

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ingeniería civil, Arquitectura y Geotecnia

Escuela Profesional de Arquitectura

TESIS

**“PROYECTO ARQUITECTÓNICO DE LA SEDE ADMINISTRATIVA DE LA
DIRECCIÓN REGIONAL SECTORIAL DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN
Y SANEAMIENTO, PARA FORTALECER LOS SERVICIOS
ADMINISTRATIVOS EN LA REGIÓN TACNA, 2021”**

TOMO I

Presentada por:

Bach. ANYOLINA MARJORIE LIMACO ANCO

Bach. CARLOS EDUARDO SALCEDO PONCE


Para optar por el Título Profesional de:

ARQUITECTO

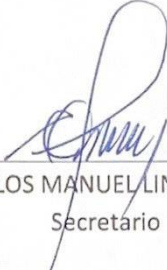
TACNA - PERÚ

2022

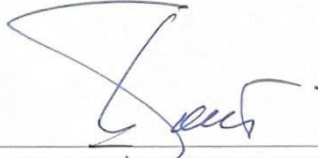
JURADOS




ARQ. MARCELA HAYDEE LAZO LA TORRE
Presidente



ARQ. CARLOS MANUEL LINARES TORRES
Secretario



ARQ. EDUARDO NELSON RAMAL PESANTES
Vocal



ARQ. JORGE LUIS ESPINOZA MOLINA
Director de Tesis

AGRADECIMIENTOS

A nuestros padres, con quienes compartimos este logro, agradeciendo su apoyo incondicional en cada proyecto que emprendemos y por el gran esfuerzo que realizaron para sustentar nuestra carrera.

Para todos nuestros educadores de la Escuela Profesional de Arquitectura, en especial a nuestro asesor Arq. Jorge Espinoza Molina, por su constante orientación y apoyo brindado que permitió la elaboración de la presente tesis.

DEDICATORIA

A Dios y a mis abuelitos quienes desde el cielo guían mi camino y que antes de partir me transmitieron las enseñanzas necesarias para poder superar cualquier obstáculo. A mis padres, Dyamila Magali Anco Zegarra y Fernando Leonel Limaco Ñique, que toda la vida han velado por mi felicidad, les dedico con mucho amor todo mi trabajo, en agradecimiento al sacrificio puesto en mi para que cada día siga adelante.

A mi hermanito Luis Fernando, por ser mi mejor amigo y por compartir momentos de alegría, tristeza y demostrarme que siempre podré contar con él.

Anyolina Marjorie Limaco Anco

Dedico de todo corazón a Dios que siempre me acompaña y me da las fuerzas para forjar mi camino.

A mis padres que me apoyan incondicionalmente y que me enseñaron sobre la “religión del esfuerzo”, a mi hermana, por los sueños fraternales a cumplir, a mis abuelos por su enseñanza de vida sobre el progreso, a Carla, Donna y Valentín que son mi alegría.

A todos ellos a agradezco con mucho cariño y dedico el esfuerzo esta investigación.

Carlos Eduardo Salcedo Ponce

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS	iii
DEDICATORIA	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
RESUMEN	xviii
ABSTRACT.....	xix
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I EL PROBLEMA.....	3
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	3
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.3.1. Justificación.....	5
1.3.2. Importancia.....	5
1.4. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.5.1. Delimitación geográfica	6
1.5.2. Delimitación temporal.....	6
1.5.3. Delimitación conceptual.....	6

1.5.4.	Delimitación territorial	6
1.6.	OBJETIVOS	6
1.6.1.	Objetivo general	6
1.6.2.	Objetivos específicos.....	7
1.7.	HIPÓTESIS	7
1.8.	Variables e indicadores.....	7
1.8.1.	Variable independiente.....	7
1.8.2.	Variable dependiente:.....	7
1.9.	MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN	8
1.9.1.	Tipo de investigación	8
1.9.2.	Diseño de la investigación.....	8
1.9.3.	Ámbito de estudio	8
1.9.4.	Población y muestra	8
1.9.5.	Técnicas de recolección de datos	10
1.9.6.	Técnica de análisis de datos	11
1.10.	ESQUEMA METODOLÓGICO.....	13
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO		14
2.1.	ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	14
2.1.1.	Antecedentes internacionales	14
2.1.2.	Antecedentes nacionales	16
2.1.3.	Antecedentes locales	17

2.2.	ANTECEDENTES HISTÓRICOS.....	18
2.2.1.	Espacios administrativos en el contexto mundial	18
2.2.2.	Espacios administrativos en el contexto nacional.....	23
2.3.	BASES TEÓRICAS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE.....	25
2.3.1.	Arquitectura administrativa.....	25
2.3.2.	Flexibilidad y adaptabilidad.....	26
2.3.3.	Confort ambiental en espacios administrativos.....	34
2.4.	BASES TEÓRICAS SOBRE LA VARIABLE DEPENDIENTE	37
2.4.1.	Servicio administrativo	37
2.4.2.	Calidad del servicio al ciudadano.....	39
2.4.3.	Grado de desempeño laboral	42
2.4.4.	Capacitación del usuario	45
2.5.	DEFINICIONES OPERACIONALES.....	47
CAPÍTULO III MARCO CONTEXTUAL		50
3.1.	ANÁLISIS DE CASOS SIMILARES.....	50
3.2.	ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE	55
3.2.1.	Análisis de la variable independiente.....	55
3.2.2.	Diagnóstico de la variable independiente.....	77
3.3.	ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE LA VARIABLE DEPENDIENTE....	79
3.3.1.	Análisis de la variable dependiente.....	79
3.3.2.	Diagnóstico de la variable dependiente.....	93

3.4.	ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DEL ÁMBITO DE ESTUDIO.....	93
3.4.1.	Aspecto sociodemográfico	94
3.4.2.	Aspecto económico productivo.....	95
3.4.3.	Aspecto físico espacial	96
3.4.4.	Aspecto físico biótico.....	98
3.4.5.	Aspectos de peligros y vulnerabilidad	98
3.5.	ELECCIÓN DEL TERRENO	99
3.5.1.	Requerimientos.....	102
3.5.2.	Evaluación de las alternativas	103
3.6.	ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DEL LUGAR EN DONDE SE DESARROLLARÁ EL PROYECTO.....	104
3.6.1.	Aspecto físico-espacial.....	104
3.6.2.	Vialidad	117
3.6.3.	Infraestructura de servicios	123
3.6.4.	Características físico naturales	127
3.6.5.	Aspectos tecnológicos constructivos.....	133
3.6.6.	Materiales de construcción.....	135
	CAPÍTULO IV MARCO NORMATIVO	136
4.1.	POLÍTICA NACIONAL DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA.....	136
4.2.	MANUAL PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.....	136

4.3.	REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES – ROF.....	138
4.3.1.	Finalidad de la DRSVCyS	138
4.3.2.	Funciones generales	140
4.4.	PLAN NACIONAL DE SANEAMIENTO URBANO – PNSU.....	140
4.5.	PLAN NACIONAL DE SANEAMIENTO RURAL – PNSR.....	141
4.6.	PROGRAMA NACIONAL DE VIVIENDA RURAL – PNVR.....	142
4.7.	PROGRAMA MEJORAMIENTO INTEGRAL DE BARRIOS - PMIB	143
4.8.	PROGRAMA NACIONAL PAÍS - TAMBOS	144
4.9.	REGLAMENTO NACIONAL DE EDIFICACIONES	144
4.10.	ARQUITECTURA, CLAVES PARA DISEÑAR ESPACIOS DE TRABAJO.....	145
CAPÍTULO V PROPUESTA		146
5.1.	PROPUESTA URBANA	146
5.2.	PROPUESTA DE SUBDIVISIÓN DEL TERRENO MATRIZ.....	151
5.3.	CONSIDERACIONES PROPUESTA ARQUITECTÓNICA.....	153
5.3.1.	Condicionantes	153
5.3.2.	Determinantes.....	155
5.3.3.	Premisas de diseño	155
5.4.	PROGRAMACIÓN	158
5.4.1.	Programación cualitativa.....	158
5.4.2.	Programación cuantitativa.....	159
5.5.	CONCEPTUALIZACIÓN Y PARTIDO	159_Toc97852197

5.6.	ZONIFICACIÓN	159
5.7.	SISTEMATIZACIÓN O ESTRUCTURACIÓN	159
5.7.1.	Sistema funcional	159
5.7.2.	Sistema de movimiento y articulación	159
5.7.3.	Sistema formal.....	159
5.7.4.	Sistema espacial	160
5.7.5.	Sistema edilicio	160
5.8.	ANTEPROYECTO ARQUITECTÓNICO	160
5.9.	PROYECTO ARQUITECTÓNICO	160
5.10.	DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	160
5.10.1.	Memoria descriptiva.....	160
CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		173
6.1.	CONCLUSIONES	173
6.2.	RECOMENDACIONES	174
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		175
ANEXOS		183

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población – Usuario interno y externo de la DRSVCyS	9
Tabla 2 Gobierno Regional de Moquegua – Perú.....	51
Tabla 3 Edificio administrativo y Fabrica Star Enginnerrs – Hanoi, Vietnam	52
Tabla 4 Edificio administrativo Google – México	53
Tabla 5 Jefatura de gobierno de Buenos Aires – Argentina	54
Tabla 6 Pautas para el desarrollo de fichas de observación.....	57
Tabla 7 Grado de evaluación para el desarrollo de fichas de observación	58
Tabla 8 Ficha de observación Sede Administrativa Dirección Regional de Energía y Minas.....	59
Tabla 9 Ficha de observación Sede Administrativa Dirección Regional de Salud.....	60
Tabla 10 Ficha de observación Sede Administrativa Dirección Regional de Producción	61
Tabla 11 Ficha de observación Sede Administrativa Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo.....	62
Tabla 12 Cuadro de áreas – Distribución de la DRSVCyS	66
Tabla 13 Cálculo de aforo de oficinas – Distribución de la DRSVCyS	67
Tabla 14 Ficha de observación Sede Administrativa DRSVCyS	72
Tabla 15 Relación de capacitaciones brindadas por el MVCS y DRSVCyS para el fortalecimiento del servicio administrativo.....	88
Tabla 16 Escala de evaluación de las alternativas de terreno	103
Tabla 17 Evaluación de las alternativas de terreno.....	103
Tabla 18 Cuadro de área resumen.....	163

Tabla 19 Operacionalización de variables	183
Tabla 20 Matriz de consistencia	184
Tabla 21 Ficha técnica 1	188

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Esquema metodológico	13
Figura 2 Edificio administrativo – Palacio de los Uffizi	20
Figura 3 El espacio de trabajo en la segunda mitad del siglo XIX	21
Figura 4 Edificio de oficinas, primer rascacielos en Chicago “Home Insurance”	22
Figura 5 Edificio de la Casa Wiese, primer “rascacielos” de Lima.....	24
Figura 6 Direcciones Regionales de Vivienda como dependencias administrativas básicas de los Gobiernos Regionales	26
Figura 7 Esquema de espacios en oficinas flexibles	31
Figura 8 Tipos de espacios en oficinas flexibles	33
Figura 9 Direcciones Regionales de la ciudad de Tacna	56
Figura 10 Localización y ubicación de la DRSVCyS.....	63
Figura 11 Plantas de distribución – Sede administrativa DRSVCyS	66
Figura 12 Zonificación – Distribución de la DRSVCyS	67
Figura 13 Cuadro de Zonificación – Distribución de la DRSVCyS.....	68
Figura 14 Vista de la zona administrativas de la DRVCyS	69
Figura 15 Vista de equipos almacenados en zona administrativa de la DRVCyS	69
Figura 16 Vista de la Zona de servicios de la DRVCyS.....	70
Figura 17 Percepción del personal administrativo de la DRVCyS respecto a los espacios de trabajo y mobiliarios adecuados	73
Figura 18 Opinión del personal administrativo respecto a las características del espacio de trabajo en el que se desempeña	74
Figura 19 Percepción del personal administrativo (usuarios internos) y administrados (usuarios externos) frente a su desagrado de la sede administrativa actual de la DRSVCyS	75

Figura 20 Preferencias del administrativo para realizar actividades laborales	76
Figura 21 Preferencia del personal administrativo con respecto a la hora de descanso en sus actividades laborales	77
Figura 22 Conocimiento de las funciones de la Dirección Regional Sectorial de Vivienda Construcción y Saneamiento	80
Figura 23 Conocimiento respecto a los servicios que brinda la Dirección Regional Sectorial de Vivienda Construcción y Saneamiento	80
Figura 24 Utilización de los servicios que brinda la DRSVCyS	81
Figura 25 Frecuencia de uso del canal de atención de la DRSVCyS	81
Figura 26 Percepción de la calidad del servicio con respecto al trato, equidad y pertinencia cultural.....	82
Figura 27 Satisfacción del servicio administrativo brindado.....	83
Figura 28 Percepción de los usuarios externos con respecto a las condiciones físico espaciales de la sede actual de DRVCyS para el desarrollo de actividades y atención a la ciudadanía.....	84
Figura 29 Percepción de usuario externo con respecto al equipamiento ideal para el desarrollo de actividades y atención a la ciudadanía de la sede actual de la DRSVCyS	85
Figura 30 Opinión del usuario externo con respecto al ambiente flexible y su influencia en el desempeño del trabajador	86
Figura 31 Capacitación - I Escuela de Formación de Áreas Técnicas Municipales “Formando Líderes en Saneamiento”	89
Figura 32 Taller de capacitación “Funciones de supervisión y fiscalización a las juntas administradoras de servicios de saneamiento por el área técnica municipal”	89

