de que los colaboradores de la organización realicen sus actividades guiados apropiadamente por los documentos en mención.

### **7.4 Cuarta**

El recurso humano es, de acuerdo a las teorías de la administración de empresas, una de las fuentes de riqueza más importantes ya que son responsables de la ejecución y desarrollo de todas las actividades y tareas para un buen funcionamiento de la misma, es el componente que llevará al éxito o al fracaso a la empresa. En ese sentido, la Dirección debe crear un

buen clima laboral, involucrar a los colaboradores en los proyectos, recoger sus iniciativas y capacitarlos de manera continua con el fin de que puedan desarrollar sus habilidades sin restricciones.

### **7.5 Quinta**

Para tener un mejor control sobre servicio de atención del Programa Techo Propio en Marco de la Reconstrucción Con Cambios se desarrolló durante la presente investigación un sistema de monitoreo con la finalidad de asegurar que los ciudadanos reciban una vivienda digna en el tiempo indicado. En el ANEXO H se muestra el Manual del Sistema de Monitoreo BFH en Marco de la Reconstrucción con Cambios el cual acaba de ponerse en producción para el uso del personal de la Dirección General de Programas y Proyectos en Vivienda y Urbanismo del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

### VIII. Referencias

- Almeyda L. (2017) *Gestión administrativa e imagen institucional en la unidad de gestión educativa local 01, San Juan de Miraflores-2017*, Universidad Cesar Vallejo.
- Alvarado E. (2017) *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014*, Universidad Cesar Vallejo.
- Arévalo P. (2017) *Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, 2017*, Universidad Cesar Vallejo.
- Condori M. (2018) *Gestión administrativa y calidad de servicio en el centro de servicios de SEDAPAL, Comas, 2018*, Universidad Cesar Vallejo.
- Fernández G. (2015) *Gestión administrativa y económica de los centros de investigación y servicios - CIS de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno, periodos 2012 y 2013*. Universidad Nacional del Antiplano.
- Fuentes B. (2017) *Gestión administrativa y Rendición de cuentas, FIDECOM - 2016*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Gutiérrez, P., Vásquez, J. y Cuesta P. (2010). Valoración de los factores determinantes de la calidad del servicio público local: un análisis de la percepción de los ciudadanos y sus repercusiones sobre la satisfacción y credibilidad. *Revista Innovar*, 20(36), 139-156.
- Halushchak, O. y Halushchak, M. (2015). Some aspects of the organizing of administrative management in organizations. *Revista Socio-Economic Problems and the State*, 230-238.

- Hernández, S. y Rodríguez, (2011). *Introducción a la administración, teoría general administrativa: Origen, evolución y vanguardia* (14a ed.). McGrawHill
- Herrera H. (2015) *Factores relacionados al crecimiento del programa techo propio en el otorgamiento del bono familiar habitacional*. Universidad Cesar Vallejo.
- Jácome, I., Tinajero, M., y Suárez, I. (2018) La nueva administración del siglo XXI, *Revista Polo del Conocimiento*, 3, 613-625.
- Koontz, H. Weihrich, H. y Cannice, M. (2012), *Administración una Perspectiva Global y Empresarial*. (14<sup>a</sup> Ed.). McGraw-Hill / Interamericana editores, S.A. de C.V.
- López P. (2015) *El bono de la vivienda anticipado como fuente de financiamiento para el desarrollo de proyectos habitacionales de interés social, en las provincias del Guayas y El Oro, periodo 2010 al 2012*. Universidad de Guayaquil.
- Meza S. (2016) *La vivienda social en el Perú*. Universitat Politecnica de Catalunya.
- Medrano J. (2017) *Gestión administrativa y toma de decisiones según trabajadores administrativos del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento - 2017*. Universidad Cesar Vallejo.
- Montaño (2014) *El Procedimiento Administrativo*. Loja.
- Vergara J. y Quesada V. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista electrónica de investigación educativa*, 13(1).

## IX. Anexos

## Anexo A. Matriz de Consistencia

Tema: La Gestión Administrativa y el Servicio de Atención del Programa Techo Propio

**Tabla 20**  
Matriz de Consistencia

Problema General y Secundarios	Objetivo General y Especifico	Hipótesis General y Especificas	Variables e Indicadores	Diseño de Investigación	Métodos y Técnicas de Investigación	Población y Muestra de Estudio
<b>PROBLEMA PRINCIPAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS PRINCIPAL</b>	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b>	El diseño es no experimental y correlacional de dos variables, de corte transversal, no existe manipulación de variables y corresponde a un enfoque cualitativo.	<u>Método:</u> Hipotético Deductivo	<u>Población</u> 137 personas naturales, colaboradores de la Dirección General de Programas y Proyectos en Vivienda y Urbanismo, área que tiene asignada el Programa Techo Propio.
¿Cuál es la relación que existe en la Gestión Administrativa y el servicio de atención del programa techo propio?	Determinar la relación en la Gestión Administrativa y el servicio de atención del Programa Techo Propio.	Existe relación entre la Gestión Administrativa y el servicio de atención del programa techo propio.	X. Gestión Administrativa		<u>Técnicas:</u> De muestreo y estadística. De Recolección de Datos. - Entrevista - Fichas de procesamiento - Cuestionarios	
<b>PROBLEMAS SECUNDARIOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS SECUNDARIAS</b>	<b>Dimensiones:</b>			<u>Muestra</u> Contempla un total de los 57 colaboradores.
1. ¿Cuál es la relación que existe en la Planeación y el servicio de atención del Programa Techo Propio?	1) Determinar la relación en la Planeación y el servicio de atención del Programa Techo Propio. 2) Determinar la relación en la Organización y el	1) Existe relación entre la Planeación y el servicio de atención del Programa Techo Propio. 2) Existe relación entre la Organización y el servicio de atención del	X.1. La Planificación - Objetivos - Metas - Programación de actividades - Presupuesto X.2. La Organización - Jerarquización funcional - División del trabajo - Asignación del trabajo - Asignación de recursos X.3. La Dirección - Comunicación			

---

2. ¿Cuál es la relación que existe entre la Organización y el servicio de atención del Programa Techo Propio?	servicio de atención del Programa Techo Propio.	Programa Techo Propio.	- Toma de decisiones - Motivación
3. ¿Cuál es la relación que existe entre la Dirección y el servicio de atención del Programa Techo Propio?	3) Determinar la relación en la Dirección y el servicio de atención del Programa Techo Propio.	3) Existe relación entre la Dirección y el servicio de atención del Programa Techo Propio.	X4. El Control - Monitoreo - Supervisión - Evaluación - Toma de acciones correctivas
4. ¿Cuál es la relación que existe entre el Control y el servicio de atención del Programa Techo Propio?	4) Determinar la relación en el Control y el servicio de atención del Programa Techo Propio.	4) Existe relación entre el Control y el servicio de atención del Programa Techo Propio.	VARIABLE DEPENDIENTE:  Y. El servicio de atención del Programa Techo Propio
			<u>Dimensiones:</u> Y.1. Expectativas - Tiempo de cumplimiento - Comunicación adecuada - Calidad de atención Y.2. Capacidad de respuesta - Atención oportuna - Disponibilidad de recursos - Proceso ordenado Y.3. Fiabilidad - Suministro del servicio - Cumplimiento de objetivos - Credibilidad del servicio

---

## Anexo B. Operalización de las Variables

**Tabla 21**

*Variable X*

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Variable:  Gestión Administrativa	La Gestión Administrativa, es la puesta en práctica de cada uno de los procesos de la Administración (planificación, organización, dirección, y control) en las actividades de la organización; es decir, toma de decisiones y acciones oportunas para el cumplimiento de los objetivos establecidos en la entidad.	1. La Planificación  2. La Organización  3. La Dirección  4. El control	1. Objetivos 2. Metas 3. Programación de actividades 4. Presupuesto 1. Jerarquización funcional 2. División del trabajo 3. Asignación del trabajo 4. Asignación de recursos 1. Comunicación 2. Toma de decisiones 3. Motivación 1. Monitoreo 2. Supervisión 3. Evaluación 4. Toma de acciones correctivas	Preguntas Preguntas Preguntas Preguntas Preguntas Preguntas Preguntas Preguntas Preguntas Preguntas Preguntas Preguntas Preguntas Preguntas	Escala Ordinal (Likert)    Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

**Tabla 22**  
*Variable Y*

<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Items</b>	<b>Escala</b>
Variable:			1. Tiempo de cumplimiento	Preguntas	Escala Ordinal
Servicio de Atención del Programa Techo Propio	El servicio de atención del Programa Techo Propio se brinda a través del Bono Familiar Habitacional (BFH) que es un subsidio otorgado a los damnificados del Fenómeno El Niño Costero cuyas viviendas quedaron colapsadas o inhabitables, sin cargo a ser devuelto por éstos, a fin de destinarlo a las modalidades de adquisición de vivienda nueva o construcción en sitio propio de una vivienda de interés social en el Marco de Reconstrucción con Cambios.	1. Expectativas	2. Comunicación adecuada	Preguntas	(Likert)
			3. Calidad de atención	Preguntas	
			1. Atención oportuna	Preguntas	
		2. Capacidad de respuesta	2. Disponibilidad de recursos	Preguntas	Nunca (1)
			3. Proceso ordenado	Preguntas	Casi nunca (2)
			1. Suministro del servicio	Preguntas	A veces (3)
		3. Fiabilidad	2. Cumplimiento de objetivos	Preguntas	Casi siempre (4)
			3. Credibilidad del servicio	Preguntas	Siempre (5)