Figura 33 La Dirección Regional de Vivienda en alianza con SENCICO, capacitó a trabajadores de Construcción Civil con carnet RETCC.....	90
Figura 34 Opinión del personal administrativo con respecto a la capacitación en materia de vivienda, construcción y saneamiento y su mejora en el desempeño laboral y fortalecimiento de los servicios administrativos que brinda la DRSVCyS a la población.....	91
Figura 35 Percepción del usuario externo con respecto a la capacitación del personal administrativo.....	92
Figura 36 Conocimiento del usuario externo con respecto al rol de la DRVCyS en cuanto a capacitación en el contexto regional de Tacna	92
Figura 37 Crecimiento Poblacional de la Ciudad de Tacna.....	95
Figura 38 Localización de la alternativa de terrenos	100
Figura 39 Ubicación de las alternativas de terrenos	101
Figura 40 Localización de los terrenos de intervención	105
Figura 41 Topografía del terreno matriz de intervención.....	106
Figura 42 Secciones topográficas de la zona de intervención	107
Figura 43 Radio de influencia del terreno a intervenir	108
Figura 44 Equipamiento urbano en el radio de influencia del proyecto	109
Figura 45 Uso de suelo del radio de influencia del proyecto.....	110
Figura 46 Localización de perfiles urbanos del terreno.....	111
Figura 47 Perfiles urbanos del proyecto	112
Figura 48 Altura de edificación del radio de influencia del proyecto.....	113
Figura 49 Estado de edificación del radio de influencia del proyecto	114
Figura 50 Material predominante de las edificaciones en el radio de influencia del proyecto.....	115

Figura 51 Material predominante en la Av. Mayor Federico Mazuelos.....	115
Figura 52 Material predominante en la Av. Jose Manuel Mercado.....	116
Figura 53 Material predomienante en la Av. Soberanía Nacional.....	116
Figura 54 Infraestructura Vial.....	118
Figura 55 Secciones viales de la zona de estudio	119
Figura 56 Condiciones físicas de las vías colindantes al terreno.....	120
Figura 57 Señalización en la Av. Mayor Federico Mazuelo y Av. José Manuel Mercado.....	121
Figura 58 Plano de rutas de transporte urbano de la zona de estudio	122
Figura 59 Transporte público del sector de estudios	123
Figura 60 Cobertura de servicio de agua en el sector de estudio.....	124
Figura 61 Cobertura de servicio de Desagüe en el sector de estudio.....	125
Figura 62 Cobertura del servicio eléctrico en el sector de estudio	126
Figura 63 Cobertura inadecuada del servicio de limpieza en el sector de estudio	127
Figura 64 Zona geotécnicas en el sector de estudio.....	129
Figura 65 Unidades geomorfológicas en el sector de estudio.....	130
Figura 66 Especies vegetales en el sector de estudio.....	131
Figura 67 Peligro y vulnerabilidad en el sector de estudio	132
Figura 68 Sistema constructivo de albañilería confinada	133
Figura 69 Sistema constructivo aporticado.....	134
Figura 70 Sistema constructivo de madera con cobertura metálica.....	134
Figura 71 Materiales de construcción en la Av. Soberanía Nacional	135
Figura 72 Visión y misión de la DRSVCyS	139
Figura 73 Organización funcional de la DRSVCyS	140
Figura 74 Intervención para vía proyectada.....	147

Figura 75 Plano de limitación de la propuesta urbana.....	148
Figura 76 Plano de terreno matriz de intención a subdividir.....	152
Figura 77 Plano de terreno de intervención subdividido.....	153
Figura 78 Propuesta general de la DRSVCyS.....	164
Figura 79 Esquema de articulación de la DRVCyS.....	165
Figura 80 Encuesta 1.....	185
Figura 81 Encuesta II.....	186
Figura 82 Ficha de observación.....	187

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación denominado “Proyecto arquitectónico de Sede administrativa de la Dirección Regional Sectorial de Vivienda, Construcción y Saneamiento” a través de un enfoque urbano arquitectónico tiene la finalidad de obtener una propuesta que fortalezca satisfactoriamente los servicios administrativos en la región de Tacna.

Uno de los motivos que afectan el buen desempeño de los servicios administrativos, es la existencia de limitantes que no permiten el correcto desarrollo y desenvolvimiento del usuario interno y externo, los mismos que se relacionan en un equipamiento deficiente con estado inapropiado de habitabilidad. Actualmente las funciones de la institución son desarrolladas en forma parcial, mientras que las actividades o eventos relacionados a la capacitación e investigación en materia de vivienda, urbanismo, construcción, saneamiento y medio ambiente se llevan a cabo en locales externos a su sede actual.

La presente tesis es de tipo Aplicado de diseño no experimental – descriptivo. La investigación admite verificar la hipótesis y determina que la propuesta del proyecto arquitectónico de sede administrativa con enfoque flexible y adaptable espacial contribuirá al mejoramiento de los servicios prestados por la entidad.

Palabras clave: Sede administrativa, servicios administrativos, flexibilidad y adaptabilidad espacial.

ABSTRACT

In the present research work called "Architectural Project of Administrative Headquarters of the Regional Sectorial Directorate of Housing, Construction and Sanitation" through an urban architectural approach has the purpose of obtaining a proposal that satisfactorily strengthens the administrative services in the Tacna region.

One of the reasons that affect the good performance of administrative services is the existence of limitations that do not allow the correct development and development of the internal and external user, which are related to poor equipment with an inappropriate state of habitability. Currently the functions of the institution are partially developed, while activities or events related to training and research in housing, urban planning, construction, sanitation and the environment are carried out in premises outside its current headquarters.

This thesis is of the Applied type of non-experimental design - descriptive. The investigation supports verifying the hypothesis and determines that the architectural project proposal for an administrative headquarters with a flexible and adaptable spatial approach will contribute to the improvement of the services provided by the entity.

Key words: administrative headquarters, administrative services, flexibility and spatial adaptabili

INTRODUCCIÓN

La presente investigación trata un tema muy importante para el desarrollo y funcionamiento de los servicios administrativos, además de actividades para la capacitación, formación e investigación de la Dirección Regional Sectorial de Vivienda, Construcción y Saneamiento (DRSVCyS) mediante de una propuesta arquitectónica de sede administrativa.

Teniendo como objetivo plantear una solución a la carencia de una infraestructura adecuada a través una propuesta de proyecto arquitectónico que contribuirá al mejoramiento de los servicios, mediante el soporte físico de la DRVCyS.

La motivación de la presente investigación es la propuesta de una arquitectura que se integre a los requerimientos espaciales de las funciones de la entidad bajo un carácter flexible y adaptable, mejorando el ambiente laboral y brindando confort a los usuarios a través de espacios arquitectónicos y urbanos de articulación con su entorno inmediato.

Los resultados que se esperan de la presente investigación es que tenga la capacidad de ser empleado como instrumento en investigaciones o proyectos frente a la deficiencia de infraestructuras administrativas óptimas con aporte de criterios de flexibilidad para su aplicación en proyectos de características similares. Asimismo, el alcance espacial de la investigación se sitúa en la región de Tacna (debido a las funciones de la DRVCyS) y emplazado en el distrito de Gregorio Albarracín Lanchipa provincia y departamento de Tacna, del año 2021.

El desenvolvimiento de la presente investigación se llevará a cabo mediante seis capítulos, en el capítulo I se da informe sobre el planteamiento del problema, la justificación, alcances, limitaciones y delimitaciones de la investigación.

En el capítulo II se da a conocer el marco teórico o fundamentación técnica, empezando por presentar los antecedentes de la investigación, para luego describir las bases teóricas de las variables independiente y dependiente.

En el capítulo III desarrolla el marco contextual, donde se realiza el análisis de referencias y casos similares a la presente investigación, así como el análisis y diagnóstico de las variables independiente y dependiente de la investigación.

El marco normativo es estudiado en el capítulo IV, donde se estudian los marcos legales y normativos, así como otros documentos y estudios internacionales.

En el capítulo V se presenta la propuesta del proyecto de la Sede Administrativa de la DRVCyS en el distrito de Gregorio Albarracín Lanchipa de la región Tacna.

Finalmente se exponen los resultados, a través de las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La descentralización ha progresado mucho en Perú, según la Ley Orgánica de Gobiernos regionales se define como un proceso socio-político y económico, cuya finalidad es el mejoramiento de la gestión pública a través de la eficiencia, así como la ampliación de la democracia, equidad y la sostenibilidad del desarrollo integral. (Moreno & Mollinedo, 2015). Esto ha llevado a la descentralización de diversas regiones con el objetivo de gestionar los intereses comunes de los pobladores residentes en territorios específicos. (Fraga, 2007).

Asimismo, el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, a través de las políticas de descentralización a nivel nacional, traspasa sus funciones a los Gobiernos Regionales, como órganos de línea desconcentrado. La región Tacna, no es ajena a estas políticas, por lo tanto, las actividades en materia de vivienda, urbanismo, construcción, saneamiento y medio ambiente es promovido y regulado por la Dirección Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento (DRSVCyS, 2011).

Es importante mencionar que el desarrollo administrativo de las instituciones públicas y privadas “(...) se hace posible desde un centro, espacio o sede donde se realizan cada una de estas acciones que permiten en suma el desarrollo integral y sostenible de las comunidades que conforman la región” (Moreno & Mollinedo, 2015, p. 1)

En la actualidad, existen instituciones públicas que no cuentan con un lugar adecuado y propio para el desarrollo de sus funciones correspondientes, por lo que se han tenido que acondicionar espacios que no fueron diseñados específicamente para sus funciones. Hoy por hoy la sede actual de la DRSVCyS-Tacna, no cuenta con una infraestructura adecuada acorde al uso administrativo, esta viene funcionando en el inmueble ubicado en la Avenida San Martín

Nº 1102 esquina con pasaje Puno, es un edificio de dos plantas, destinado inicialmente para uso de vivienda que viene siendo propiedad del Gobierno Regional de Tacna para el desarrollo administrativo de la Dirección regional. Así mismo presenta una deficiente e insuficiente infraestructura, inadecuadas instalaciones, que aseguran el funcionamiento de la institución mas no la competitividad, ya que no permiten una adecuada calidad de servicios administrativos dentro de sus funciones como sede de las 4 provincias de Tacna, esto ha originado deficientes condiciones de trabajo para el personal administrativo.

Es por ello, que la DRSVCyS-Tacna tiene la necesidad de contar con espacios óptimos y flexibles, donde el espacio físico se adecue a las necesidades de los usuarios y que permita que el trabajador elija libremente su área de trabajo según sus requerimientos para el desarrollo de las actividades como llevar a cabo acciones de asistencia técnica, promoción capacitación, investigación tecnológica y científica en materia de vivienda, urbanismo, construcción y saneamiento.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La interrogante debe tratarse de la respuesta a los objetivos de la investigación, por lo que es de menester su formulación. (Ver anexo 2)

¿De qué manera el proyecto arquitectónico de Sede Administrativa de la DRSVCyS, fortalecerá los servicios administrativos en la región Tacna, 2021?

Igualmente deberíamos formulamos preguntas específicas:

¿De qué manera la aplicación del concepto de flexibilidad y adaptabilidad espacial influirá en el grado de desempeño laboral en el proyecto arquitectónico de la sede administrativa de la DRSV,CyS?

¿De qué manera el proyecto arquitectónico a través de la aplicación de la materialidad influirá en la calidad de servicio de la sede administrativa de la DRSVCyS?

¿De qué manera el uso del concepto de confort ambiental condiciona la elaboración del proyecto arquitectónico de la sede administrativa de la DRSV,CyS?

1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Justificación:

El presente estudio se realizará en beneficio a la población tacneña puesto que su enfoque radica en presentar una alternativa de solución a base de una propuesta arquitectónica que fortalezca los servicios administrativos.

Por lo tanto, el desarrollo de la investigación es justificado por los motivos siguientes:

Justificación social: Porque el proyecto de investigación a través del aporte físico contribuirá al desarrollo de capacidades, cumplimiento de sus funciones y el trabajo social que la DRSVCyS viene realizando a favor de la población regional.

Justificación en la teoría – práctica: Porque el proyecto arquitectónico se constituirá como un instrumento de referencia para el desarrollo de temas de investigación similares en cuanto a criterios de diseño de espacios administrativos, para la administración pública.

1.3.2. Importancia:

La importancia del proyecto arquitectónico de Sede Administrativa de la DRSVCyS, es la dotación de infraestructura y equipamiento para el desarrollo de las actividades administrativas, al proponer espacios acordes a las necesidades que cumpla con los criterios de flexibilidad y adaptabilidad.

1.4. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Limitación de acceso físico a la DRSVCyS debido a la situación de emergencia actual (COVID-19), la cual restringió la recopilación de información para el diagnóstico situacional de la infraestructura actual y de la documentación institucional que es de carácter reservado.

Por lo cual se solicitó diversas visitas programadas mediante la cual se logró obtener la información necesaria para el trabajo de investigación.

Escasez de estudios nacionales referidos a la flexibilidad y adaptabilidad espacial aplicados a edificios públicos y a edificios de carácter administrativos a nivel nacional.

1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Delimitación Geográfica

La delimitación geográfica de la presente investigación, tendrá un alcance regional, ya que a través de la propuesta arquitectónica se proyectará la sede administrativa de la DRSVCyS, permitiendo el acceso a los servicios de administración y capacitación.

1.5.2. Delimitación Temporal

El desarrollo del trabajo de investigación está comprendido en el año 2021 entre los meses de marzo a julio.

1.5.3. Delimitación Conceptual

Conceptualmente el proyecto se encuentra concebido como una edificación arquitectónica con criterios de flexibilidad y adaptabilidad espacial basados en las actividades administrativas.

1.5.4. Delimitación Territorial

El presente proyecto se desarrollará en el distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, provincia y región de Tacna.

1.6. OBJETIVOS

1.6.1. Objetivo General

Elaborar el Proyecto de la Sede Administrativa de la DRSVCyS, para fortalecer los servicios administrativos en la región Tacna, 2021.

1.6.2. Objetivos Específicos

- **O.E.1:** Aplicar el concepto de flexibilidad y adaptabilidad espacial en el proyecto arquitectónico y cómo influye en el desempeño laboral para fortalecer los servicios administrativos de la de DRSVCyS.
- **O.E.2:** Aplicar la materialidad en la elaboración del proyecto de la Sede administrativa de la DRSVCyS.
- **O.E.3:** Hacer uso del concepto de confort ambiental en la elaboración del proyecto arquitectónico de la Sede administrativa de la DRSVCyS.

1.7. HIPÓTESIS

El Proyecto arquitectónico de Sede administrativa de la DRSVCyS, fortalecerá los servicios administrativos en la región Tacna, 2021.

1.8. VARIABLES E INDICADORES

1.8.1. Variable Independiente: (Ver anexo 2)

Sede administrativa de la DRSVCyS.

1.8.1.1. Indicadores de la Variable Independiente.

INDICADOR 1: Flexibilidad y adaptabilidad espacial

INDICADOR 2: Materialidad

INDICADOR 3: Confort ambiental

1.8.2. Variable Dependiente:

Servicios administrativos

1.8.2.1. Indicadores de la Variable Dependiente.

INDICADOR 1: Calidad del servicio al ciudadano

INDICADOR 2: Grado de desempeño laboral

INDICADOR 3: Espacios de capacitación y formación del usuario

1.9. MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1.9.1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación a realizar es Aplicada, debido a que busca resolver problemas. (Hernández, 2014, p. 24) La investigación tiene como característica principal la aplicación del conocimiento adquirido y desarrollado, basados en los resultados de la investigación básica y las consecuencias prácticas que se deriven bajo un proceso entre la teoría y el producto.

Para el presente caso es encontrar una solución espacial para actividades administrativas en instituciones del estado como es el caso de la DRSVCyS.

1.9.2. Diseño de la Investigación

El diseño de investigación es **NO EXPERIMENTAL-DESCRIPTIVO**, porque en el proceso de investigación las variables de estudio no serán manipuladas.

Respecto al alcance temporal, se considera una **INVESTIGACIÓN TRANSVERSAL** por el tiempo que en se realizó la recolección de datos. Esta consiste en una investigación donde el propósito es la descripción y análisis de variables en un momento determinado.

1.9.3. Ámbito de Estudio

El ámbito de estudio es el distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, provincia y región de Tacna.

1.9.4. Población y Muestra

1.9.4.1. Población.

La población está compuesta por los ciudadanos y trabajadores, individuos que poseen características similares, que a su vez fueron planteados en el problema del presente trabajo y que será estudiados bajo un tiempo y lugar establecido.

En el presente caso la población está conformada por los usuarios internos (administrativos), número de personas que laboran en la DRSV,CyS Tacna (50 personas) y los usuarios externos (administrados) que hacen uso de los servicios de la DRSV,CyS Tacna (354 personas). Sumando un total de 404 personas.

Tabla 1

Población – Usuario interno y externo de la DRSVCyS

TIPO DE POBLACIÓN		N° POBLACIÓN PROMEDIO TRIMESTRAL 2018-2020	TOTAL
Usuario interno (administrativo)	Personal nombrado	5	50
	Personal contratado a plazo fijo	10	
	Personal contratado a plazo indeterminado	23	
	Personal contrato por terceros	8	
	Practicantes	4	
Usuario externo (administrado)	Alcaldes provinciales	4	354
	Alcaldes distritales (4 provincias)	24	
	Directores y funcionarios - Municipalidades y entidades descentralizadas del MVCyS	13	
	Presidentes de asociaciones de vivienda	5	
	Población beneficiaria de programas de vivienda	180	
	Población asistencial a capacitaciones (estudiantes y profesionales)	105	
	Otros	23	

Nota. Elaboración propia con base en datos del Cuadro de Asignación Personal CAP y cuaderno registro de visitantes DRSCVyS años 2018-2020.

1.9.4.2. Muestra.

La muestra es un fragmento de la población vinculada con el Sector vivienda, construcción y saneamiento de la región de Tacna, dicha muestra se empleó en las instalaciones de la actual sede administrativa de la DRSV,CyS- Tacna para obtener una muestra diversa entre el usuario interno (administrativo) y usuario externo (administrado), a los cuales se le efectuó dos tipos de encuestas y entrevista respectiva.

El tipo de muestra a emplear es de carácter probabilística de 404 personas, se utilizó la siguiente fórmula para estimar su tamaño:

Donde:

Z = Coeficiente estadístico normal al 95% de nivel de confianza de los datos (1,96).

p = Probabilidad de triunfo del muestreo (50%).

q = Probabilidad de frustración del muestreo (50%).

E = Error máximo permisible de la muestra (10%)

N = Magnitud de la población (404).

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 404}{(404)0.10^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

Los resultados obtenidos muestran que la magnitud de la muestra es de **78 personas** (encuestas).

1.9.5. Técnicas de Recolección de Datos

El sistema de recolección de datos permite conocer como el investigador y los participantes involucrados en el tema de estudio se relacionan con el campo de investigación; obteniendo así datos imprescindibles para obtener el propósito de la investigación.

Por consiguiente, se ha considerado la investigación de campo y documental.

1.9.5.1. Investigación Documental.

a) **Técnicas de recolección de datos:** Consiste en la recolección de información de internet (páginas web, revistas digitales, libros digitales, etc.), libros digitales, tesis, reglamentos y documentación de instituciones públicas.

b) **Instrumentos de recolección de datos:**

- Fichas documentales digitales
- Fichas de información estadísticas
- Hojas guía de entrevista

1.9.5.2. Investigación de Campo.

a) **Técnicas de recolección de datos:** Se ha considerado la visita a los sectores de estudio (sede actual de la DRVCyS y zona de intervención), para poder tener una visión general de acuerdo a una estructura prevista, con la finalidad de obtener datos cualitativos. Se ha empleado las siguientes técnicas:

- Fichas de observación
- Registro fotográfico

b) **Instrumentos de recolección de datos:**

- Ficha técnica de análisis de infraestructura administrativa
- Encuesta 1 dirigida al usuario interno (administrativo): Orienta a establecer el nivel de satisfacción espacial de la actual sede administrativa de la DRSVCyS y preferencias espaciales para actividades laborales. (Ver anexo 3).
- Encuesta 2 dirigida al usuario interno (administrado): Para conocer datos referentes a la calidad del servicio, canales de atención, servicios solicitados, preferencias espaciales para atención, etc. (Ver anexo 4).
- Planos
- Cámara fotográfica

1.9.6. Técnica de Análisis de Datos

a) **Técnicas de análisis de datos:** Incluye la selección de información más objetiva directamente relacionada con las variables con el fin de desarrollar el marco teórico y un marco contextual.

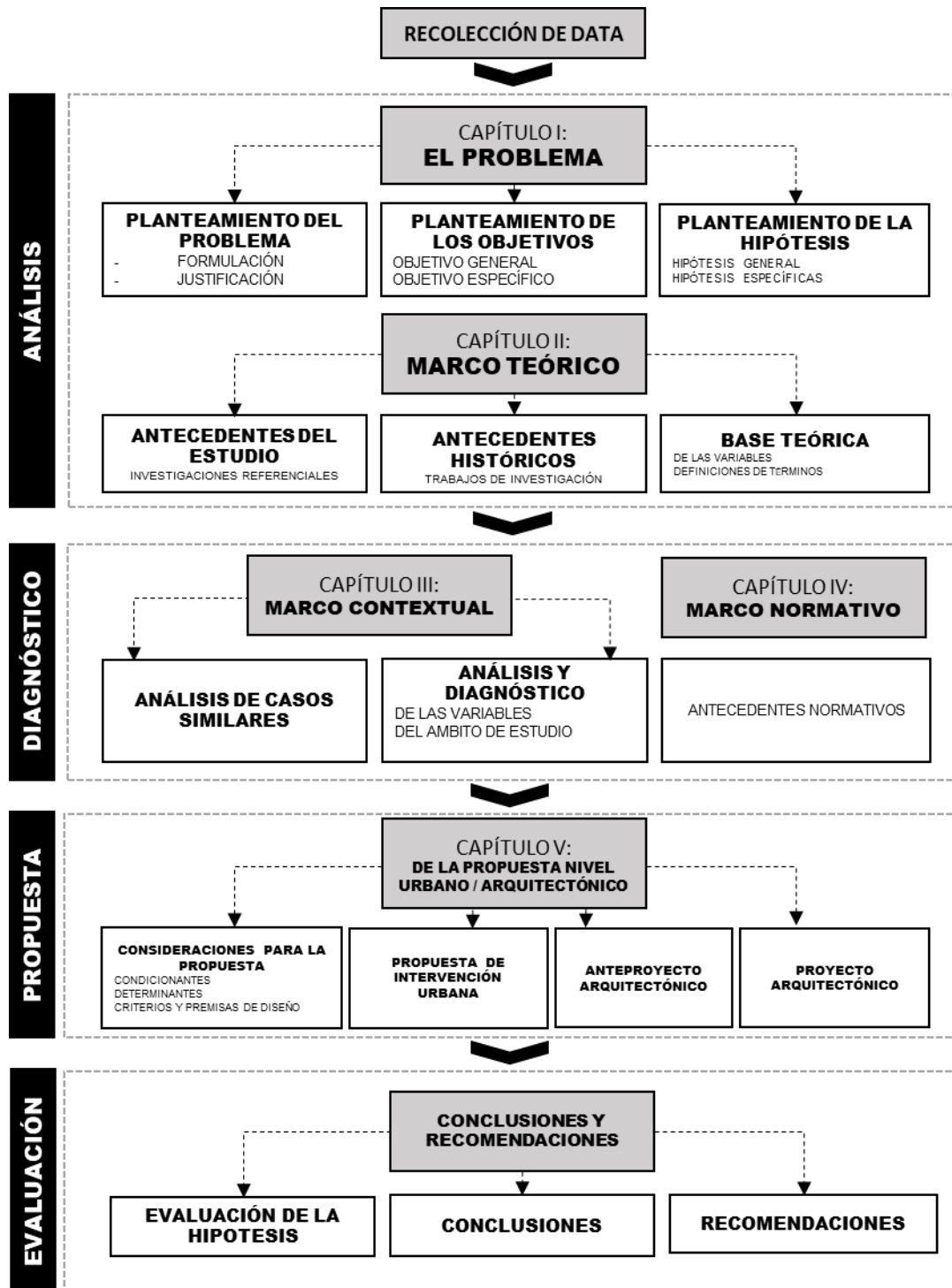
b) Instrumentos de análisis de datos:

- **Gráficos metodológicos**, tiene la finalidad de seleccionar y ordenar la información necesaria para la investigación.
- **Hojas de cálculo**, documento que tiene como finalidad la manipulación de los datos obtenidos de las encuestas y fichas de observación para la organización a través de tablas.