## Anexo C. Encuesta

UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL					
Agradecemos que usted pueda responder el cuestionario sobre la relación entre la <b>Gestión Administrativa</b> y el <b>Servicio de Atención del Programa Techo Propio</b> en marco a la Reconstrucción con Cambios. Los años de estudio a considerar en la presente encuesta son el <b>2017 y 2018</b> .					
<b>Indicaciones:</b> La escala utilizada es de likert donde la menor es 1, la mayor es 5. Marque con un aspa (X) según considere pertinente en la escala					
VARIABLE: GESTION ADMINISTRATIVA	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
<b>1. Planeación</b>					
<b>1.1. Objetivos</b>					
1. ¿Se elaboraron los objetivos a través del FODA y en consenso?					
2. ¿Impulsaron proyectos de innovación en su planificación?					
3. ¿El área enmarcaba los programas y proyectos de acuerdo a un plan elaborado?					
<b>1.2. Metas</b>					
4. ¿Se cumplieron con las metas establecidas?					
5. ¿Mejoraron los planes y objetivos estratégicos del área cumpliendo con las metas?					
<b>1.3. Programación de actividades</b>					
6. ¿Se definieron las actividades y tareas a fin de cumplir con las metas establecidas?					
7. ¿Se definieron las actividades de los procedimientos en un documento formal?					
<b>1.4. Presupuesto</b>					
8. ¿El área contaba con presupuesto institucional?					
9. ¿Durante los años de estudio se presentaron a tiempo los requerimientos del área a la administración?					
<b>2. Organización</b>					
<b>2.1. Jerarquización funcional</b>					
10. ¿El área contó con una estructura organizativa adecuada?					
11. ¿Durante los años de estudio existía comunicación fluida entre áreas?					
<b>2.2. División del trabajo</b>					
12. ¿El trabajo se dividía de manera equitativa entre los trabajadores?					
<b>2.3. Asignación del trabajo</b>					
13. ¿Durante los años de estudio se asignaba el trabajo al personal idóneo para el desarrollo de las actividades?					
<b>2.4. Asignación de recursos</b>					
14. ¿Se distribuyó eficientemente los recursos?					
15. ¿El área contó con los recursos suficientes para el pleno desarrollo de sus actividades?					
<b>3. Dirección</b>					
<b>3.1. Liderazgo</b>					
16. ¿Se encontraban formulados y publicados las declaraciones de misión, visión, objetivos y metas del área?					
17. ¿El área realizaba el trabajo en equipo?					
18. ¿El jefe del área escuchaba y aceptaba sugerencias del personal?					
19. ¿Informaban al personal del área sobre su gestión de logros, éxitos, fortalezas y debilidades?					
20. ¿Existía liderazgo directivo?					
21. ¿Se tenían reuniones frecuentes de trabajo con el personal?					
22. ¿Existía compromiso por parte del personal con los objetivos trazados?					
<b>3.2. Motivación</b>					
23. ¿Se motivaban y estimulaban el rendimiento y producción de los colaboradores?					
24. ¿Las necesidades de capacitación y actualización eran atendidas por la gestión?					
<b>3.3. Toma de decisiones</b>					
25. ¿Tomaba usted decisiones en su área sobre aspectos de su competencia, analizando la información pertinente?					
26. ¿Necesitaba información oportuna, para la función que usted desarrolla?					
<b>4. Control</b>					
<b>4.1. Supervisión</b>					
27. ¿Se elaboraban planes, estrategias e instrumentos de supervisión con la participación del personal?					
28. ¿Se supervisaban las obras de vivienda del Programa Techo Propio - Reconstrucción?					
<b>4.2. Evaluación</b>					
29. ¿Se evaluaba constantemente el desempeño del personal?					
30. ¿Se evaluaba constantemente el desempeño organizacional con estándares o metas establecidos en la planeación?					
<b>4.3. Monitoreo</b>					
31. ¿Se tenía conocimiento del presupuesto ejecutado a la fecha y cuál era su saldo?					
32. ¿Durante los años de estudio existían programas informáticos implementados para el monitoreo?					
33. ¿Se monitoreaba constantemente el Plan Operativo Institucional?					
34. ¿Se monitoreaba constantemente los procesos del área?					
<b>4.4. Toma de acciones correctivas</b>					
35. ¿Se identificaron los riesgos que impedían el cumplimiento de los objetivos del área?					
36. ¿Cree usted que el diseño de un sistema de información para la institución hubiera mejorado la gestión administrativa?					

<b>VARIABLE: SERVICIO DE ATENCIÓN DEL PROGRAMA TECHO PROPIO</b>	<b>Nunca (1)</b>	<b>Casi nunca (2)</b>	<b>A veces (3)</b>	<b>Casi siempre (4)</b>	<b>Siempre (5)</b>
<b>1. Expectativas</b>					
<b>1.1. Tiempo de cumplimiento</b>					
37. ¿El servicio de atención de viviendas del Programa Techo Propio fueron realizados en los tiempos establecidos?					
38. ¿Se cumplieron con las expectativas de los ciudadanos sobre los tiempos de entrega de las viviendas?					
<b>1.2. Comunicación adecuada</b>					
39. ¿El servicio contaba con mecanismos para comunicar los requisitos y procedimientos para la obtención del Bono Familiar Habitacional?					
40. ¿Los mecanismos para atender las quejas o reclamos fueron optimos?					
<b>1.3. Calidad de atención</b>					
41. ¿El Servicio solucionó satisfactoriamente la totalidad de las demandas de vivienda?					
42. ¿Las viviendas otorgadas fueron de buena calidad?					
43. ¿Existieron quejas sobre el servicio de atención de viviendas del programa techo propio?					
<b>2. Capacidad de respuesta</b>					
<b>2.1. Atención oportuna</b>					
44. ¿El servicio de atención de viviendas del Programa Techo Propio fue rápida y oportuna?					
45. ¿El Programa Techo Propio contaba con procesos y procedimientos definidos formalmente para el servicio de atención de viviendas en caso de desastre?					
<b>2.2. Disponibilidad de recursos</b>					
46. ¿El servicio contó con los recursos disponibles para una atención oportuna?					
47. ¿El servicio contó con el personal adecuado para una atención oportuna?					
48. ¿El servicio contó con los estudios solicitados en la norma para realizar una atención oportuna?					
<b>2.3. Proceso ordenado</b>					
49. ¿El proceso se llevó acabo de manera ordenada y sincronizada?					
50. ¿El servicio contó con los mecanismos adecuados para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los ciudadanos?					
<b>3. Fiabilidad</b>					
<b>3.1. Suministro del servicio</b>					
51. ¿El suministro de servicio de atención del Programa Techo Propio fue otorgado tal como se acordó con los ciudadanos?					
52. ¿El Programa Techo Propio atendió la cantidad de viviendas que fueron convocadas?					
<b>3.2. Cumplimiento de objetivos</b>					
53. ¿El servicio de atención de viviendas del Programa Techo Propio cumplió con los objetivos establecidos?					
54. ¿El servicio de atención de viviendas del Programa Techo Propio cumplió con las metas establecidas?					
<b>3.3. Credibilidad del servicio</b>					
55. ¿Los ciudadanos tienen una buena apreciación respecto a la credibilidad del servicio realizado en los años de estudio (2017-2018)?					



PROMEDIO DE VALORACIÓN

94,2

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena 

Nombres y Apellidos:	Eduardo Ruben Messoni Kammolo	DNI N°	7465269
Dirección domiciliar:	Passaje Apellotas 248, Urb Tupac Amaru, La Victoria	Teléfono / Celular:	994655686
Título profesional:	Físico		
Grado Académico:	Doctorado en Física		
Mención:	En Ciencias Exactas		

*M. d. F.*

Firma

Lugar y fecha: San Isidro, 15 de julio del 2019



PROMEDIO DE VALORACIÓN

95.1

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena 

Nombre y Apellidos:	KATHERINE DEL ROCIO PINILLOS GARCIA	DNI N°	07763480
Dirección domiciliar:	AV. MANUEL CIPRIANO DULANTO 1681 DPTO 203 PUEBLO LIBRE	Teléfono / Celular:	905257731
Título profesional:	ABOGADA		
Grado Académico:	MASTER		
Monotéc:	ASESORIA JURIDICA DE EMPRESAS		

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma  
 Lugar y fecha: San Isidro, 23 de Julio del 2019



PROMEDIO DE VALORACIÓN

95,9

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena 

Nombre y Apellidos:	Mg. Ing. Humberto Martín Herrera Torres	DNI N°	5263143
Dirección domiciliar:	Calle Alejandro Moreno Alcalá N° 110 - 301 San Jorge	Teléfono / Celular:	999428893
Título profesional:	Ingeniero Economista		
Grado Académico:	Maestro		
Mención:	Gestión Pública		

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma

Lugar y fecha: San Pedro, 15 de Julio del 2019

## Anexo E. Base de datos

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	Planeación	O10	O11	O12	O13	O14	O15	Organización
1	3	2	3	3	3	2	2	5	2	25	2	3	3	3	3	3	17
2	1	2	2	3	3	3	3	5	2	24	3	4	1	2	2	2	14
3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	33	3	3	3	3	3	4	19
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34	4	3	3	3	3	2	18
5	2	3	3	3	3	3	4	3	3	27	3	2	2	3	3	3	16
6	2	3	2	3	3	3	3	2	3	24	3	3	2	2	2	2	14
7	2	3	3	3	4	3	4	3	4	29	3	4	4	3	3	4	21
8	1	1	3	3	1	4	2	5	3	23	5	4	2	3	3	4	21
9	1	2	4	3	1	4	2	5	3	25	5	4	1	3	3	4	20
10	4	5	5	3	3	3	2	5	3	33	4	3	3	3	2	3	18
11	1	1	5	3	3	3	1	4	4	25	5	3	1	3	4	3	19
12	3	3	4	3	4	2	3	3	4	29	3	4	2	2	2	2	15
13	4	4	5	3	3	4	3	5	3	34	3	4	3	5	4	5	24
14	3	3	4	3	4	4	4	5	3	33	4	5	3	4	4	4	24
15	3	3	5	3	4	4	3	3	3	31	3	3	4	4	3	3	20
16	3	2	3	3	4	4	3	3	3	28	2	3	1	2	2	2	12
17	4	4	4	3	5	5	4	5	3	37	4	4	3	4	4	4	23
18	1	1	3	3	3	4	2	3	3	23	4	3	3	2	3	2	17
19	3	4	4	3	3	4	1	5	4	31	5	4	3	4	4	3	23
20	1	3	4	3	4	4	1	4	5	29	4	5	1	4	5	5	24
21	3	2	3	3	3	3	4	4	3	28	4	4	3	2	3	4	20
22	3	2	2	3	3	2	2	2	3	22	4	4	3	4	4	4	23
23	2	3	3	3	3	4	3	4	3	28	2	2	3	4	4	3	18
24	2	3	3	3	3	4	4	4	3	29	3	3	3	4	4	4	21
25	2	2	2	3	3	3	2	5	3	25	3	3	3	3	3	4	19
26	2	1	2	3	1	3	3	3	3	21	4	3	4	3	3	2	19
27	5	4	5	3	3	5	5	5	4	39	4	4	3	4	4	4	23
28	2	2	2	3	3	3	2	5	3	25	3	3	3	3	3	4	19
29	2	1	2	3	1	3	3	3	3	21	4	3	4	3	3	2	19
30	5	4	5	3	3	5	5	5	4	39	4	4	3	4	4	4	23
31	2	2	2	3	2	3	3	5	4	26	4	3	3	3	4	4	21
32	3	3	3	3	3	3	3	5	4	30	4	3	4	4	4	4	23
33	3	3	3	3	3	3	3	5	4	30	4	3	3	3	4	4	21
34	3	2	3	3	3	2	2	5	2	25	2	3	3	3	3	3	17
35	1	2	2	3	3	3	3	5	2	24	3	4	1	2	2	2	14
36	3	3	4	3	4	4	3	4	4	32	3	3	3	3	3	4	19