1.10. Esquema Metodológico

Figura 1

Esquema metodológico



Nota. Elaboración propia

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1. Antecedentes Internacionales

En la tesis de estudio titulada: "Propuesta arquitectónica para el edificio de oficinas de la delegación departamental del Ministerio de Ambiente y Recursos naturales en Huehuetenango" (Westerheyde, 2013). Universidad de San Carlos de Guatemala Facultad de arquitectura, Guatemala, presentado por Worgen Westerheyde, donde se logró obtener las siguientes conclusiones:

- La investigación se desarrolla en la sede departamental del Ministerio de Ambiente y recursos naturales (MARN) la cual tiene como función la educación y protección ambiental.
- La problemática general gira en torno a al desarrollo de las actividades y el problema físico de ocupación en edificios de carácter público y privado, a través de viviendas particulares y los problemas que esto conlleva (disposición interna de los espacios). Por consiguiente, el espacio de trabajo es reducido, la cual imposibilita sus funciones, junto a la deficiencia de mobiliario y equipamiento.
- El objetivo es el planteamiento de una propuesta arquitectónica de bajo impacto ambiental, con aprovechamiento de recursos naturales, acorde a los sistemas constructivo de la región.
- La forma de desarrollo en la investigación de campo, fue a través de entrevistas con el personal (técnico y administrativo).
- La propuesta incluye a las dependencias que laboran actualmente y las dependencias que son consideradas a implementar.

En la investigación realizada: “Propuesta de diseño Arquitectónico de las Oficinas Administrativas del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social” (Caballero, Cruz, & Orellana, 2006). Universidad del Salvador, se concluye que:

- La zona administrativa del M.S.P.A.S se encontraba en un mal estado y era evidente la necesidad de contar con espacios adecuados, es por ello que se optó por el alquiler de edificios aledaños.
- Debido a la medida tomada es que se generó una fractura en el funcionamiento de las oficinas, cuya articulación era fundamental y debían estar integradas en un mismo lugar.
- La propuesta arquitectónica toma criterios como la ambientación, circulación, estructuración, flexibilidad, funcionalidad, iluminación, integración, orientación, racionalización, seguridad, etc.
- Se optó por el trabajo didáctico que fueron realizados a través de esquemas de relación espacial determinados por alternativas basadas en su función.
- Para el desarrollo de la propuesta se consideró el medio físico, normativo y la materialidad que fueron realizados por investigación enfocadas a las personas que laboran en la institución.

En la tesina: “LA OFICINA FLEXIBLE, Nuevos escenarios en la organización del trabajo y su efecto en el clima laboral” (Bobillo, 2015); Universidad Pontificia ICAI-ICADE, tesina presentada por Carlota Bobillo, donde se concluye:

- Los espacios destinados para los empleados se realizan de manera centralizada, donde se estudia la naturaleza de sus actividades y la tipología del espacio de trabajo bajo el modelo tradicional.
- Se comprueba que la implementación de trabajos flexibles, por consiguiente, espacios flexibles, es debido a la incorporación de la tecnología.

- La característica principal es evitar parametrar el espacio laboral, dar menor importancia a la asignación de un puesto, así como la implementación de los espacios de encuentro entre los trabajadores.
- La tendencia de algunas empresas es optar por la flexibilidad para asegurar una mejor organización y configuración de espacios. Esto genera un beneficio para la empresa, debido al aumento de la productividad, mejora del compromiso del usuario y satisfacción, repercutiendo en un mejor clima laboral.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

En la tesis titulada: titulado “Diseño de oficinas flexibles adecuadas a las nuevas exigencias del trabajo y la atención administrativa de la Sede Central de la UNA-Puno” (Humpiri & Choque, 2017), Puno, Perú; Universidad Nacional del Altiplano, presentado por Rolando Humpiri Aroquipa y Miriam Choque Aruquipa, tesis para obtener el Título Profesional de Arquitecto, en donde se concluye:

- Las oficinas administrativas de la Universidad Nacional del Altiplano, se caracteriza por su conceptualización tradicional, organizado vertical y jerárquica, con espacios definidos, rígidos e invariables.
- Esto generó un’’ acuartelamiento’’ de los trabajadores en palabra de los autores, de acuerdo a la función a desempeñar, generando una rutina a cumplir, lo que conlleva a una negatividad en cuanto desarrollo y consolidación institucional dentro de un escenario de gran competencia.
- Para los autores, la entidad pública y privada, debe apuntar a que el equipo de trabajo alcance una óptima productividad y competitividad. Esto se podrá llevar a cabo gracias al aporte de las oficinas flexibles, donde el trabajador elija libremente según sus necesidades el espacio de trabajo.

- Sin lugar a dudas, la aplicación de criterios flexibles, se basa en la apuesta de la libertad del trabajador, donde elegir su área de trabajo es el punto básico a cumplir, así como la creación de espacios de interrelación y relación informal, con la idea de generar un mejor clima laboral.

2.1.3. Antecedentes Locales

En la tesis titulada: titulado “Nuevo local de gestión municipal, para el distrito de Calana - Tacna” (Mamani, 2018) Tacna, Perú; Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, presentado por Edwar Mamani Quenta, tesis para obtener el Título Profesional de Arquitecto, en donde se concluye:

- El actual local municipal cuenta con una serie de limitaciones, como una infraestructura inadecuada (administración y gestión) y el hacinamiento laboral, esto debido a que la infraestructura fue una respuesta inmediata frente al sismo azotado en la ciudad de Tacna en el año 2001, dicho de otro modo, el edificio satisfacía las necesidades de aquel momento, actualmente ha habido un incremento de poblacional, servicios, laboral, etc.
- La finalidad del trabajo es lograr que la propuesta mejore los servicios prestados y mejorar la eficiencia de la gestión municipal, de acuerdo a los requerimientos reglamentarios actuales.
- El manejo espacial tiene como objetivo el beneficio del trabajador municipal y administrativo a través de espacios apropiados. Tomando como estrategia el emplazamiento real, adaptando parte de la estructura existente y la articulación con el entorno.
- Los criterios para el desarrollo de la propuesta fueron circulaciones y áreas libres con flujo dinámico y flexible.

2.2. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Este apartado repasa la historia de los espacios administrativos desde sus inicios cuando el trabajo de oficina era poco común ya que las personas se dedicaban a otras actividades o la realizaban en pequeños espacios; hasta cómo el trabajo de oficinas ha evolucionado en un contexto mundial y nacional y como se ha modificado frente a cambios políticos y tecnológicos hasta el siglo XXI.

2.2.1. Espacios Administrativos en el Contexto Mundial

2.2.1.1. Desde la Antigüedad a la Edad Media.

Según (Cracogna, 2019) el espacio administrativo ha evolucionado en distintas direcciones, algunos países con mayor rapidez que otros. Fue en Sumeria donde se encontraron las primeras evidencias de control administrativo sin contar con una edificación que la caracterice ya que esta civilización fue la primera en tener escritura, esto puede deberse a la necesidad del control de sus ganancias. Asimismo, es en el antiguo Egipto cuando se empieza a hablar de espacios de administración específicamente en el apogeo de la ciudad de El Amarna donde se implementaron nuevos instrumentos de poder político y económico, eran los escribas quienes se encargaban de la administración de los departamentos de los templos.

En las primeras tipologías de oficinas las “actividades pasan de tener lugar a pie de calle a contar con un espacio más específico, normalmente en edificios dedicados a otro fin” (Cracogna, 2019, p. 16).

2.2.1.2. Desde la Edad Media a la Modernidad.

Situándose en los acontecimientos que marcó el comienzo del desarrollo de edificios administrativos “(...) hasta la última década del siglo XIX la mayoría de la gente trabajaba en granjas, en el mar o en las minas, siendo el trabajo de oficina una actividad más bien aislada e incluso atípica” (Hernandez, 2002).

En la época del siglo XV el arquitecto italiano Francesco di Giorgio en su tratado “Casa degli Officiali” hace referencia a la descripción del edificio administrativo, siendo este el primer documento de la época que señala características semejantes a las de hoy en día como: oficinas abiertas con una sola entrada y la forma de ingresar a cada ambiente debe ser alrededor de un atrio (Hernandez, 2002).

La historia ha relacionado edificios públicos con las oficinas administrativas ya que estas no tenían un lugar definido. Como, por ejemplo, los mercados utilizaban el piso superior del inmueble para efectuar las transacciones, y en menor escala las viviendas, en donde el primer piso se destinaba a talleres y en el segundo utilizaban el espacio para la administración (Hernandez, 2002).

Así mismo, en el siglo XVI aparecen las primeras referencias de edificios administrativos, un ejemplo significativo es “el Palacio de los Uffizi, en Florencia, que data de 1560, y que fue concebido como un inmueble de oficinas, siendo un ejemplo singular dado que este edificio se convertiría posteriormente un prototipo para el norte de Europa” (Hernandez, 2002, p. 8).

Jeska (2005, como se citó en Cracogna, 2019) menciona que en el Palacio Uffizi se situaban 13 oficinas de los Magistrados en la planta baja, estos se encargaban de supervisar la producción, en la primera planta se dispusieron las oficinas administrativas y los talleres del Gran Ducado y en la planta altillo, se ubicaban la cancillería para los empleados y los archivos.

Figura 2

Edificio administrativo - Palacio de los Uffizi



Nota. Adaptado de *Los Imprescindibles de... (IX): La Galería Uffizi, Florencia*

[Fotografía], por Manme Romero, 2017, El Estudio del Pintor (<https://n9.cl/tqpwo>)

2.2.1.3. Desde los Siglos XVIII Y XIX la Revolución Industrial.

Con la llegada de la Revolución Industrial como impulsor del desenvolvimiento urbano y social, se necesita espacio para los responsables de la gestión administrativa, con espacios favorables y eficientes para controlar y organizar la producción (Marín, 2013)

A finales del siglo XVIII se introdujo importantes cambios tecnológicos que transformaron la forma de vida y de trabajo, los despachos de oficinas se desarrollaron con más profundidad en la segunda mitad del XIX ya que los arquitectos comenzaron a preocuparse más por el bienestar del trabajador introduciendo leyes de ventilación e iluminación.

Casi a fines del siglo XIX, aparecen elementos que volverán a revolucionar la forma de trabajar como los teléfonos, las máquinas de escribir y ascensores con un sistema de frenado confiable y el uso del acero estructural. Estos espacios continuaron siendo iluminados naturalmente, aunque en ocasiones se utilizaban combustibles (velas o gas), la ventilación se daba dependiendo de las ventanas y radiadores para la calefacción, entre otros, los causantes de esta evolución y aparición de construcciones en altura. Además, estos edificios seguían

esquemas de conventos con distribución en forma en L, T, I, U y O, espacios separados entre sí y unidas por pasillos. (Hernandez, 2002; Cracogna, 2019).

Figura 3

El espacio de trabajo en la segunda mitad del siglo XIX



Nota. Adaptado de *La habitabilidad energética en edificios de oficinas*, por V. Hernández, 2002 (<http://hdl.handle.net/2117/93419>).

Cracogna (2019), afirma que el “Home Insurance Building, de William Le Baron Jenney. Fue el primer rascacielos (10 plantas) construido con estructura metálica, permitiendo que el edificio creciera en altura y sus fachadas transmitieran ligereza frente al resto de edificios de fábrica de ladrillo” (p. 25).

Figura 4

Edificio de oficinas, primer rascacielos en Chicago “Home Insurance”



Nota. Adaptado de *La escuela de Chicago. El origen de los rascacielos*, por Alfredo García, 2014, Algargos, Arte e Historia (<https://n9.cl/ii5gu>).

2.2.1.4. Desde el Siglo XX al Siglo XXI.

Los rascacielos se convertirán en protagonistas en el mundo de la arquitectura de oficinas, situación que se mantendrá hasta el día de hoy, pero debido a los costosos edificios altos, también se desarrollaron esquemas horizontales un ejemplo es el edificio diseñado en 1948 por Eero Saarinen para "General Motors". En los siguientes años, la investigación de estos sistemas artificiales continuó, apareciendo en la década de los 40's los falsos techos, difusores de aire acondicionado, iluminación, sistemas de protección contra incendios (Hernandez, 2002; Cracogna, 2019).

En la década de los 1950 y 1960 nace “la caja de acero y vidrio, destacando la sede central de Union Carbide, diseñada por SOM y la de Time Inc de Design for Business, donde la idea resultante se basa en la total flexibilidad de los módulos recambiables” (Hernández, 2002, p. 14).

Con la crisis del Petróleo de los años 70' hubo la necesidad de reducir el consumo de energía, lo que luego se convirtió en un problema de condiciones patológicas del ambiente físico-espacial denominado el "Síndrome del Edificio Enfermo". En los años 80's aparecen las primeras computadoras en las oficinas, lo que provoco cambios en los espacios de trabajo, es por ello que a finales del siglo XX esta tipología arquitectónica se enfoca en maximizar y desarrollar sus sistemas ambientales (Hernandez, 2002).

Ya en el siglo XXI nacieron nuevas tecnologías de comunicación, Internet y energías renovables, cambiando así la forma de trabajar. Además se desarrollan diseños de oficinas que buscan expresar visualmente la historia y personalidad de la empresa a través de espacios creativos, además los arquitectos utilizan el recurso escenográfico para unir interior y exterior a través de una planificación espacial que favorezcan las relaciones sociales, amplios espacios exteriores, espacios abiertos, numerosas salas de relación, cafeterías, distintas áreas de trabajo informal y un atrio central con el propósito de relacionar a los trabajadores con un lugar de labor eficaz y flexible (Cracogna, 2019).

2.2.2. Espacios Administrativos en el Contexto Nacional

Con el arribo del siglo XX y la entrada de la ciudad de Lima a la "modernidad", la regla de no construir una torre mas alta que Santo Dominego (considerado el mirador mas alto de Lima en el siglo XVI) no surge impacto (Orrego, 2010).

Torres y Sequeiros (2012) afirman que según el arquitecto José Bryce en el libro "Historia del Perú" que, en la época bajo el gobierno de A. Leguía que se incrementaron las inversiones extranjeras, lo que se manifestó en la arquitectura y construcción de los primeros edificios de oficinas y nuevas sedes de bancos. En el aspecto constructivo se emplean nuevos materiales y tecnologías. El uso del cemento, ladrillo y hierro junto con al destierro del adobe

y quincha desencadena en la generalización del concreto armado, el cual junto al ladrillo fue el más usado de este periodo. Estos nuevos materiales más el plan de edificaciones públicas en el decenio de Leguía motivan la aparición de los primeros edificios en altura en el Perú.

En la década de 1920 con la llegada del concreto armado, se permitió la construcción de edificios de gran altura que no superaron los 20 metros, es así que, en el año 1922, se debutó el primer “rascacielos” de Lima, ubicado en el Jirón Wiese denominado la Casa Wiese, de estilo neoclásico con 6 pisos, dirigido y edificado por Augusto Wiese. Se terminó de construir en el año 1924, la primera compañía en establecerse en el edificio fue la firma Emilio Wagner, la cual ocupaba el primer piso y el sótano, dejando los demás pisos para alquiler de oficinas. Otros inmuebles del decenio fueron el edificio “Italia”, el Banco Internacional (jirón de la Unión), el Banco Italiano y el edificio Gildemeister. (Orrego, 2010).

Figura 5

Edificio de la Casa Wiese, primer “rascacielos” de Lima



Nota. Adaptado de *Rascacielos históricos de Lima*, por Juan Luis Orrego Penagos, 2010, <https://n9.cl/guv5e>

A lo largo de la historia se han utilizado ascensores hidráulicos o de vapor, con los avances de la tecnología en el siglo XIX se introdujo la electricidad lo que impulsó la aparición

de los primeros edificios de gran altura. De esta manera, en el edificio de la Casa Fernandini se instaló el primer ascensor de la marca OTIS que tuvo Lima, cuyo diseño y función fue especialmente para uso doméstico, así mismo, se pensaba que el primer ascensor instalado fue del Edificio Rimac o Casa Roosevelt, pero este no sería cierto ya que fue construido en el año 1919 posterior a la construcción de la Casa Fernandini.

2.3. BASES TEÓRICAS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

Sede administrativa de la DRSVCyS

2.3.1. *Arquitectura Administrativa*

2.3.1.1. Sede Administrativa.

La sede administrativa se define como “edificio, establecimiento o zona en la que se desarrollan actividades de gestión o de servicios en cualquiera de sus modalidades, como, por ejemplo, centros de la administración pública, bancos, despachos profesionales, oficinas, etc.” (Dirección General de Arquitectura, Transporte y Suelo [DGATS], 2019, p. 65).

Por otro lado, Monje (2018) define al edificio administrativo como una institución compleja producto del desarrollo de factores sociales, económicos, científicos, técnicos y culturales para llevar a cabo diferentes áreas de trabajo y gestión administrativa de las empresas públicas o privadas.

2.3.1.2. Caracterización del Equipamiento Administrativo del Sistema Urbano Nacional.

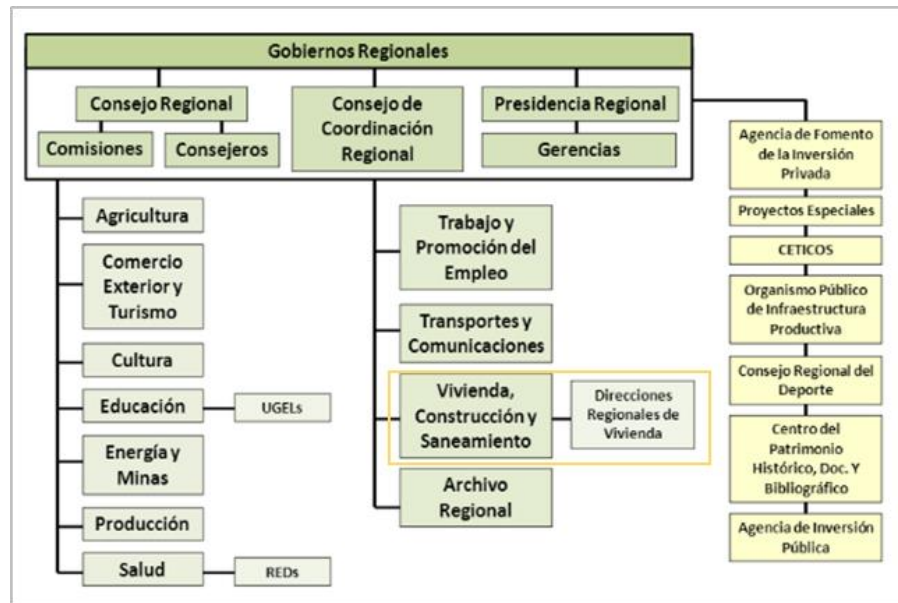
El Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (2011), afirma que:

“El equipamiento administrativo de un centro poblado está referido a todas las instituciones públicas que brindan atención a los ciudadanos para que realicen los trámites y procedimientos correspondientes a las diferentes instancias de gobierno. La instalación y funcionamiento de estas dependencias públicas en las

ciudades está estrechamente vinculada a la jerarquía, rol y función que les corresponde en el Sistema Urbano Nacional” (p.84).

Figura 6

Direcciones Regionales de Vivienda como dependencias administrativas básicas de los Gobiernos Regionales



Nota. Adaptado de *Sistema Nacional de Estándares de Urbanismo*, Equipo Consultor MVCyS, 2011, STUDYLIB <https://n9.cl/zy7mp6>

2.3.2. Flexibilidad y Adaptabilidad de Espacios Arquitectónicos Administrativos

La flexibilidad y adaptabilidad en la arquitectura es un método que proporciona ventajas en lo largo del tiempo; permitiendo que los espacios de trabajo y la edificación se adapte a los cambios constantes debido a los avances en tecnología y funcionalidad. Asimismo la flexibilidad y adaptabilidad espacial se define como las diferentes posibilidades de distribución interior del espacio construido para ser modificado cuando se necesite, con estructuras claras, plantas libres, núcleos de servicios fijos y núcleos de áreas laborales con múltiples maneras de distribuir (Segura, 2015).

Es importante mencionar que, a diferencia de la arquitectura del pasado los espacios arquitectónicos de hoy requieren de mucho más análisis acorde con las necesidades de los

diferentes usuarios. Actualmente los usuarios realizan sus labores en un entorno rutinario sin la oportunidad de adaptarse a cambios de flexibilidad. Es por ello que se han realizado estudios a lo largo del tiempo, dentro de estos estudios y tendencias se encuentran los espacios flexibles, cuya finalidad es adecuar el espacio físico permitiendo al usuario seleccionar su área de trabajo según sus requerimientos, mejorando así el clima organizacional y el desarrollo óptimo las funciones encargadas (Humpiri & Choque, 2017).

“La flexibilidad, abarca varios campos; uno muy importante es el hombre, ya que se busca ofrecer un acondicionamiento idóneo de los espacios y las necesidades, por lo que es importante que cada área en la edificación, que conlleve diversas actividades sea factible a cambios en cuanto a sus dimensiones o bien a sus propias funciones, logrando con esto que los usuarios desarrollen sus actividades de manera grata, debido a la posibilidad de adaptar los espacios a su conveniencia, otorgando con esto que se apropien de los mismos, y que la eficiencia de la edificación sea mayor” (Barrios, 2014, p. 8).

Desde hace mucho tiempo, el ser humano se ha ido adaptando a su entorno, por lo que los espacios adaptables están basados en la flexibilidad arquitectónica y la transformación del ser humano que piensa en el presente y se proyecta al futuro en base a cambios como: hechos sociales, nuevas ideas, nuevos estilos de vida, nuevos espacios, etc. (Segura, 2015). Es por ello que en base a principios de variabilidad, confortabilidad, movilidad y flexibilidad se busca obtener que el equipamiento arquitectónico se adapte a los menesteres de las personas (Colmenarez, 2009).

Desde otro punto de vista, Bahamón (2002, citado en Colmenarez, 2009) afirma que la flexibilidad espacial, sugiere la aplicación de estructuras basadas en componentes industrializados y seriados, paneles enrollables, mobiliario técnico, módulos giratorios,

plafones, cloisins epaisses, permitiendo la elasticidad de espacios abiertos a sucesivas posibilidades habituales en la distribución de oficinas.

Schneider & Till (citado en Humpiri & Choque, 2009) define a la flexibilidad arquitectónica como “la cualidad del espacio, que permite realizar diferentes arreglos físicos, tanto en sus estructuras internas y externas que pueden ser temporales o permanentes” (p. 5).

2.3.2.1.Oficinas Flexibles.

Las entidades públicas o privadas se adaptan a las nuevas exigencias, es por ello que, desde hace mucho tiempo, las oficinas flexibles se han introducido en la mayoría de los entornos profesionales.

Las oficinas flexibles son una tendencia en el anteproyecto del ambiente de trabajo que se ha ido ampliando y fortaleciendo en los sectores institucionales, la distribución de las diferentes áreas no solo impone requisitos especiales en la estructura básica del edificio sino también en el equipamiento interno, de manera que el edificio se puede reconfigurar de forma flexible con el pasar del tiempo (Feingold V. , 2015), además permite el desarrollo de diferentes ambientes de acuerdo a las necesidades de los usuarios, de acuerdo al tipo de trabajo según su cargo ya sea que requieran espacios para actividades individuales o grupales. (Marín, 2013).

Vázquez (2013, citado por Bobillo, 2015) afirma que las oficinas flexibles son:

“Espacios que propicien el trabajo en equipo, zonas en las que trabajar concentrado sin interrupciones, espacios de colaboración, de ocio y relax, en los que fluyan las ideas y la creatividad, así como zonas que favorezcan las conversaciones y la comunicación interna entre distintos tipos de empleados y departamentos” (p. 45).

2.3.2.2.Principios de Diseño Oficinas Flexibles.

Según Feingold (2014, p. 8) plantea 5 principios fundamentales para el diseño de las oficinas flexibles, que son las siguientes:

- **Funcionalidad:** Se debe asignar espacio para facilitar la actividad de los socios y apoyar proyectos que requieran actualizaciones. Al considerar la asignación del espacio, se debe prevenir cambios potenciales durante al menos cinco años. La distribución debe proporcionar acceso y espacio de calidad a diferentes ámbitos y beneficiar por igual a todos los administrativos.
- **Comunicación:** En un espacio cerrado, los tabiques transparentes permiten que los grupos de trabajo provean un nivel de aislamiento acústico y que a la vez mantengan un contacto visual con el resto de espacios. La transparencia no es solo una característica visual, sino que, en un sentido significativo, aumenta la capacidad de comunicarse a través del espacio.
- **Interacción social:** La oficina debe ser un sitio confortable para todos los usuarios, para aumentar la interacción social. En este caso, una cafetería es un lugar ideal para reuniones informales.
- **Ambiente:** Un buen anteproyecto de oficina prioriza un buen ambiente de trabajo. Esto se logra expandiendo la vista hacia exterior del edificio, recibiendo luz natural y expandiendo el espacio usando divisores de vidrio a mitad de su altura.
- **Tecnología:** El espacio de trabajo incluye un sistema de cableado flexible en la que se acceda a cambios fáciles en el espacio de ubicación. También es aconsejable combinar el uso de tecnología inalámbrica con pantallas para aumentar la flexibilidad del espacio.