37	4	4	4	3	4	4	4	3	3	33	4	3	3	3	3	2	18
38	2	3	3	3	3	3	4	3	3	27	3	2	2	3	3	3	16
39	2	3	2	3	3	3	3	2	3	24	3	3	2	2	2	2	14
40	2	3	3	3	4	3	4	3	4	29	3	4	4	3	3	4	21
41	1	1	3	3	1	4	2	5	3	23	5	4	2	3	3	4	21
42	1	2	4	3	1	4	2	5	3	25	5	4	1	3	3	4	20
43	4	5	5	3	3	3	2	5	3	33	4	3	3	3	2	3	18
44	1	1	5	3	3	3	1	4	4	25	5	3	1	3	4	3	19
45	3	3	4	3	4	2	3	3	4	29	3	4	2	2	2	2	15
46	4	4	5	3	3	4	3	5	3	34	3	4	3	5	4	5	24
47	3	3	4	3	4	4	4	5	3	33	4	5	3	4	4	4	24
48	3	3	5	3	4	4	3	3	3	31	3	3	4	4	3	3	20
49	3	2	3	3	4	4	3	3	3	28	2	3	1	2	2	2	12
50	4	4	4	3	5	5	4	5	3	37	4	4	3	4	4	4	23
51	1	1	3	3	3	4	2	3	3	23	4	3	3	2	3	2	17
52	3	4	4	3	3	4	1	5	4	31	5	4	3	4	4	3	23
53	1	3	4	3	4	4	1	4	5	29	4	5	1	4	5	5	24
54	3	2	3	3	3	3	4	4	3	28	4	4	3	2	3	4	20
55	3	2	2	3	3	2	2	2	3	22	4	4	3	4	4	4	23
56	2	3	3	3	3	4	3	4	3	28	2	2	3	4	4	3	18
57	2	3	3	3	3	4	4	4	3	29	3	3	3	4	4	4	21

	D16	D17	D18	D19	D20	D21	D22	D23	D24	D25	D26	Dirección
1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	26
2	2	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	37
3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	38
4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	34
5	3	3	3	2	3	2	3	2	2	4	4	31
6	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	36
7	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	36
8	1	3	2	2	3	3	4	2	1	4	4	29
9	1	3	3	2	3	3	4	2	1	4	5	31
10	1	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	33
11	1	4	3	1	4	3	5	2	1	4	5	33
12	2	4	4	4	5	4	3	3	2	3	2	36
13	4	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	44
14	5	4	4	4	4	5	3	4	3	5	5	46
15	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	5	40

16	2	3	4	3	4	3	4	2	1	3	4	33
17	5	5	5	4	4	4	5	4	3	5	5	49
18	2	2	2	2	4	3	3	1	1	3	5	28
19	2	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	38
20	3	4	4	1	3	1	3	1	1	1	3	25
21	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	38
22	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	42
23	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	36
24	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
25	3	4	2	2	2	2	4	2	2	4	4	31
26	2	4	4	4	3	4	5	5	3	5	5	44
27	5	4	3	4	4	4	5	3	3	3	4	42
28	3	4	2	2	2	2	4	2	2	4	4	31
29	2	4	4	4	3	4	5	5	3	5	5	44
30	5	4	3	4	4	4	5	3	3	3	4	42
31	4	3	2	2	3	3	4	2	2	3	4	32
32	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	31
33	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	32
34	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	26
35	2	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	37
36	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	38
37	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	34
38	3	3	3	2	3	2	3	2	2	4	4	31
39	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	36
40	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	36
41	1	3	2	2	3	3	4	2	1	4	4	29
42	1	3	3	2	3	3	4	2	1	4	5	31
43	1	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	33
44	1	4	3	1	4	3	5	2	1	4	5	33
45	2	4	4	4	5	4	3	3	2	3	2	36
46	4	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	44
47	5	4	4	4	4	5	3	4	3	5	5	46
48	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	5	40
49	2	3	4	3	4	3	4	2	1	3	4	33
50	5	5	5	4	4	4	5	4	3	5	5	49
51	2	2	2	2	4	3	3	1	1	3	5	28
52	2	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	38
53	3	4	4	1	3	1	3	1	1	1	3	25
54	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	38

55	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	42
56	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	36
57	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41

	C27	C28	C29	C30	C31	C32	C33	C34	C35	C36	Control	Gestión Administrativa
1	2	4	2	2	4	2	4	3	3	4	30	98
2	3	4	2	2	3	4	3	3	3	4	31	106
3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	34	124
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	116
5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	30	104
6	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38	112
7	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	34	120
8	1	2	2	2	4	1	4	4	3	5	28	101
9	1	5	2	2	5	3	4	3	3	5	33	109
10	2	4	4	2	1	3	4	3	4	4	31	115
11	1	4	1	1	5	1	3	3	4	5	28	105
12	3	4	3	3	3	4	3	3	2	5	33	113
13	4	5	4	3	3	3	3	3	3	5	36	138
14	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	33	136
15	3	4	3	3	3	4	3	3	4	5	35	126
16	2	4	3	3	2	3	3	3	2	3	28	101
17	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	46	155
18	2	3	2	2	1	3	2	2	4	5	26	94
19	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39	131
20	3	5	3	3	5	1	3	3	3	4	33	111
21	4	4	4	3	4	2	3	3	3	4	34	120
22	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	29	116
23	4	2	4	3	4	3	3	3	3	4	33	115
24	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	33	124
25	2	3	2	2	3	2	5	4	2	5	30	105
26	5	3	3	3	4	1	4	4	4	5	36	120
27	3	5	4	3	5	2	5	3	3	3	36	140
28	2	3	2	2	3	2	5	4	2	5	30	105
29	5	3	3	3	4	1	4	4	4	5	36	120
30	3	5	4	3	5	2	5	3	3	3	36	140
31	2	3	2	2	2	2	4	3	2	5	27	106
32	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	34	118
33	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	34	117

34	2	4	2	2	4	2	4	3	3	4	30	98
35	3	4	2	2	3	4	3	3	3	4	31	106
36	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	34	123
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	115
38	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	30	104
39	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38	112
40	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	34	120
41	1	2	2	2	4	1	4	4	3	5	28	101
42	1	5	2	2	5	3	4	3	3	5	33	109
43	2	4	4	2	1	3	4	3	4	4	31	115
44	1	4	1	1	5	1	3	3	4	5	28	105
45	3	4	3	3	3	4	3	3	2	5	33	113
46	4	5	4	3	3	3	3	3	3	5	36	138
47	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	33	136
48	3	4	3	3	3	4	3	3	4	5	35	126
49	2	4	3	3	2	3	3	3	2	3	28	101
50	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	46	155
51	2	3	2	2	1	3	2	2	4	5	26	94
52	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39	131
53	3	5	3	3	5	1	3	3	3	4	33	111
54	4	4	4	3	4	2	3	3	3	4	34	120
55	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	29	116
56	4	2	4	3	4	3	3	3	3	4	33	115
57	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	33	124

	S37	S38	S39	S40	S41	S42	S43	S44	S45	S46	S47	S48	S49	S50
1	3	3	4	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3
2	3	2	3	3	2	5	2	2	2	3	3	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
6	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
8	3	1	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	3	3
9	3	1	5	5	3	2	4	3	2	2	4	2	3	4
10	3	4	5	2	3	5	3	3	4	4	5	4	3	4
11	1	1	5	3	2	4	4	1	2	3	3	3	2	3
12	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3

13	3	4	4	3	4	4	3	3	5	5	3	3	4	3
14	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
15	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3
16	2	3	3	2	3	3	4	3	4	2	4	3	3	3
17	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	4
18	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3
19	3	4	3	4	4	5	3	3	3	4	4	4	3	3
20	4	4	4	3	4	4	3	4	1	5	3	5	4	4
21	3	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	3	4	4
22	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
23	3	3	2	1	2	3	4	2	3	3	4	3	3	2
24	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3
25	2	2	3	2	2	4	3	3	2	5	4	2	3	3
26	2	2	3	1	1	3	5	1	5	5	3	3	2	2
27	4	3	4	3	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3
28	2	2	3	2	2	4	3	3	2	5	4	2	3	3
29	2	2	3	1	1	3	5	1	5	5	3	3	2	2
30	4	3	4	3	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3
31	3	3	4	3	3	4	3	3	2	5	4	2	3	3
32	3	3	4	3	3	4	3	3	4	5	4	3	4	3
33	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3
34	3	3	4	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3
35	3	2	3	3	2	5	2	2	2	3	3	2	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
38	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
39	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
41	3	1	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	3	3
42	3	1	5	5	3	2	4	3	2	2	4	2	3	4
43	3	4	5	2	3	5	3	3	4	4	5	4	3	4
44	1	1	5	3	2	4	4	1	2	3	3	3	2	3
45	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
46	3	4	4	3	4	4	3	4	3	5	3	3	4	3
47	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
48	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3
49	2	3	3	2	3	3	4	3	4	2	4	3	3	3
50	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	4
51	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3

52	3	4	3	4	4	5	3	3	3	4	4	4	3	3
53	4	4	4	3	4	4	3	4	1	5	3	5	4	4
54	3	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	3	4	4
55	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
56	3	3	2	1	2	3	4	2	3	3	4	3	3	2
57	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3

S51	S52	S53	S54	S55	Servicio Atención
3	3	4	4	4	59
2	2	2	2	1	47
3	3	3	3	4	59
3	3	3	3	3	63
3	3	3	3	3	54
2	2	3	2	2	43
3	3	3	3	3	60
3	3	3	3	3	54
3	3	3	3	3	58
4	4	3	3	4	70
3	3	2	3	2	50
5	4	4	3	4	66
4	5	5	5	4	73
4	4	4	4	4	71
3	4	4	4	4	63
3	4	4	4	3	60
5	5	5	5	4	88
4	4	4	4	3	61
4	4	4	4	4	70
1	4	5	5	4	71
3	5	4	4	3	74
3	4	4	4	4	66
3	3	3	3	2	52
3	3	3	3	3	59
3	3	3	3	2	54
4	1	1	2	2	48
4	4	4	4	4	66
3	3	3	3	2	54
4	1	1	2	2	48
4	4	4	4	4	66

3	3	3	3	2	59
3	3	3	3	3	64
3	3	3	3	3	60
3	3	4	4	4	59
2	2	2	2	1	47
3	3	3	3	4	59
3	3	3	3	3	63
3	3	3	3	3	54
2	2	3	2	2	43
3	3	3	3	3	60
3	3	3	3	3	54
3	3	3	3	3	58
4	4	3	3	4	70
3	3	2	3	2	50
5	4	4	3	4	66
4	5	5	5	4	73
4	4	4	4	4	71
3	4	4	4	4	63
3	4	4	4	3	60
5	5	5	5	4	88
4	4	4	4	3	61
4	4	4	4	4	70
1	4	5	5	4	71
3	5	4	4	3	74
3	4	4	4	4	66
3	3	3	3	2	52
3	3	3	3	3	59

## Anexo F. Autorización para utilizar información laboral



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la Acción contra la corrupción e impunidad"

San Isidro, 23 JUN. 2019

**OFICIO N° 0359 -2019-VIVIENDA/VMVU-DGPPVU**

Señor  
**JUAN CARLOS SILVA VALENZUELA**  
Presente.-

Asunto : Autorización para utilizar información laboral para fines académicos


Referencia : Carta S/N de fecha 03.Jun.2019

Me dirijo a usted en atención al documento de la referencia, a través del cual, en su condición de servidor público (prestador de servicios) de esta Dirección General, solicita se le autorice utilizar la información referida al Programa Techo Propio para fines académicos y asimismo, se le permita aplicar una encuesta a los trabajadores de la Dirección General, con la finalidad de utilizar dicha información para la realización de su proyecto de Tesis.

Al respecto, habiendo acreditado su condición de egresado de la Escuela Universitaria de Post Grado de la "Universidad Nacional Federico Villarreal", así como la aprobación del programa de Maestría en Administración, conforme a la constancia que adjunta, a través del presente se le **AUTORIZA** para poder utilizar la información referida al Programa Techo Propio, la cual debe estar referida únicamente a datos estadísticos y para fines netamente académicos, además de quedar autorizado para poder efectuar la encuesta solicitada, siempre que se circunscribe a los datos y al objeto señalado anteriormente.



Atentamente,

  
**JOSE MANUEL GIRAU MENDOZA**  
Director General de Programas y  
Proyectos en Vivienda y Urbanismo

EL PERÚ PRIMERO



**Anexo H. Manual del Sistema de Monitoreo BFH en Marco de la Reconstrucción con Cambios**

**MANUAL DE USUARIO**

**MONITOREO DE BFH  
MODALIDAD CSP**

**Versión 1**

***Usuario: perfil Administrador***

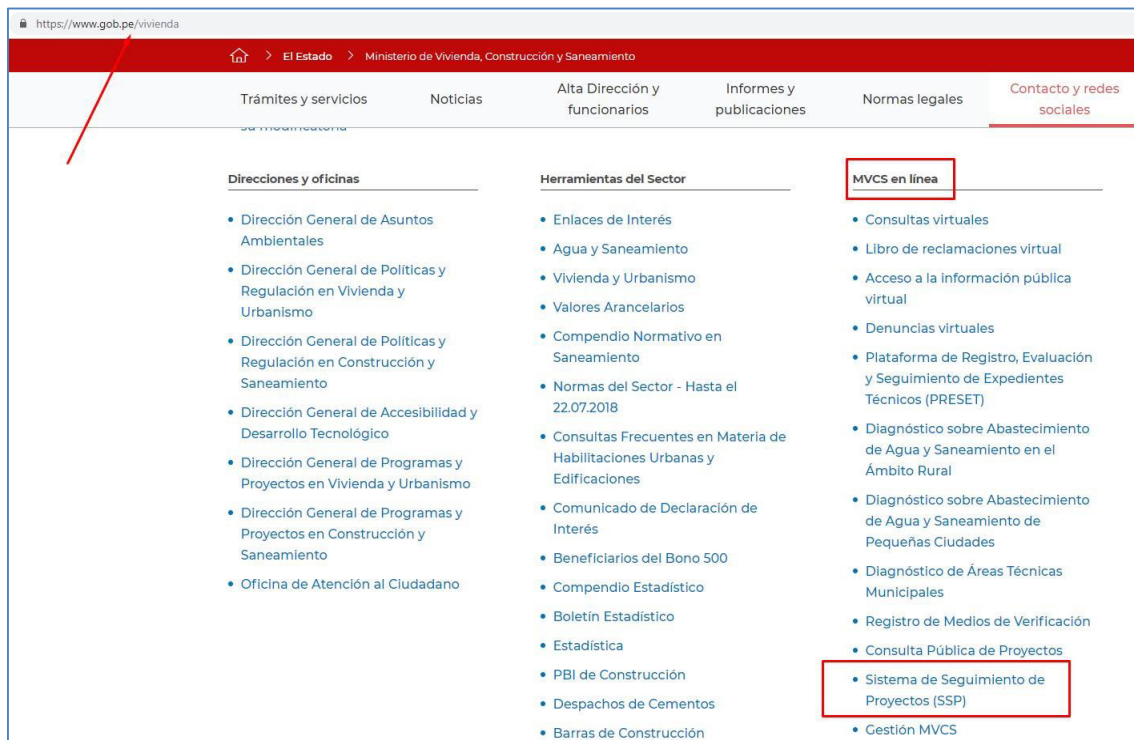
# Contenido

<b>1.</b>	<b>ACCESO AL SISTEMA</b>	<b>2</b>
<b>2.</b>	<b>CAMBIO DE CONTRASEÑA</b>	<b>2</b>
<b>3.</b>	<b>AGREGAR NUEVO MONITOR</b>	<b>3</b>
<b>4.</b>	<b>OPCIÓN EDITAR</b>	<b>4</b>
<b>5.</b>	<b>GENERAR REPORTES</b>	<b>6</b>

## OPCIONES DEL ADMINISTRADOR

### 1. ACCESO AL SISTEMA

- 1.1. Ingresar a la web del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, ubicar el apartado de “MVCS en línea” y seleccionar la opción “Sistema de Seguimiento de Proyectos (SSP)”

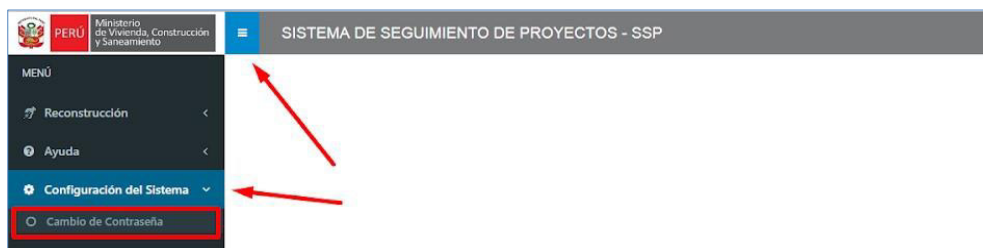


- 1.2. Ingresar al SSP seleccionando la opción “Iniciar Sesión”



### 2. CAMBIO DE CONTRASEÑA

- 2.1. Seleccionar el símbolo  para acceder al menú principal, luego “Configuración del Sistema” y “Cambio de contraseña”



- 2.2. En la ventana de “cambio de contraseña” ingresar la contraseña anterior y la nueva contraseña, posteriormente confirmar la nueva contraseña. Al finalizar, seleccionar la opción “Guardar”.

SISTEMA DE SEGUIMIENTO DE PROYECTOS - SSP

CAMBIO DE CONTRASEÑA

Contraseña anterior:

Nueva contraseña:

Confirmar nueva contraseña:

### 3. AGREGAR NUEVO MONITOR

- 3.1. Ingresar al menú principal, seleccionar “Reconstrucción”, luego “Bono Familiar Habitacional” y “Monitores”.

SISTEMA DE SEGUIMIENTO DE PROYECTOS - SSP

Bono Familiar Habitacional - Monitores

Reconstrucción

- Bono Familiar Habitacional
  - Monitores
  - Nuevos Desembolsos
  - Reportes

UBIGEO

41351726	Carlos Cisneros Custodio
----------	--------------------------

- 3.2. Seleccionar la opción “Nuevo Monitor”

SISTEMA DE SEGUIMIENTO DE PROYECTOS - SSP

Bono Familiar Habitacional - Monitores

Columnas:

DNI || NOMBRE Y APELLIDO ||

- 3.3. Ingresar DNI y el ubigeo asignado (departamento, provincia, distrito).

Bono Familiar Habitacional - Nuevo Monitor

1.) INGRESA EL DNI DEL MONITOR, Y LUEGO PRESIONA EL BOTON 'BUSCAR'

DNI

2.) LUEGO DE BUSCAR EL DNI DEL MONITOR, INDIQUE EL UBIGEO ASIGNADO

Nombres y Apellidos:

Departamento:

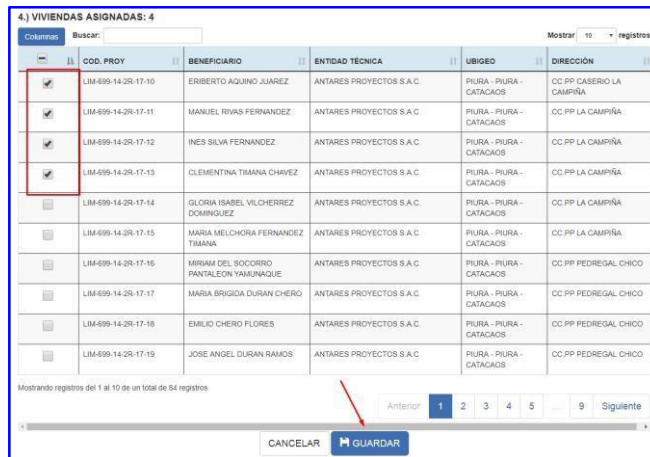
Provincia:

Distrito:

- 3.4. Seleccionar las entidades técnicas según el ubigeo seleccionado.



3.5. Seleccionar las viviendas asignadas que tendrá el nuevo monitor, al finalizar seleccionar la opción “Guardar”.



3.6. En la bandeja de monitores visualizará el monitor creado y las viviendas asignadas



## 4. OPCIÓN EDITAR



Esta opción permite realizar las siguientes acciones:

- ❖ Eliminar viviendas asignadas
- ❖ Agregar nuevos desembolsos

### 4.1. Eliminar viviendas asignadas

4.1.1. Seleccionar las viviendas asignadas que desea eliminar del registro del monitor, al finalizar seleccionar la opción “Guardar”

**Bono Familiar Habitacional - Editar Monitor /**

- En la sección de "ELIMINAR VIVIENDAS ASIGNADAS" podrás seleccionar aquellos desembolsos que ya no pertenecerán al monitor en cuestión.
- En la sección de "AGREGAR NUEVOS DESEMBOLSOS" podrás seleccionar desembolsos que prontamente no pertenecerán al monitor en cuestión.
- Luego de haber hecho las acciones correspondientes, presiona el botón **Guardar**.

**ELIMINAR VIVIENDAS ASIGNADAS**

Buscar:  Mostrar: 10 registros

<input type="checkbox"/>	COD. PROY	BENEFICIARIO	ENTIDAD TÉCNICA	UBIGEO	DIRECCIÓN
<input checked="" type="checkbox"/>	LM-699-14-2R-17-10	ERIBERTO AGUIÑO JUAREZ	ANTARES PROYECTOS S.A.C.	PIURA - PIURA - CATACAOS	CC PP CASERIO LA CAMPIÑA
<input checked="" type="checkbox"/>	LM-699-14-2R-17-11	MANUEL RIVAS FERNANDEZ	ANTARES PROYECTOS S.A.C.	PIURA - PIURA - CATACAOS	CC PP LA CAMPIÑA
<input checked="" type="checkbox"/>	LM-699-14-2R-17-12	INES SILVA FERNANDEZ	ANTARES PROYECTOS S.A.C.	PIURA - PIURA - CATACAOS	CC PP LA CAMPIÑA
<input checked="" type="checkbox"/>	LM-699-14-2R-17-13	CLEMENTINA TIMANA CHAVEZ	ANTARES PROYECTOS S.A.C.	PIURA - PIURA - CATACAOS	CC PP LA CAMPIÑA

Mostrando registros del 1 al 4 de un total de 4 registros

Anterior 1 Siguiente

---

**AGREGAR NUEVOS DESEMBOLSOS**

INDIQUE EL UBIGEO ASIGNADO

Departamento:  Provincia:  Distrito:

ENTIDADES TÉCNICAS

• Selecciona un Distrito para ver el listado de Entidades Técnicas

DESEMBOLSOS:

ASIGNADO	COD. PROY	BENEFICIARIO	ENTIDAD TÉCNICA	UBIGEO	DIRECCIÓN
<input type="checkbox"/>					

CANCELAR **GUARDAR**

4.1.2. Visualizará menos viviendas asignadas al monitor

**Bono Familiar Habitacional - Monitores**

Nuevo Monitor

Columnas:  Buscar:  Mostrar: 10 registros

DNI	NOMBRE Y APELLIDO	UBIGEO	ENTIDAD TÉCNICA	VIVIENDAS ASIGNADAS	Opciones
48196202	JUAN GENARO FIGUEROA VALDERRAMA	PIURA - PIURA - CATACAOS	ANTARES PROYECTOS S.A.C.	1	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Agregar Desembolsos"/>

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros

Anterior 1 Siguiente

## 4.2. Agregar nuevos desembolsos

4.2.1. Ingresar los datos del ubigeo (departamento, provincia y distrito), luego las entidades técnicas. Por último, seleccionar los desembolsos y clic en la opción "Guardar".