2.3.2.3. Diversidad de Tipología Espacial en Oficinas Flexibles.

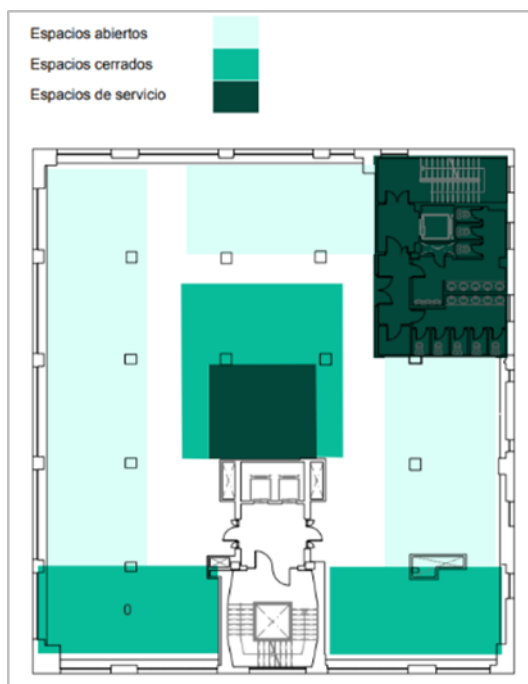
La tipología espacial intenta distinguir o clasificar varias configuraciones espaciales en función de su calidad y características; esta comprensión de tipología proporciona un cierto nivel de conocimiento en el diseño arquitectónico.

Según la Universidad Nacional de Educación a Distancia & 3G Office (UNED, 2010, pp. 16-17) plantea 3 tipos de espacios:

- **Espacios abiertos:** “Áreas diáfanos para implantación de los puestos de trabajo. Es el uso que más superficie ocupa en la totalidad de una oficina, aproximadamente el 70% del área de planta, y que da servicio a mayor número de personas, espacios abiertos las zonas con mejor iluminación natural, con una geometría regular y que estén resguardadas de las zonas con alta densidad de circulación” (3G Office, 2010, p.16).
- **Espacios cerrados:** localizados generalmente junto a las zonas abiertas de trabajo administrativo, cuya iluminación es beneficiada del exterior del edificio y del interior de las zonas abiertas de trabajo, aquí se incorporan los despachos de mayor confidencialidad y salones de reunión, ocupando 15% más o menos del área de la planta.
- **Espacios de servicio:** Son indispensables para la óptima función del espacio de trabajo. Son aquellos espacios de cafetería, fotocopias e impresión, vestidores, casilleros, y servicios sanitarios. Estos espacios corresponden a un 15% aproximadamente del área de planta. Se emplazan generalmente cercano a los espacios de máxima circulación y zonas de comunicaciones, de forma que se aprovecha como colchón acústico.

Figura 7

Esquema de espacios en oficinas flexibles



Nota. Adaptado de Concepción del entorno de trabajo, Guía de criterios de diseño para los espacios administrativos de la UNED, UNED & 3D Office, 2010, <https://n9.cl/ldyet>

Según Humpiri y Choque (2017, pp. 72-73) Plantea la diversidad de tipología espacial a partir de los siguientes indicadores:

- **Espacio libre:** Esta tipología se caracteriza por la ausencia de alguna distribución o partición espacial; esta categorización accede una dinámica de disposición espacial, creando variabilidad de la distribución. De esta manera, la planta libre está ligado a la idea de liberación, no existe divisiones que definan por ejemplo los espacios servidos o los espacios servidores; más bien, la disposición del mobiliario y del equipamiento definen de manera sutil las circulaciones y los espacios de trabajo.
- **Espacio móvil:** Esta categorización consta de uno o más objetos móviles en el interior, lo que permite dividir el espacio en espacios más pequeños o

más grandes; esta categorización se basa en la liviandad de los componentes que configuran la zona de trabajo, para generar una configuración diversa de los espacios interiores de la arquitectura; de esta manera, propone una variabilidad reversible o irreversible. Algunos elementos con que se configura el espacio son generalmente tabiques móviles, desplazables, muebles y aparatos.

- **Espacios de recintos neutros:** Esta categorización se distingue porque sus ambientes se encuentran definidos y son inamovibles; también ofrecen desde sus cualidades una diversidad de diferenciación respecto a sus dimensiones y tamaños de sus espacios. Es un lugar que se puede utilizar para diversos fines según las necesidades de los usuarios del espacio. La privacidad varía según el usuario que permite su exposición o aislamiento del espacio.

Según Feingold (2014, p. 11) afirma que las áreas de reuniones y los espacios de apoyo son esenciales en este nuevo entorno laboral. Surgen nuevas tipologías funcionales con espacios estandarizados (Ver Figura 8).

Figura 8

Tipos de espacios en oficinas flexibles

TIPOS DE ESPACIOS DE OFICINAS FLEXIBLES			
<p>SALAS DE REUNION</p> <p>Son áreas cerradas que pueden ser pequeñas (con capacidad para 2 a 4 personas y adaptable a la interacción formal e informal) o grandes (con capacidad para 5 a 12 trabajadores y reservada solo para la comunicación formal).</p>	 <p>Nota. Recuperado de <i>Oficinas #1 Tendencias</i>, por MAS ARQ, 2014, ISSU https://issuu.com/ndiricci/docs/arq_mas_oficinas_1</p>	<p>QUIET ROOM</p> <p>Cubículo cerrado dentro de la planta o área de trabajo cuyo objetivo son realizar tareas que requieran concentración. Estas tienen aislación acústica y de ser necesario no se permiten teléfonos ni conversaciones para evitar distracciones.</p>	 <p>Nota. Recuperado de <i>Oficinas #2 Configuración</i>, por MAS ARQ, 2014, ISSU https://issuu.com/ndiricci/docs/arq_mas_oficinas_2</p>
<p>ESPACIOS ABIERTOS DE REUNION</p> <p>Se trata de áreas abiertas diseñadas para contactos breves e informales. Estos espacios pueden ser pequeños (2 a 4 personas) o grandes (5 a 12 personas).</p>	 <p>Nota. Recuperado de <i>Oficinas #1 Tendencias</i>, por MAS ARQ, 2014, ISSU https://issuu.com/ndiricci/docs/arq_mas_oficinas_1</p>	<p>CUBÍCULOS</p> <p>Espacios cerrados para el trabajo de una sola persona. Se usa para tareas de alta concentración y su ocupación es rotativa.</p>	 <p>Nota. Recuperado de <i>Oficinas #2 Configuración</i>, por MAS ARQ, 2014, ISSU https://issuu.com/ndiricci/docs/arq_mas_oficinas_2</p>
<p>SALA DE BRAINSTORMING</p> <p>Es un área cerrada con capacidad para 5 a 12 personas. Su equipamiento debe ser flexible y adaptable al workshop y las sesiones de creatividad.</p>	 <p>Nota. Recuperado de <i>Oficinas #2 Configuración</i>, por MAS ARQ, 2014, ISSU https://issuu.com/ndiricci/docs/arq_mas_oficinas_2</p>	<p>SALAS DE EQUIPO</p> <p>Espacios semicerrados para 2 a 6 personas, adaptables al trabajo en equipo al mismo tiempo que a tareas individuales que requieren concentración.</p>	 <p>Nota. Recuperado de <i>Oficinas #1 Tendencias</i>, por MAS ARQ, 2014, ISSU https://issuu.com/ndiricci/docs/arq_mas_oficinas_1</p>
<p>MEETING POINTS:</p> <p>Se trata de espacios abiertos que favorecen el encuentro casual de entre 2 a 4 empleados. Casi siempre están equipados con heladeras y máquinas de café.</p>	 <p>Nota. Recuperado de <i>Oficinas #3 Configuración</i>, por MAS ARQ, 2014, ISSU https://issuu.com/ndiricci/docs/arq_mas_oficinas_3</p>	<p>ÁREAS VERDES</p> <p>Son espacios que permiten la purificación del aire y suman la sustentabilidad a la oficina. Se calcula que las corporaciones deberían disponer de 1 m2 de espacio verde por empleado. Deberían estar equipados con bancas y amenities para favorecer la creatividad y la comunicación.</p>	 <p>Nota. Recuperado de <i>Oficinas #2 Configuración</i>, por MAS ARQ, 2014, ISSU https://issuu.com/ndiricci/docs/arq_mas_oficinas_2</p>
<p>PHONE BOOTH</p> <p>Cubículo cerrada de dimensiones reducidas que cuenta con un teléfono, un mesón y un sofá o silla alta, para realizar llamadas telefónicas que requieran de privacidad.</p>	 <p>Nota. Recuperado de <i>Oficinas #5 Imagen</i>, por MAS ARQ, 2014, ISSU https://issuu.com/ndiricci/docs/arq_mas_oficinas_5</p>	<p>BIBLIOTECAS Y ÁREAS DE ESPARCIMIENTO</p> <p>Las primeras son espacios semiabiertos como privacidad suficiente como para leer un libro o una revista. Las segundas integran la oferta de amenities y son salas cerradas con distancias propuestas de actividades para la distracción (mesas de ping-pong y metegol, playstation, etc).</p>	 <p>Nota. Recuperado de <i>Oficinas #3 Configuración</i>, por MAS ARQ, 2014, ISSU https://issuu.com/ndiricci/docs/arq_mas_oficinas_3</p>

Nota. Elaboración propia con base de datos de *Oficinas #3 Configuración*, por Victor Feingold, 2014, ISSU https://issuu.com/ndiricci/docs/arq_mas_oficinas_3

2.3.3. *Confort Ambiental en Espacios Administrativos*

Según Fernández (2003, citado por Prieto, 2012) los trabajadores pasan la mitad de su vida consciente en entornos administrativos. Desde finales del siglo XX, la calidad ambiental en estos espacios ha sido un tema de creciente preocupación. En la integración gradual de estándares de sostenibilidad y eficiencia energética en el proceso de desarrollo del edificio de oficinas, se ha sumado la verificación de conjeturas de carácter ambiental, que vinculan la comodidad de los trabajadores con su eficacia y desempeño en las acciones de trabajo (Prieto, 2012).

Asimismo, Loftness (2008, citado por Prieto, 2012) afirma que:

“Diversos estudios coinciden en que un punto clave en el desarrollo de ambientes de trabajo confortables es la relación entre el espacio interior y el medio ambiente externo, lo que permite defender una mayor apertura al ambiente natural, por su contribución a la generación de "lugares de trabajo sostenibles y saludables" (p. 108).

Para que un individuo logre el mejor desempeño en el trabajo y beneficie a su institución, los factores energéticos que lo rodean (lumínicos, térmicos y acústicos) son importantes en el proceso de habitabilidad. El placer y la comodidad de tenga la persona en el lugar de trabajo dependerá también de su estabilidad física, psicológica y social (Hernandez, 2002).

2.3.3.1. Confort Lumínico.

Según Feingold (2014) la iluminación es un fragmento esencial de la labor administrativa. Contratiempos frecuentes como el deslumbramiento en la pantalla, la escasez de luz natural pueden afectar el confort y causar agobio, problemas de salud, descontento y decrecimiento del rendimiento. Para garantizar el confort visual, se debe considerar los siguientes tres puntos:

- Nivel de iluminación
- Los deslumbramientos
- Equilibrio de las luminarias.

Además, otro elemento básico para obtener un confort visual suficiente en la zona administrativa es el tipo de luz: iluminación natural o artificial. Para realizar un gran ahorro energético es necesario aportar suficiente luz natural, aun cuando esto por sí solo no asegura una correcta iluminación, dado que cambiará en diferentes momentos del día, por tanto, es necesario utilizar luz artificial para compensar su deficiencia o inexistencia. El tipo de abertura y la orientación son una de los esenciales instrumentos de diseño para disfrutar de la iluminación natural. En cambio, debido a la orientación del edificio, las circunstancias climáticas, la estación del año, el horario del día y las necesidades de los residentes, la cantidad de luz que ingresa a la oficina es variable.

Así mismo, Feingold (2014) afirma que “Algunas estrategias de diseño tales como el uso de divisores vidriados y la utilización de paneles bajos en las estaciones de trabajo promueven al máximo el uso de la luz natural” (p. 12)

2.3.3.2. Confort Acústico.

Según Feingold (2014), afirma que: “El confort acústico es un tema sensible en los espacios de trabajo actuales. Las nuevas configuraciones flexibles y de planta abierta producen un alto nivel de contaminación sonora” (p. 5).

Según las principales investigaciones en torno a la relación del usuario y el confort acústico de los trabajadores en relación al área de trabajo, determina que el ruido es uno de los factores que causan interrupciones y distracción, de la disminución de la calidad del trabajo, incremento de la ansiedad y del descontento laboral. El confort acústico puede clasificarse en tres dimensiones:

- El comportamiento de los usuarios.
- Anteproyecto de la zona de trabajo
- El tratamiento acústico.

Al combinar estas tres áreas, es posible crear un entorno adecuado para todas las condiciones y actividades.

“Los espacios de trabajo abiertos precisan tratamiento acústico en la mayor parte de su superficie para absorber el ruido producido por personas y equipos. El mobiliario, los paneles, los revestimientos y los cielorrasos, pueden servir para absorber el ruido dependiendo de su configuración y de las propiedades de los materiales que los conformen” (Feingold, 2014, p. 6).

2.3.3.3. Confort Térmico.

Según Hernández (2002), indica que el confort térmico debe entenderse como el parámetro que indica cuando uno se siente “bien” en un lugar determinado, estas manifestaciones son controladas por los parámetros medioambientales como temperatura, velocidad del viento y humedad relativa.

Según Feingold (2014) se calcula que, en promedio, los trabajadores de los grandes centros urbanos pasan más del 90% de su tiempo dentro de áreas de trabajo cerradas y climatizadas artificialmente.

Asimismo, el autor afirma lo siguiente:

“El confort climático se alcanza combinando una adecuada estrategia de ventilación y circulación de aire junto con la instalación de un sistema de calefacción y refrigeración eficaz. El clima dentro de la oficina debe ser de una temperatura media, agradable, lo más natural y uniforme posible” (Feingold, 2014, p.8).

2.4. BASES TEÓRICAS SOBRE LA VARIABLE DEPENDIENTE

2.4.1. *Servicio Administrativo*

2.4.1.1. **Administración Pública.**

Puede la administración pública definirse bajo un concepto prestacional, de realización de los derechos fundamentales de los ciudadanos, estando a su disposición absoluta, de acceso igualitario y de calidad, siendo esta su naturaleza. (Reyna & Saavedra, 2008, p. 593)

“El estado nace y se justifica para el servicio de los individuos. Fuera de esta consideración se transforma en un ente distinto, y, desde luego, muy peligroso.”
(Buompadre, 2001, p. 38)

2.4.1.2. **Servicios Públicos.**

Para poder entender los servicios públicos es necesario entender el concepto individual de servicio. El servicio es cualquier actividad bilateral para el beneficio que una parte que puede ofrecer a otra, cuya característica es la intangibilidad, es decir no se puede poseer. (Nuñez, 2015).

“El servicio al cliente puede considerarse bajo su naturaleza de servicio como una actividad, cuya característica principal es la relación entre la empresa con el cliente, a fin de que éste quede satisfecho con dicha actividad” (Peel, 1993, p. 24).

Por lo tanto se ha definido al servicio como una actividad prestada en beneficio de una persona o entidad a otra, hay que precisar que la calidad del servicio es subjetiva según el beneficiario, es por ello que “El servicio no puede estandarizar las expectativas del cliente, pues cada cliente es diferente y sus necesidades también” (Requena & Serrano, 2017, p. 21),

Los servicios al tratarse de una actividad, puede ser medida por lo tanto también clasificada, es por ello Browning y Singelmann (1978, citado por Moreno, del Rio y Dominguez, 1989) los clasifica de la siguiente manera:

- Servicios de distribución
- Servicios de producción
- Servicios jurídicos
- Servicios personales

Los servicios de distribución son referidos a los servicios de transporte, almacenaje y ventas, los servicios sociales son destinados a las necesidades colectivas como la salud, educación, entre otras, los servicios personales son actividades para la satisfacción personal y los servicios de producción son aquellos que comprenden los servicios jurídicos, financiación, diseño y administración. (p. 12)

No obstante, no ha sido la única clasificación de los servicios, para Kent (1985, citado por Moreno, del Rio y Domínguez, 1989), los servicios son divididos de en 4 categorías:

- Servicios personales no cualificados
- Servicios personales cualificados
- Servicios industriales
- Servicios de consumo

Los Servicios personales no cualificados son referidos a los servicios domésticos y personales, cuya característica es la absorción de la mano de obra excedente. Los servicios industriales, son aquellos cuyo rasgo es la competencia en el mercado y requieren de otros servicios. Los restaurantes, hoteles, actividades de ocio, entre otras, conforman los servicios de consumo. El comercio y administración son ejemplos de servicios personales cualificados, junto a ello, los servicios públicos que suministran servicios sociales han generado nuevos requerimientos en los servicios. (p. 14)

La clasificación de servicios administrativos ha sido enmarcada dentro de la categoría de producción o personal cualificado por los autores descritos anteriormente, estos se basan en

el consumo, siendo complementario los enfoques de producción. Si bien se establece una definición clara cuyo enfoque es más general y empresarial, es necesario analizar a los servicios públicos, que son asumidos por órganos públicos, creados por leyes o constitución, caracterizándose por darse de forma continua o regular a ciertas necesidades que son de interés general, la prestación del servicio puede darse de forma directa, de forma indirecta y con posibilidad de realizarse por otro medio legal, dándose bajo un administración pública o privada. (Reyna & Saavedra, 2008, p. 593)

La Presidencia del Consejo de Ministros del Perú describe a los servicios que brinda el estado de manera general como:

“Todo ciudadano, sea que actúe en nombre propio o en virtud de representación, tiene derecho a recibir servicios de calidad al momento de realizar algún trámite o requerir algún servicio del Estado”. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015, p. 11)

Por lo tanto, el enfoque que tiene la PCM es que todo ciudadano tiene como derecho el acceso a un servicio para satisfacer determinadas necesidades, en el caso de la presente investigación, los servicios administrativos que brinda la DRVCyS.

2.4.2. Calidad del Servicio al Ciudadano

2.4.2.1. Calidad.

La calidad puede definirse según las normas ISO 9000 como: “El grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”.

La Real Academia de la Lengua Española define calidad como: “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie”.

Según lo definido previamente, se puede concluir que el concepto de calidad como característica que cumplan con requisitos, pudiendo ser medible, por ende, comparable.

“Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad” (Crosby, 1988).

Por otro lado, la calidad no es estática, no busca exclusivamente la supervivencia de la institución, busca también la implementación de cambios que aseguran una mejora continua, es por ello que hoy en día calidad es una forma de gestión que involucra a cualquier institución y a todos sus niveles. (Requena & Serrano, 2017, p. 20)

2.4.2.2. Calidad del Servicio.

La importancia de una entidad pública es regida por el concepto de calidad del servicio y puede conceptualizarse como la “(...) responsable de orientar su actividad hacia la satisfacción del ciudadano, quien precisamente justifica su existencia” (Nevado-Batalla, 2003).

Se puede inferir que una buena atención a la ciudadanía tiene como objetivo la prestación del servicio de calidad, así como la aceptación del cumplimiento e incumplimiento de las funciones de la entidad y como es que influye en la prestación del servicio.

Es por ello que existe la necesidad de establecer dimensiones de la calidad del servicio para poder evaluar y hacer mejoras.

SERVQUAL es un instrumento de medición de la calidad del servicio (Parasuraman, Zaithaml, & Berry, 1985-1988, pp. 12-40). Donde determina las siguientes dimensiones:

- Confianza y empatía
- Fiabilidad

- Responsabilidad
- Capacidad de respuesta
- Tangibilidad

Siendo este último punto el que incluye al componente físico, mobiliario y equipamiento.

En el Perú, la PCM, mediante el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública, establece las siguientes dimensiones:

- Estrategia y organización
- Conocimiento de la ciudadanía y el usuario
- Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía
- Infraestructura mobiliario y equipamiento
- Proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa
- Personal de atención a la ciudadanía
- Transparencia y acceso a la información
- Medición de la gestión
- Reclamos y sugerencias

“Las dimensiones mencionadas miden la gestión de la entidad pública, estableciendo los aspectos básicos de los procesos de atención ciudadana, que forman parte de los servicios que brindan las entidades públicas”. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015, p. 19)

Es el cuarto punto que condiciona a la presente investigación, a partir del aporte físico es que se responde a una de las dimensiones de la calidad del servicio, como, por ejemplo, el

diseño acorde a las características de una sede administrativa y el soporte que cuenta la entidad para brindar los servicios.

2.4.3. Grado de Desempeño Laboral

2.4.3.1.Clima Organizacional.

“Todas las organizaciones tienen un propósito, estructura y una colectividad de personas y están conformadas por un grupo de elementos interrelacionados entre sí, tales como una estructura organizacional” (Caligiore & Diaz, 2003, p. 645)

Entre los factores de análisis en cuanto al clima organizacional se detalla el reconocimiento y cumplimiento de las condiciones básicas del trabajador, siendo así un componente multidimensional, cumplido estos objetivos se convertirá en el motor para su desenvolvimiento laboral, es por ello la importancia que tiene que es derivada de las percepciones del trabajador ya que en la medida de ello se reflejará en su desempeño laboral. (Quintero, Africano, & Faría, 2008, p. 35)

2.4.3.2.Desempeño Laboral.

Es el comportamiento, desenvolvimiento y rendimiento del trabajador en la búsqueda de fines fijados, influyendo en el desempeño de la entidad para lograr objetivos. (Chiavenato, 2000, p. 359)

“El desempeño laboral depende de las habilidades intelectuales o físicas que el trabajador requiere, para el eficiente desempeño de sus funciones.” (Robins & Judge, 2013)

El desempeño laboral es uno de los componentes más importantes que tiene la entidad, un trabajador comprometido con la entidad condiciona directamente a la productividad de una entidad, por tal motivo, se debe buscar los factores en cómo mantener su grado de satisfacción

y comodidad. (Chiavenato, 2000; Robins & Judge, 2013) Y al tratarse de una actividad, esta puede ser medida y depende de factores establecidos y valorados.

“El buen desenvolvimiento laboral depende de algunos factores, entre los que se pueden mencionar, el ambiente de trabajo, el salario, las relaciones con los jefes y con el resto del personal (relaciones interpersonales), así como también la jornada laboral, horario de trabajo, cancelación puntual del salario, incentivos y motivación dentro de la organización.” (Davis & Werther, 2001)

Definiendo la siguiente clasificación de los factores que influyen en el desempeño laboral:

- Relaciones Interpersonales
- El salario
- Cancelación puntual del salario
- Jornada Laboral
- Horario de Trabajo
- Incentivo y motivación
- Ambiente de trabajo

Es el ambiente y condiciones de trabajo el factor de estudio de la presente investigación, como un ambiente óptimo, que busca un equilibrio entre el trabajador y lugar de trabajo. Es por ello que el espacio de trabajo tiene un rol directo como factor de desempeño.

“Se destaca que existe un rol motivacional, según el cual un ambiente más agradable genera sensaciones de bienestar que condicionan una mejor actitud de los estudiantes para el aprendizaje y de los docentes para la enseñanza” (Fuchs, Mock, Morgan, & Young, 2003, p. 164)

La cita anterior presenta una relación directa entre el espacio físico y el rol motivacional en un ejemplo relacionado a educación. En efecto, una correcta iluminación y ventilación proporcionará un espacio adecuado para el desempeño laboral. Así mismo, contar con una infraestructura adecuada, en óptimas condiciones y diseñado acorde a las necesidades, conduce a que el usuario pueda desempeñarse de mejor manera a que si el trabajador realizara sus actividades en un espacio el cual no sea el adecuado.

2.4.3.3. Flexibilidad y el Desempeño Laboral.

Es muy probable que al hablar de desempeño laboral se nos venga a la mente la relación entre eficiencia y productividad de los empleados el entorno de trabajo debía ser basado entre la relación entre el trabajador y la maximización de su producción a través de espacios parametrados para evitar las distracciones. Se ha demostrado lo contrario en la actualidad, una oficina flexible, puede llegar a lograr la motivación en un trabajador comprometido, es decir, un trabajador en mejores condiciones y productivo. (CONTRACT Workplace, 2017)

“La manera tradicional de organizar una sede central, asignando a cada empleado un puesto físico, y haciéndolo de un modo relativamente indiferenciado y con escasas zonas de colaboración, no se está adaptando cambios tales como son la creciente ubicuidad del empleado o la mayor tendencia a trabajar en equipo” (Bobillo, 2015, p. 62).

Podemos asegurar que el cambio es la constante de nuestros días, esto se ve reflejado en los cambios de los espacios de trabajo, las nuevas generaciones empiezan a ocupar el mercado y el espacio debe tornándose más dinámico, a diferencia de los espacios de trabajo de hoy en día.

“En una oficina no territorial, nadie tiene un puesto fijo. A medida que transcurre el día, las personas irán ocupando distintos espacios de acuerdo con su propia agenda y con

las características del trabajo que estén llevando a cabo”. (CONTRACT Workplace, 2017)

“Por otro lado, si la persona puede elegir la mejor ubicación y horario para realizar su actividad, de una manera intuitiva podemos pensar que será más productivo, pues está eligiendo el mejor lugar y el mejor momento para esa actividad.” (Larrea, 2012, p. 91)

Entonces podemos inferir que la flexibilidad aplicada a los espacios, en este caso, de rol administrativo, a través de espacios de interrelación, no definidos o parámetros a una acción y, sobre todo con libertad de que el trabajador elija libremente el lugar de trabajo de acuerdo a sus necesidades, influya directamente en la productividad de los trabajadores, así como su grado de satisfacción, mejorando indirectamente el equilibrio de vida laboral-personal.