INDIQUE EL UBIGEO ASIGNADO

Departamento:  Provincia:  Distrito:

PIURA PIURA CASTILLA PASO (1)

ENTIDADES TÉCNICAS

- ALAMO GROUP INC S.A.C.
- ANTARES PROYECTOS S.A.C.
- BC INTERNATIONAL CONTRACTORS S.R.L.
- CASOLI CONSTRUCTORT S.A.C.
- CECU CONSTRUCTORES SRL
- CONSTRUCTORA LIBERPERU S.A.C.
- CORPORACION ROVI S.A

PASO (2)

DESEMBOLSOS: 3

Buscar:  Mostrar: 10 registros

<input type="checkbox"/>	COD. PROY	BENEFICIARIO	ENTIDAD TÉCNICA	UBIGEO	DIRECCIÓN
<input checked="" type="checkbox"/>	LM-699-14-2R-17-10	ERIBERTO AGUIÑO JUAREZ	ANTARES PROYECTOS S.A.C.	PIURA - PIURA - CATACAOS	CC PP CASERIO LA CAMPIÑA
<input type="checkbox"/>	LM-699-14-2R-17-11	MANUEL RIVAS FERNANDEZ	ANTARES PROYECTOS S.A.C.	PIURA - PIURA - CATACAOS	CC PP LA CAMPIÑA
<input checked="" type="checkbox"/>	LM-699-14-2R-17-12	INES SILVA FERNANDEZ	ANTARES PROYECTOS S.A.C.	PIURA - PIURA - CATACAOS	CC PP LA CAMPIÑA
<input checked="" type="checkbox"/>	LM-699-14-2R-17-14	GLORIA ISABEL VILCHERREZ DOMINGUEZ	ANTARES PROYECTOS S.A.C.	PIURA - PIURA - CATACAOS	CC PP LA CAMPIÑA
<input checked="" type="checkbox"/>	LM-699-14-2R-17-15 PASO (3)	MARIA MELCHORA FERNANDEZ TIMANA	ANTARES PROYECTOS S.A.C.	PIURA - PIURA - CATACAOS	CC PP LA CAMPIÑA
<input type="checkbox"/>	LM-699-14-2R-17-16	MIRIAM DEL SOCORRO FANTALEON YAMUNAJUE	ANTARES PROYECTOS S.A.C.	PIURA - PIURA - CATACAOS	CC PP PEDREGAL CHICO
<input type="checkbox"/>	LM-699-14-2R-17-17	MARIA BRIGIDA DURAN CHERO	ANTARES PROYECTOS S.A.C.	PIURA - PIURA - CATACAOS	CC PP PEDREGAL CHICO
<input type="checkbox"/>	LM-699-14-2R-17-18	EMILIO CHERO FLORES	ANTARES PROYECTOS S.A.C.	PIURA - PIURA - CATACAOS	CC PP PEDREGAL CHICO
<input type="checkbox"/>	LM-699-14-2R-17-19	JOSE ANGEL DURAN RAMOS	ANTARES PROYECTOS S.A.C.	PIURA - PIURA - CATACAOS	CC PP PEDREGAL CHICO
<input type="checkbox"/>	LM-699-14-2R-17-2	MARIA YOVANI VALLEGAS RAMOS	ANTARES PROYECTOS S.A.C.	PIURA - PIURA - CATACAOS	CC PP PEDREGAL CHICO

Mostrando registros del 1 al 10 de un total de 172 registros

CANCELAR **GUARDAR**

4.2.2. Se observan nuevos desembolsos asignados.

SISTEMA DE SEGUIMIENTO DE PROYECTOS - SSP

Bono Familiar Habitacional - Monitores

Nuevo Monitor

Columnas    Buscar:

DNI	NOMBRE Y APELLIDO	UBIGEO	ENTIDAD TÉCNICA	VIVIENDAS ASIGNADAS	OPCIONES
40196202	JUAN GENARO FIGUEROA VALDEERRAMA	PIURA - PIURA - CATACAOS	ANTARES PROYECTOS S.A.C.	4	

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros

## 5. GENERAR REPORTES

Esta opción permite generar los siguientes reportes

- ❖ Reporte completo
- ❖ Reporte de avance
- ❖ Reporte de observaciones
- ❖ Reporte de monitores terminados

Bono Familiar Habitacional - Reportes

Tipo de Reporte

---Seleccione---

Reporte Completo

Reporte de Avance

Reporte de Observaciones

Reporte Monitores Terminados

Monitores

---Todos---

Departamento

---Todos---

Provincia

---Todos---

Distrito

---Todos---

Limpiar Filtros

Generar Reporte Excel

5.1. Primero deberá seleccionar el tipo de reporte, luego entidad técnica, monitores y por último el ubigeo (departamento, provincia y distrito). Al finalizar seleccionar la opción “*Generar Reporte Excel*”

Bono Familiar Habitacional - Reportes

Tipo de Reporte

Paso 1    Reporte Completo

Entidad Técnica

Paso 2    ---Todos---

Monitores

Paso 3    ---Todos---

Departamento

Paso 4    PIURA

Provincia

PIURA

Distrito

CATACAOS

Limpiar Filtros

Generar Reporte Excel

5.2. Visualizará las opciones de: “Descargar reporte en Excel”, que permite generar un reporte en Excel y descargarlo en la PC.

Generar Reporte Excel

Elegir las opciones para generar el reporte.

Descargar Reporte en Excel

Enviar por Correo Electrónico.

Cancelar    Generar Reporte

5.3. “Enviar por Correo Electrónico”, para generar un reporte en Excel y enviarlo a correos electrónicos deseados.

Generar Reporte Excel

Elegir las opciones para generar el reporte.

Descargar Reporte en Excel

Enviar por Correo Electrónico.

Presione enter por cada Correo ingresado.

jfigueroav@vivienda.gob.pe x jluciano@vivienda.gob.pe x jfigueroav3121@vivienda.gob.pe x

Cancelar Generar Reporte



Quando desea enviar el reporte a varios correos electrónicos, deberá Presionar la tecla Enter después de cada correo ingresado.

**MANUAL DE USUARIO**

**MONITOREO DE BFH  
MODALIDAD CSP  
Versión 1**

***Usuario: perfil monitor***



PERÚ

Ministerio  
de Vivienda, Construcción  
y Saneamiento

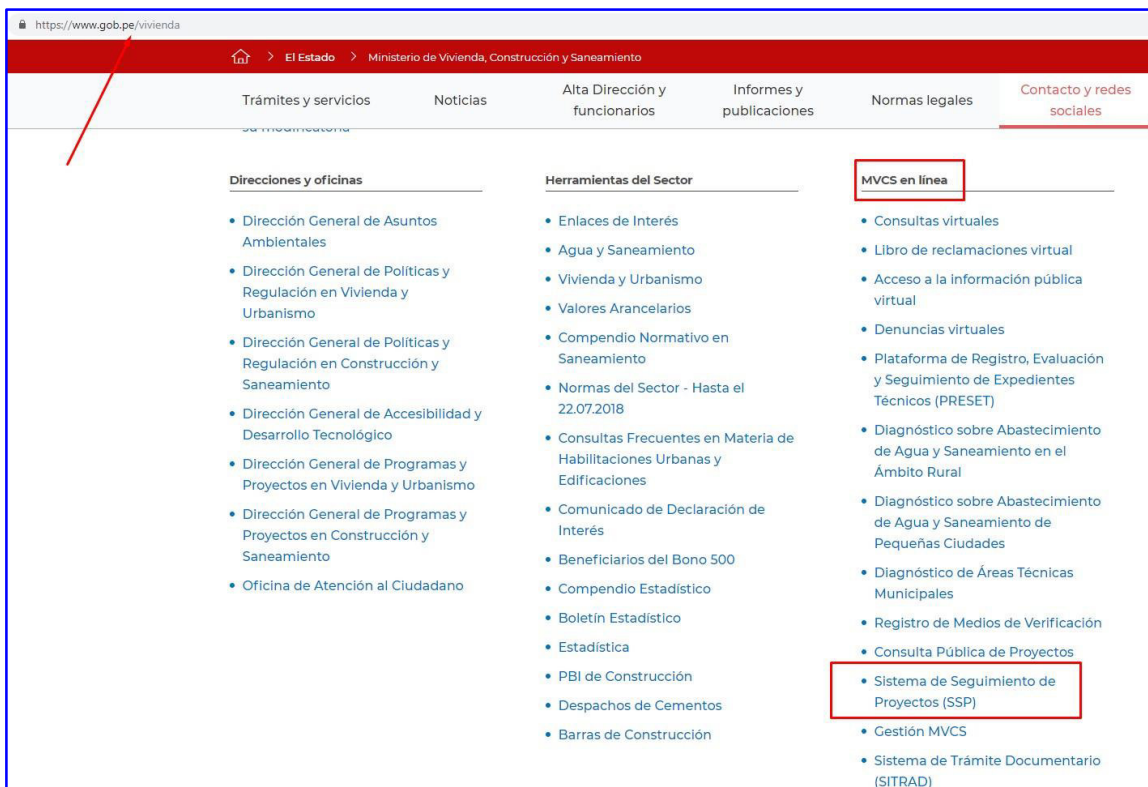
## Contenido

1.	ACCESO AL SISTEMA	2
2.	CAMBIO DE CONTRASEÑA	2
3.	INGRESO DE INFORMACIÓN DE MONITOREO DE PROYECTOS	3
4.	INGRESAR OBSERVACIONES A LOS COMPONENTES	8
5.	GENERAR REPORTES	10

## OPCIONES DE USUARIO PERFIL MONITOR

### 1. ACCESO AL SISTEMA


- 1.1. Ingresar a la web del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, ubicar el apartado de “MVCS en línea” y seleccionar la opción “Sistema de Seguimiento de Proyectos (SSP)”

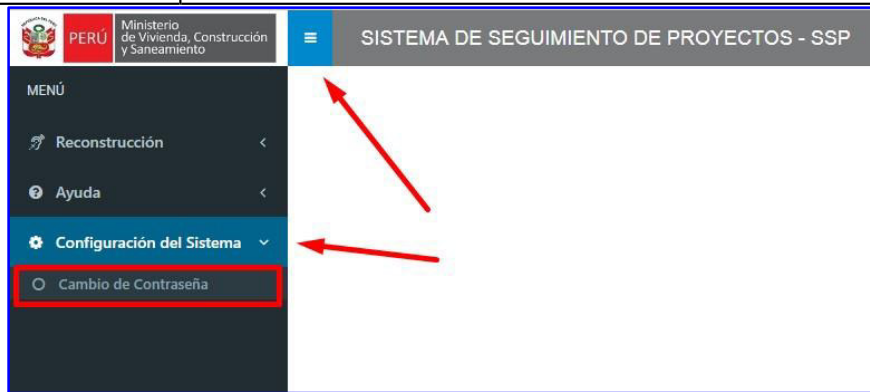


- 1.2. Ingresar al SSP seleccionando la opción “Iniciar Sesión”



### 2. CAMBIO DE CONTRASEÑA

- 2.1. Seleccionar el símbolo  para acceder al menú principal, luego “Configuración del Sistema” y “Cambio de contraseña”

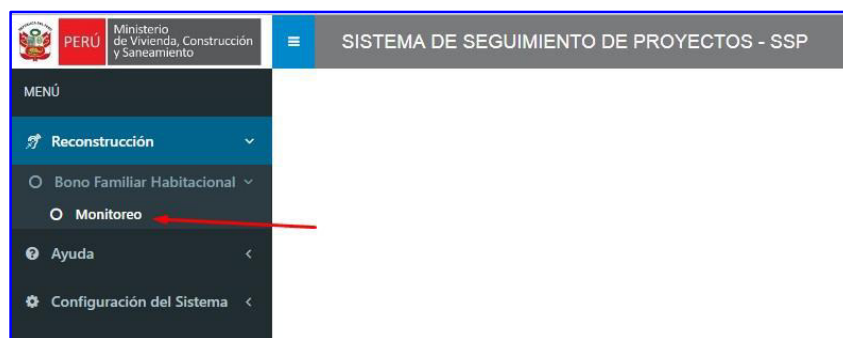


2.2. En la ventana de “cambio de contraseña” ingresar la contraseña anterior y la nueva contraseña, posteriormente confirmar la nueva contraseña. Al finalizar, seleccionar la opción “Guardar”.



### 3. INGRESO DE INFORMACIÓN DE MONITOREO DE PROYECTOS

3.1. Para registrar información del monitoreo de proyectos, deberá ingresar al menú principal, luego seleccionar las opciones “Reconstrucción”, “Bono Familiar Habitacional” y “Monitoreo”.



3.2. Visualizará los desembolsos asignados en la bandeja de “Monitoreo de Proyectos Desembolsados”.

**Bono Familiar Habitacional - Monitoreo de Proyectos Desembolsados**

Monitor: Carlos Cisneros Custodio  
DNI: 41351726

[Generar Reporte Excel](#)

Columnas    Buscar:     Mostrar: 10 registros

COD. PROY	BENEFICIARIO	ENTIDAD TÉCNICA	UBIGEO	DIRECCIÓN	% AVANCE GLOBAL	% AVANCE - CIMENTACIÓN	% AVANCE - MUROS Y COLUMNAS	% AVANCE - TECHO Y ACABADOS	DÍAS RESTANTES	DÍAS DE RETRASO
PIU-498-15-1R-17-1	ELIO MARTIN GARCIA ZURITA	ALAMO GROUP INC S.A.C	PIURA - PIURA - CASTILLA	AA.HH VIOLETA RUESTA MZ A LOTE 1	0.00%	0%	0%	0%	0	283
PIU-498-15-1R-17-10	ROGER QUIROZ CABRERA	ALAMO GROUP INC S.A.C	PIURA - PIURA - CASTILLA	AA.HH VIOLETA RUESTA MZ E LOTE 18	0.00%	0%	0%	0%	0	283
PIU-498-15-1R-17-11	ANGHE ANILU AGURTO SAYAGO	ALAMO GROUP INC S.A.C	PIURA - PIURA - CASTILLA	AA.HH VIOLETA RUESTA MZ E LOTE 22	0.00%	0%	0%	0%	0	283
PIU-498-15-1R-17-12	PEDRO MIGUEL OJEDA JUAREZ	ALAMO GROUP INC S.A.C	PIURA - PIURA - CASTILLA	AA.HH VIOLETA RUESTA MZ H LOTE 1	0.00%	0%	0%	0%	0	283
PIU-498-15-1R-17-13	FANNY GUISELA SUAREZ MAZA	ALAMO GROUP INC S.A.C	PIURA - PIURA - CASTILLA	AA.HH VIOLETA RUESTA MZ K LOTE 2	0.00%	0%	0%	0%	0	283
PIU-498-15-1R-17-14	DAVIS LILIAN GARCIA ROMAN	ALAMO GROUP INC S.A.C	PIURA - PIURA - CASTILLA	AA.HH VIOLETA RUESTA MZ K LOTE 3	0.00%	0%	0%	0%	0	283
PIU-498-15-1R-17-15	JOSUE JONAS CHIROQUE SANTOS	ALAMO GROUP INC S.A.C	PIURA - PIURA - CASTILLA	AA.HH VIOLETA RUESTA MZ K LOTE 4	0.00%	0%	0%	0%	0	283
PIU-498-15-1R-17-16	ROSA DEL ROSARIO PAZ ALBINES	ALAMO GROUP INC S.A.C	PIURA - PIURA - CASTILLA	AA.HH VIOLETA RUESTA MZ K LOTE 9	0.00%	0%	0%	0%	0	283
PIU-498-15-1R-17-17	DUBERLI SARANGO RIVERA	ALAMO GROUP INC S.A.C	PIURA - PIURA - CASTILLA	AA.HH VILLASOL MZ A LOTE 18	0.00%	0%	0%	0%	0	283
PIU-498-15-1R-17-18	LUCY PAOLA LAPO ANCAJIMA	ALAMO GROUP INC S.A.C	PIURA - PIURA - CASTILLA	AA.HH VILLASOL MZ A LOTE 23	0.00%	0%	0%	0%	0	283

3.3. Para iniciar con el registro, primero deberá registrar la fecha de inicio de Obra. Al finalizar el proyecto al 100%, deberá registrar la fecha de fin real.

[Generar Reporte Excel](#)

Mostrar: 10 registros

% AVANCE - MUROS Y COLUMNAS	% AVANCE - TECHO Y ACABADOS	DÍAS RESTANTES	DÍAS DE RETRASO	FECHA INICIO OBRA	FECHA DESEMBOLSO	FECHA FIN PROG.	FECHA FIN REAL
0%	0%	0	283	<input type="text"/>	09/11/2017	19/01/2018	<input type="text"/>
0%	0%	0	283	<input type="text"/>	09/11/2017	19/01/2018	<input type="text"/>
0%	0%	0	283	<input type="text"/>	09/11/2017	19/01/2018	<input type="text"/>
0%	0%	0	283	<input type="text"/>	09/11/2017	19/01/2018	<input type="text"/>
0%	0%	0	283	<input type="text"/>	09/11/2017	19/01/2018	<input type="text"/>
0%	0%	0	283	<input type="text"/>	09/11/2017	19/01/2018	<input type="text"/>
0%	0%	0	283	<input type="text"/>	09/11/2017	19/01/2018	<input type="text"/>
0%	0%	0	283	<input type="text"/>	09/11/2017	19/01/2018	<input type="text"/>

agosto 2018

lu	ma	mi	ju	vi	sá	do
30	31	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9

3.4. Para ingresar los avances del proyecto, seleccionar la opción “%Avance Global” del registro que desea actualizar.

**Bono Familiar Habitacional - Monitoreo de Proyectos Desembolsados**

Monitor: Carlos Cisneros Custodio  
DNI: 41351726

Columnas

COD. PROY	BENEFICIARIO	ENTIDAD TÉCNICA	UBIGEO	DIRECCIÓN	% AVANCE GLOBAL	% AVANCE - CIMENTACIÓN
PIU-498-15-1R-17-1	ELIO MARTIN GARCIA ZURITA	ALAMO GROUP INC S.A.C	PIURA - PIURA - CASTILLA	AA.HH VIOLETA RUESTA MZ A LOTE 1	0.00%	0%
PIU-498-15-1R-17-10	ROGER QUIROZ CABRERA	ALAMO GROUP INC S.A.C	PIURA - PIURA - CASTILLA	AA.HH VIOLETA RUESTA MZ E LOTE 18	0.00%	0%
PIU-498-15-1R-17-11	ANGHIE ANILU AGURTO SAYAGO	ALAMO GROUP INC S.A.C	PIURA - PIURA - CASTILLA	AA.HH VIOLETA RUESTA MZ E LOTE 22	0.00%	0%
PIU-498-15-1R-17-12	PEDRO MIGUEL OJEDA JUAREZ	ALAMO GROUP INC S.A.C	PIURA - PIURA - CASTILLA	AA.HH VIOLETA RUESTA MZ H LOTE 1	0.00%	0%
PIU-498-15-1R-17-13	FANNY GUISELA SUAREZ MAZA	ALAMO GROUP INC S.A.C	PIURA - PIURA - CASTILLA	AA.HH VIOLETA RUESTA MZ K LOTE 2	0.00%	0%
PIU-498-15-1R-17-14	DAVIS LILIANAS GARCIA ROMAN	ALAMO GROUP INC S.A.C	PIURA - PIURA - CASTILLA	AA.HH VIOLETA RUESTA MZ K LOTE 3	0.00%	0%
PIU-498-15-1R-17-15	JOSUE JONAS CHIROQUE SANTOS	ALAMO GROUP INC S.A.C	PIURA - PIURA - CASTILLA	AA.HH VIOLETA RUESTA MZ K LOTE 4	0.00%	0%

3.5. Observará las fases de cimentación, muros y columnas, por último, techos y acabados.

**ESTATUS DE LAS FASES DEL PROYECTO:**

No ingresar ningún texto si no presenta observaciones

Ficha de Evaluación Historial de Visitas

Paso 1 Paso 2 Paso 3

**- Cimentación**

Componente	Avance (%)	Especificaciones	Observaciones del Componente
Trazado	100	Trazado concluido.	
Excavación de Zanjas	25	Excavación profunda	
Cimientos	000		
Sobrecimientos	000		

Archivos Adjuntos

Observaciones de la Fase

Puede ingresar información de la fase de Cimentación

Fecha de Registro 29/10/2018

**Campos de la bandeja ESTATUS DE LAS FASES DEL PROYECTO:**

**Fases del proyecto**, desglosar la fase a registrar. (Paso 1)

**Avance (%)**, ingresar el porcentaje de avance del componente, que será a criterio del monitor. (Paso 2)

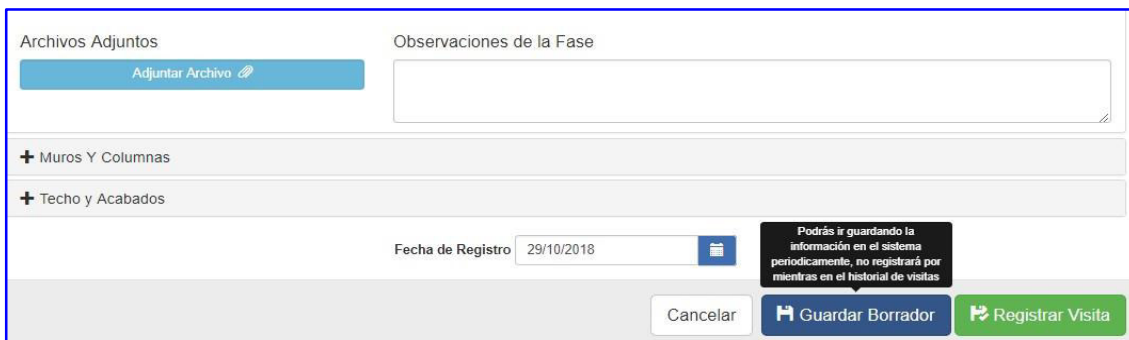
**Especificaciones**, ingresar las especificaciones técnicas del componente. (Paso 3) Información a criterio del monitor.

**Observaciones del componente**, cuando tenga una observación al componente deberá ingresar información. Caso contrario, si no tiene ninguna observación, deberá dejar en blanco el campo.

**Observaciones de la fase**, para registrar información a toda la fase, no solamente al componente. Es un campo para completar datos u observaciones de la fase. Ver ítem 4 Ingresar observaciones a los componentes.

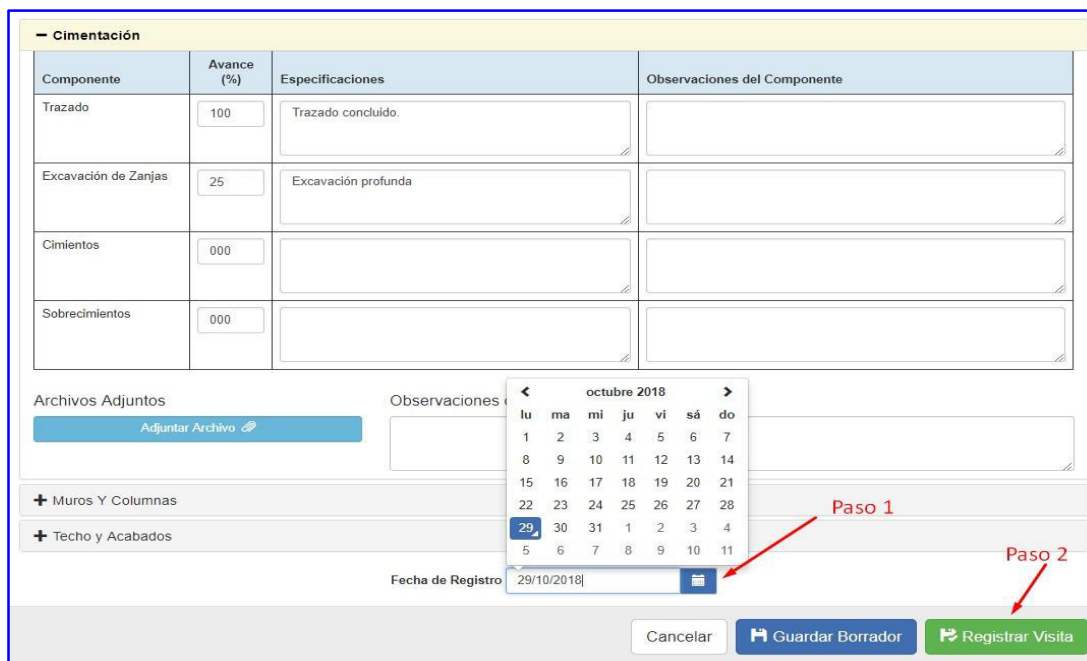
**Adjuntar archivo**, permite adjuntar varios archivos de la fase.

3.6. Después de registrar información, usted podrá escoger entre las dos opciones de guardado: “Guardar Borrador” o “Registrar Visita”.



3.7. La opción “Guardar Borrador”, permite registrar información sin necesidad de considerar una fecha de visita. Cada vez que ingrese una nueva información reemplazará los nuevos registros con los anteriores, haciendo que el sistema no guarde ningún historial.

3.8. La opción “Registrar visita”, permite guardar historial de todos los registros ingresados en las visitas realizadas. Para esta opción es necesario considerar información en el campo “Fecha de registro”.



Componente	Avance (%)	Especificaciones	Observaciones del Componente
Trazado	100	Trazado concluido.	
Excavación de Zanjas	25	Excavación profunda	
Cimientos	000		
Sobrecimientos	000		

3.9. Para visualizar las visitas existe la opción “Historial de Visitas”.

ESTATUS DE LAS FASES DEL PROYECTO: ✕

Ficha de Evaluación
Historial de Visitas
↖

**- Cimentación**

Componente	Avance (%)	Especificaciones	Observaciones del Componente
Trazado	100	Trazado concluido.	
Excavación de Zanjas	25	Excavación profunda	
Cimientos	000		
Sobrecimientos	000		

Archivos Adjuntos Observaciones de la Fase

Adjuntar Archivo

+ Muros Y Columnas  
+ Techo y Acabados

Fecha de Registro  ☰

Cancelar
Guardar Borrador
Registrar Visita

3.10. Con la opción “Historial de Visitas”, podrá visualizar el registro de todas las visitas realizadas.

ESTATUS DE LAS FASES DEL PROYECTO: ✕

Ficha de Evaluación
Historial de Visitas
↖

Información ingresada hasta la fecha 29/10/2018.

**Visitas Realizadas**

29/10/2018 - Carlos Cisneros Custodio
↖
Fecha de la Visita: 29/10/2018
Monitor: Carlos Cisneros Custodio

Avance Cimentación: 16.00%  
 Avance Muros y Columnas: 0.00%  
 Avance Techo y Acabados: 0.00%  
**% Avance Global de la visita: 5.5%**

FASE	Componente	Avance (%)	Especificaciones	Observaciones	Archivos
Cimentación	Trazado	100.00%	Trazado concluido.		
	Excavación de Zanjas	25.00%	Excavación profunda		
	Cimientos	0.00%			
	Sobrecimientos	0.00%			
Observaciones					
Muros Y Columnas	Muros	0.00%			
	Columnas	0.00%			
Observaciones					



## 4. INGRESAR OBSERVACIONES A LOS COMPONENTES

4.1. Seleccionar la opción "%Avance Global", luego ingresar observaciones al componente

Bono Familiar Habitacional - Monitoreo de Proyectos Desembolsados								
Monitor: Carlos Cisneros Custodio DNI: 41351726								
Columnas    Buscar: <input type="text"/>								
COD. PROY	BENEFICIARIO	ENTIDAD TÉCNICA	UBIGEO	DIRECCIÓN	% AVANCE GLOBAL	% AVANCE - CIMENTACIÓN	% AVANCE - MUROS Y COLUMNAS	% AVANCE - TECHO Y ACABADOS
PIU-498-15-1R-17-1	ELIO MARTIN GARCIA ZURITA	ALAMO GROUP INC S.A.C	PIURA - PIURA - CASTILLA	AA HH VIOLETA RUESTA MZ A LOTE 1	0.00%	0%	0%	0%
PIU-498-15-1R-17-10	ROGER QUIROZ CABRERA	ALAMO GROUP INC S.A.C	PIURA - PIURA - CASTILLA	AA HH VIOLETA RUESTA MZ E LOTE 18	5.50%	17%	0%	0%
PIU-498-15-1R-17-11	ANGHIE ANILU AGURTO SAYAGO	ALAMO GROUP INC S.A.C	PIURA - PIURA - CASTILLA	AA HH VIOLETA RUESTA MZ E LOTE 22	0.00%	0%	0%	0%
PIU-498-15-1R-17-12	PEDRO MIGUEL OJEDA JUAREZ	ALAMO GROUP INC S.A.C	PIURA - PIURA - CASTILLA	AA HH VIOLETA RUESTA MZ H LOTE 1	0.00%	0%	0%	0%

ESTATUS DE LAS FASES DEL PROYECTO: ✕

**Ficha de Evaluación**    Historial de Visitas

**- Cimentación**

Componente	Avance (%)	Especificaciones	Observaciones del Componente
Trazado	<input type="text" value="100"/>	Tarazado con reglas de vivienda	
Excavación de Zanjas	<input type="text" value="100"/>		Se observa que no fue profundo la excavación
Cimientos	<input type="text" value="000"/>		
Sobrecimientos	<input type="text" value="000"/>		

Archivos Adjuntos    Observaciones de la Fase

**+ Muros Y Columnas**

**+ Techo y Acabados**

Fecha de Registro:



Cuando no exista información a registrar en "Observaciones del Componente", dejar en blanco el campo. Caso contrario, cualquier información ingresada será considerada como observación.

4.2. Visualizará el símbolo de color rojo, que indica que existe observación en la fase.

Bono Familiar Habitacional - Monitoreo de Proyectos Desembolsados

Monitor: Carlos Cisneros Custodio  
DNI: 41351726

Generar Reporte Excel

Mostrar 10 registros

COD. PROJ	BENEFICIARIO	ENTIDAD TÉCNICA	UBIGEO	DIRECCIÓN	% AVANCE GLOBAL	% AVANCE - CIMENTACIÓN	% AVANCE - MUROS Y COLUMNAS	% AVANCE - TECHO Y ACABADOS	DÍAS RESTANTES	DÍAS DE RETRASO	FECHA INICIO OBRA
PIU-498-15-1R-17-1	ELIO MARTIN GARCIA ZURITA	ALAMO GROUP INC S.A.C	PIURA - PIURA - CASTILLA	AA HH VIOLETA RUESTA MZ A LOTE 1	0,00%	0%	0%	0%	0	283	
PIU-498-15-1R-17-10	ROGER QUIROZ CABRERA	ALAMO GROUP INC S.A.C	PIURA - PIURA - CASTILLA	AA HH VIOLETA RUESTA MZ E LOTE 18	5,50%	17%	0%	0%	0	283	01/08/2018
PIU-498-15-1R-17-11	ANGHE ANILU AGURTO SAYAGO	ALAMO GROUP INC S.A.C	PIURA - PIURA - CASTILLA	AA HH VIOLETA RUESTA MZ E LOTE 22	13,00%	13%	0%	0%	0	283	03/09/2018
PIU-498-15-1R-17-12	PEDRO MIGUEL OJEDA JUAREZ	ALAMO GROUP INC S.A.C	PIURA - PIURA - CASTILLA	AA HH VIOLETA RUESTA MZ H LOTE 1	0,00%	0%	0%	0%	0	283	
PIU-498-15-1R-17-13	FANNY GUISELA SUAREZ MAZA	ALAMO GROUP INC S.A.C	PIURA - PIURA - CASTILLA	AA HH VIOLETA RUESTA MZ K LOTE 2	0,00%	0%	0%	0%	0	283	
PIU-498-15-1R-17-14	DAVIS LILIAN GARCIA ROMAN	ALAMO GROUP INC S.A.C	PIURA - PIURA - CASTILLA	AA HH VIOLETA RUESTA MZ K LOTE 3	0,00%	0%	0%	0%	0	283	

4.3. Si finalizó la fase sin observación, tal como se muestra en la siguiente imagen:

ESTATUS DE LAS FASES DEL PROYECTO:

Ficha de Evaluación | Historial de Visitas

**- Cimentación**

Componente	Avance (%)	Especificaciones	Observaciones del Componente
Trazado	100	Especificaciones técnicas correctas	
Excavación de Zanjas	100	Especificaciones técnicas correctas	
Cimientos	100	Especificaciones técnicas correctas	
Sobrecimientos	100	Especificaciones técnicas correctas	

Archivos Adjuntos: Adjuntar Archivo

Observaciones de la Fase: Ninguna observación

+ Muros Y Columnas

+ Techo y Acabados

Fecha de Registro: 29/10/2018

Se registrará toda la información de las 3 fases en el historial de visitas junto con la fecha de registro

Cancelar | Guardar Borrador | Registrar Visita

4.4. Usted visualizará un icono de color verde, señal de fase concluida sin observaciones.

COD. PROJ	BENEFICIARIO	ENTIDAD TÉCNICA	UBIGEO	DIRECCIÓN	% AVANCE GLOBAL	% AVANCE - CIMENTACIÓN	% AVANCE - MUROS Y COLUMNAS	% AVANCE - TECHO Y ACABADOS	DÍAS RESTANTES	DÍAS DE RETRASO	FECHA INICIO OBRA
PIU-498-15-1R-17-1	ELIO MARTIN GARCIA ZURITA	ALAMO GROUP INC S.A.C	PIURA - PIURA - CASTILLA	AA HH VIOLETA RUESTA MZ A LOTE 1	0,00%	0%	0%	0%	0	283	
PIU-498-15-1R-17-10	ROGER QUIROZ CABRERA	ALAMO GROUP INC S.A.C	PIURA - PIURA - CASTILLA	AA HH VIOLETA RUESTA MZ E LOTE 18	5,50%	17%	0%	0%	0	283	01/08/2018
PIU-498-15-1R-17-11	ANGHE ANILU AGURTO SAYAGO	ALAMO GROUP INC S.A.C	PIURA - PIURA - CASTILLA	AA HH VIOLETA RUESTA MZ E LOTE 22	13,00%	13%	0%	0%	0	283	03/09/2018
PIU-498-15-1R-17-12	PEDRO MIGUEL OJEDA JUAREZ	ALAMO GROUP INC S.A.C	PIURA - PIURA - CASTILLA	AA HH VIOLETA RUESTA MZ H LOTE 1	33,00%	33%	0%	0%	0	283	01/08/2018
PIU-498-15-1R-17-13	FANNY GUISELA SUAREZ MAZA	ALAMO GROUP INC S.A.C	PIURA - PIURA - CASTILLA	AA HH VIOLETA RUESTA MZ K LOTE 2	0,00%	0%	0%	0%	0	283	
PIU-498-15-1R-17-14	DAVIS LILIAN GARCIA ROMAN	ALAMO GROUP INC S.A.C	PIURA - PIURA - CASTILLA	AA HH VIOLETA RUESTA MZ K LOTE 3	0,00%	0%	0%	0%	0	283	
PIU-498-15-1R-17-15	JOSUE JONAS CHIROQUE SANTOS	ALAMO GROUP INC S.A.C	PIURA - PIURA - CASTILLA	AA HH VIOLETA RUESTA MZ K LOTE 4	0,00%	0%	0%	0%	0	283	

## 5. GENERAR REPORTES

Se cuenta con un reporte general que muestra los avances realizados en las Obras que monitorea el usuario monitor.

- 5.1. Seleccionar la opción “Generar Reporte Excel” donde pedirá seleccionar las dos opciones: descargar reporte en Excel o enviar por correo electrónico:

Bono Familiar Habitacional - Monitoreo de Proyectos Desembolsados

Monitor: Carlos Cisneros Custodio  
DNI: 41351726

Columnas:  Buscar:

Mostrar: 10 registros Generar Reporte Excel

COD. PROY	BENEFICIARIO	ENTIDAD TÉCNICA	UBIGEO	DIRECCIÓN	% AVANCE GLOBAL	% AVANCE - CIMENTACIÓN	% AVANCE - MUROS Y COLUMNAS	% AVANCE - TECHO Y ACABADOS	DÍAS RESTANTES	DÍAS DE RETRASO	FECHA INICIO OBRA
PIU-498-15-1R-17-1	ELIO MARTÍN GARCÍA ZURITA	ALAMO GROUP INC S.A.C	PIURA - PIURA - CASTILLA	AA HH VIOLETA RUESTA MZ A LOTE 1	0,00%	0%	0%	0%	0	283	
PIU-498-15-1R-17-10	ROGER QUIROZ CABRERA	ALAMO GROUP INC S.A.C	PIURA - PIURA - CASTILLA	AA HH VIOLETA RUESTA MZ E LOTE 18	5,50%	17%	0%	0%	0	283	01/09/2018
PIU-498-15-1R-17-11	ANGHE ANILU AGURTO SAYAGO	ALAMO GROUP INC S.A.C	PIURA - PIURA - CASTILLA	AA HH VIOLETA RUESTA MZ E LOTE 22	13,00%	0%	0%	0%	0	283	03/09/2018
PIU-498-15-1R-17-12	PEDRO MIGUEL OJEDA JUAREZ	ALAMO GROUP INC S.A.C	PIURA - PIURA - CASTILLA	AA HH VIOLETA RUESTA MZ H LOTE 1	33,00%	0%	0%	0%	0	283	01/08/2018
PIU-498-15-1R-17-13	FANNY GUISELA SUAREZ MAZA	ALAMO GROUP INC S.A.C	PIURA - PIURA - CASTILLA	AA HH VIOLETA RUESTA MZ K LOTE 2	0,00%	0%	0%	0%	0	283	

**Generar Reporte Excel** ✕

Elegir las opciones para generar el reporte.

Descargar Reporte en Excel

Enviar por Correo Electrónico. →

Presione enter por cada Correo ingresado.

- 5.2. Si selecciona la opción “Enviar por Correo Electrónico” con el fin de generar un reporte en Excel y que el sistema envíe a correos electrónicos deseados, deberá ingresar un correo luego Enter, así sucesivamente hasta ingresar todos los correos necesarios.

**Generar Reporte Excel** ✕

Elegir las opciones para generar el reporte.

Descargar Reporte en Excel

Enviar por Correo Electrónico.

- 5.3. Al finalizar de generar el reporte, usted podrá visualizar un reporte similar al de la imagen siguiente.



PERÚ

Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento

Manual de Usuario Monitoreo de BFH modalidad CSP Perfil Monitor

MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO														REPORTE DE RECONSTRUCCIÓN - MONITOR CARLOS CISNEROS CUSTODIO-4									
SISTEMA DE SEGUIMIENTO DE PROYECTOS - BONO FAMILIAR HABITACIONAL																							
Código Proyecto	Beneficiario	Entidad Ejecutora	Urbig	Organismo	Provincia	Distrito	Ubicación del Predio	Fecha Desembolso	Fecha Inicio de Obra	Fecha Fin Estimada	Fecha Fin de Obra	Días Restantes para Finalizar	Días de Retraso	Porcentaje Avance	Porcentaje Avance Crítico								
PIU-488-15-18-17-1	ELIO MARTIN GARCIA JURTA	ALAMO GROUP INC S.A.C	200104	PIURA	PIURA	CASTILLA	AA HH VIOLETA RUESTA M2 A LOTE 1	09/11/2017		19/01/2018		0	283	0.00	0.00								
PIU-488-15-18-17-10	ROGER QUIROZ CABRERA	ALAMO GROUP INC S.A.C	200104	PIURA	PIURA	CASTILLA	AA HH VIOLETA RUESTA M2 E LOTE 18	09/11/2017	01/08/2018	19/01/2018		0	283	5.50	18.67								
PIU-488-15-18-17-11	ANGHIE ANILU AGURTO SAYAGO	ALAMO GROUP INC S.A.C	200104	PIURA	PIURA	CASTILLA	AA HH VIOLETA RUESTA M2 E LOTE 22	09/11/2017	03/09/2018	19/01/2018		0	283	11.00	39.39								
PIU-488-15-18-17-12	PEDRO MIGUEL CUEDA JUAREZ	ALAMO GROUP INC S.A.C	200104	PIURA	PIURA	CASTILLA	AA HH VIOLETA RUESTA M2 H LOTE 1	09/11/2017	01/08/2018	19/01/2018		0	283	11.00	100.00								
PIU-488-15-18-17-13	FABRY GUZMAN SUAREZ MORA	ALAMO GROUP INC S.A.C	200104	PIURA	PIURA	CASTILLA	AA HH VIOLETA RUESTA M2 K LOTE 2	09/11/2017		19/01/2018		0	283	0.00	0.00								
PIU-488-15-18-17-14	DAVIS LILIANA GARCIA ROMAN	ALAMO GROUP INC S.A.C	200104	PIURA	PIURA	CASTILLA	AA HH VIOLETA RUESTA M2 K LOTE 3	09/11/2017		19/01/2018		0	283	0.00	0.00								
PIU-488-15-18-17-15	JOSUE JONAS CHIROQUE SANTOS	ALAMO GROUP INC S.A.C	200104	PIURA	PIURA	CASTILLA	AA HH VIOLETA RUESTA M2 K LOTE 4	09/11/2017		19/01/2018		0	283	0.00	0.00								
PIU-488-15-18-17-16	ROSAL DEL ROSARIO PAZ ALBINES	ALAMO GROUP INC S.A.C	200104	PIURA	PIURA	CASTILLA	AA HH VIOLETA RUESTA M2 K LOTE 5	09/11/2017		19/01/2018		0	283	0.00	0.00								
PIU-488-15-18-17-17	DUBERLI SARANGO RIVERA	ALAMO GROUP INC S.A.C	200104	PIURA	PIURA	CASTILLA	AA HH VILLASOL M2 A LOTE 18	09/11/2017		19/01/2018		0	283	0.00	0.00								
PIU-488-15-18-17-18	LUCY PAOLA LAFU ANCAJIMA	ALAMO GROUP INC S.A.C	200104	PIURA	PIURA	CASTILLA	AA HH VILLASOL M2 A LOTE 23	09/11/2017		19/01/2018		0	283	0.00	0.00								