2.4.4. Capacitación del Usuario

2.4.4.1. Capacitación.

La Real Academia de la Lengua Española define capacitación como: Hacer a alguien apto, habilitarlo para algo. Entonces se puede definir a la capacitación como una herramienta con el fin de mejorar el desempeño de los empleados. (Cota & Rivera, 2017)

“La Capacitación es el proceso educativo de corto plazo, que se aplica de manera sistemática y organizada, que permite a las personas aprender conocimientos, actitudes y competencias en función de objetivos definidos previamente” (Chiavenato, 2009, p. 371).

En las definiciones anteriores puede detallarse a la capacitación una herramienta para el mejoramiento de las capacidades de los trabajadores como una respuesta a un momento específico. (Chiavenato, 2009; Cota,2016)

Al igual que la capacitación, el aprendizaje tiene como objetivo el cambio, es por ello que se puede considerar que la capacitación encuentra su preponderante lugar en el rol de facilitador del aprendizaje. (Slobodianinck, s.f.)

2.4.4.2.Capacitación del usuario.

Siendo el cambio de la constante de nuestros días, las entidades o empresas demandan talentos con capacidades mayores que puedan enfrentar sin problemas desafíos, puedan innovar y producir servicios de calidad.

En la capacitación del usuario interno, el administrativo, es fundamental para el funcionamiento de la entidad o empresa. “Es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible” (Drovetta, 1992, p. 4)

Al respecto del personal, debe contar diversas técnicas para brindar un servicio óptimo, la PCM (2015): “Con este fin, se hace necesario realizar acciones de capacitación (talleres, seminarios, cursos) con el objetivo de fortalecer las competencias deseadas y dotar de las herramientas, conocimientos y habilidades requeridas para realizar su labor de la mejor manera posible.” (p. 57)

En la capacitación del usuario externo, tiene la finalidad de formar a individuos con destrezas, habilidades y conocimientos para mejorar el desempeño individual y colectivo. (MVCS, 2007)

2.4.4.3.La capacitación y el espacio.

La capacitación y el aprendizaje pueden considerarse como “motor del proceso de mejora... a través de la generación de espacios, condiciones, herramientas y metodologías.” (Slobodianinck, s.f.)

Entonces puede definirse que los espacios de capacitación y de formación son “espacios físicos porque la actividad formativa es, sobre todo, un hecho presencial. Las interrelaciones entre las personas que forman la comunidad de aprendizaje necesitan un lugar material para que se produzca correctamente dicho hecho.” (Campos & Cuenca, 2016)

2.5. DEFINICIONES OPERACIONALES

2.5.1. Sede Administrativa

Las sedes administrativas cumplen funciones de diversas dependencias vinculadas a tareas de gestión interna. Se formula, articula e impulsan políticas, planes y proyectos relativos a la administración y las finanzas, la planificación y el presupuesto, y el recurso humano. (Centro de la Diversidad Cultural, s.f.).

2.5.2. Arquitectura Administrativa

Referido al diseño de espacios de oficina y desarrollo prestacional de servicio, tanto en instituciones estatales o privadas (Gómez, 2018).

2.5.3. Adaptabilidad

“Implica la modificación de un espacio interior, para ser utilizado para varios usos, es decir, espacios compartidos” (Barrios, 2014, p. 10).

2.5.4. Flexibilidad

“Modificación de los espacios para cambios de actividades o bien ampliación de los mismos según la necesidad” (Barrios, 2014, p. 10).

2.5.5. Oficina Flexible

Aplicación de la flexibilidad al área de trabajo y su integración a los diferentes usos, adaptándose a las nuevas formas de trabajo condicionadas a la movilidad de los empleados y a la aplicación de tecnologías. (Espinosa, 2018).

2.5.6. Oficinas

“La oficina es un local donde se hace, se ordena o trabaja algo” (RAE, 2016). “Por otro lado, se denomina oficina a toda edificación destinada a la prestación de servicios administrativos, técnicos, financieros, de gestión, de asesoramiento y afines de carácter público o privado” (RNE, norma a-080, art.1).

2.5.7. Administrado

“Es la persona natural o jurídica en el procedimiento administrativo sobre el que recaen los efectos jurídicos.” (Casablanca, 2020)

De acuerdo a la Ley de Procedimientos Administrativos, un administrado es todo ciudadano que acceda a un servicio administrativo, también puede definirse a todo ciudadano, aun sin haber iniciado algún procedimiento administrativo, debido a los derechos que este posee.

2.5.8. Administrativo

“De acuerdo a la Ley de Procedimientos Administrativos se considera como Agente de las entidades que, bajo cualquier régimen jurídico y ejerciendo potestades públicas, conduce el inicio, la instrucción, la sustanciación, la resolución, la ejecución o que, de otro modo, participa en la gestión de los procedimientos administrativos” (Ley N°27444, capítulo II, art. 50)

2.5.9. Ambiente de trabajo

“Es el conjunto de factores que influyen sobre el bienestar físico y mental de los trabajadores. Supone la suma del conjunto de factores técnicos y sociales que participan en el proceso del trabajo e influyen en el bienestar laboral del trabajador” (Wolters, s.f.)

2.5.10. Equipamiento

En general, es el conjunto de medios (muebles y equipos o maquinaria) necesarios para el desarrollo de una actividad (MINEDU, 2015, p. 16).

2.5.11. Infraestructura

“Una infraestructura es el conjunto de elementos o servicios que están considerados como necesarios para que una organización pueda funcionar o bien para que una actividad se desarrolle efectivamente”. (Florencia, 2010)

2.5.12. SERVQUAL

“SERVQUAL es un cuestionario con preguntas estandarizadas para la Medición de la Calidad del Servicio, herramienta desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry desarrollado en los Estados Unidos con el auspicio del Marketing Science Institute y validado a America Latina por Michelsen Consulting con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios” (Wigodski , 2003).

CAPÍTULO III

MARCO CONTEXTUAL

3.1. ANÁLISIS DE CASOS SIMILARES

Para el análisis de casos similares se han identificado sedes administrativas institucionales y corporativas en donde se hacen uso de espacios adecuados a las necesidades de los usuarios, empleando diferentes tipologías de espacios, tecnologías, mobiliario, materiales, color, texturas en pisos y muros, entre otros.

A continuación, se llevará a cabo un análisis situacional sobre 4 proyectos confiables nacionales e internacionales que reunirán características que contribuirán a la presente investigación. Los nombres de los proyectos son los siguientes: Gobierno Regional de Moquegua - Perú, Edificio administrativo y Fábrica Star Enginnerrs - Vietnam, Edificio administrativo Google - México y Jefatura del Gobierno de Buenos Aires - Argentina (Ver Anexo L-01, L-02, L-03 y L-04) y (Ver tablas 2, 3, 4 y 5).

Tabla 2

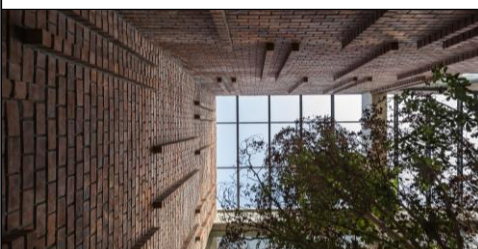
Gobierno Regional de Moquegua – Perú

CASO SIMILAR Y PROYECTO CONFIABLE		
GOBIERNO REGIONAL DE MOQUEGUA – PERÚ		
DATOS GENERALES		PLANO DE UBICACIÓN
AUTORES DEL PROYECTO	ARQ. SANDRA BARCLAY / ARQ. JEAN PIERRE CROUSSE	
UBICACIÓN	PROVINCIA DE MARISCAL NIETO, MOQUEGUA	
ÁREA DE TERRENO	15,605.78 m ²	
ÁREA TECHADA	17,788.89 m	
PROPIETARIO	GOBIERNO REGIONAL DE MOQUEGUA	
IDEAS REFORZADAS	(Ver lámina 01 - TOMO I)	IMÁGENES FOTOGRAFICAS
DESCRIPCIÓN	VISION ARQUITECTONICA	
	"Cerro Baul es el sitio de convivencia de grandes culturas prehispanicas, este es el componente mas importante de Moquegua y fue la inspiracion para la forma cilindrica del edificio adminisitrativo".	
	DISTRIBUCION INTERIOR	
	La sede administrativa de Moquegua, esta compuesta principalmente de una edificacion central de ofocinas y una extensa plaza civica. Este proyecto plantea la distirbucion desde lo mas publico (semisotano, primer y segundo nivel) hasta lo mas privado (segundo, tercer, cuanrto y quinto nivel). El edificio cuenta con: <u>SEMISOTANO:</u> - área de estacionamiento pública y privada - auditorio - comedores - estimulación temprana - lactario - áreas destinadas a almacén y archivo <u>1° a 5° PISO:</u> - Oficinas y talleres	
CONCLUSIONES	La planta de distribucion esta compuesta de 5 patios ajardinados orientados de norte a sur, con superficies acristaladas que permiten ventilar e iluminar los espacios de trabajo. Estos patios reunen las circulaciones horizontales.	
	- El proyecto plantea una edificacion compacta de cinco niveles con una área anexa a un gran espacio cívico. - El edificio presenta un interes por el uso de la tecnologia, como aisladores sismicos ubicado entre el piso tecnico y el semisotano y acondicionamiento de aire en los diferentes espacios para asi crear ambientes óptimos de trabajo, ademas del la inyeccion de aire exterior a estos. - La forma pura de la edificacion esta inspirada en elementos historicos de la region. Utiliza materiales de la zona. - Las circulaciones internas no sólo estan comprendidas para transitar, sino que existen espacios abiertos y de descanso, donde aparecen elementos transparentes que logran vistas al exterior.	
		

Nota. Elaboración propia con base de datos de *Sede institucional del Gobierno Regional de Moquegua*, ARQUINE, 2019, <https://n9.cl/p2gv3>

Tabla 3

Edificio administrativo y Fábrica Star Enginners – Hanoi, Vietnam

CASO SIMILAR Y PROYECTO CONFIABLE		
EDIFICIO ADMINISTRATIVO Y FÁBRICA STAR ENGINEERS - HANOI, VIETNAM		
DATOS GENERALES		PLANO DE UBICACIÓN
EJECUTADA	STUDIO VDGA	
UBICACIÓN	HANOI, VIETNAM	
ÁREA CONSTRUIDA	3760 M2	
CLIENTE	STAR ENGINEERS	
AÑO	2017	
IDEAS REFORZADAS	(Ver lámina 02 - TOMO I)	
		IMÁGENES FOTOGRAFICAS
DESCRIPCIÓN	GENERALIDADES: Es una oficina corporativa y una fabrica dentro de la misma edificación, los espacios fueron diseñados con una serie de patios entrelazados en la zona de trabajo que ofrecen frescor en los ambientes de oficina.	
	MATERIALIDAD Y SOSTENIBILIDAD:	
	Las paredes divisorias de los cubiculos o zonas de trabajo son con vidrio transparente	Vista 1: Vista general de la edificación
	La cubierta de la edificación es de hormigon simple expuesto, sujeta con grandes pilares a doble altura.	Fuente: ARCHIDAILY 2017
	Presenta una pantalla perforada llamada pared de respiracion en la zona frontal del edificio, adornada con vegetacion adentro y afuera , que limita la entrada de calor en verano.	
Presenta paneles pintados de diferentes colores calidos que resaltan la fachada de hormigon	Vista 2: Vista interior de oficinas	
CONCLUSIONES	- El proyecto aparenta una serie de espacios interconectados y dirigidos a los patios intermedios.	
	- El proyecto usa diferentes recursos naturales, materiales y espaciales, como patios interiores, la vegetacion interior y exterior, pantallas metalicas perforadas de diferentes tonalidades para poder controlar el ambiente y la experiencia de sus empleados.	
	- Los espacios con materiales terrosos, las aberturas e ingreso de luz natural combinados con la ventilacion y frescura dan un aspecto fresco. -Las paredes internas del edificio ofrecen una textura sobresaliente debido a la diferente composicion y disposicion de los ladrillos.	Vista 3: Vista de patio interno con vegetacion natural
		Fuente: ARCHIDAILY 2017

Nota. Elaboración propia con base de datos de *Studio VDGA Administrative Building*, ArchDaily, 2019, <https://n9.cl/ujvyc>

Tabla 4

Edificio administrativo Google – México

CASO SIMILAR O PROYECTO CONFIABLE	
EDIFICIO ADMINISTRATIVO GOOGLE - MÉXICO	
DATOS GENERALES	
AUTORES	SPACE
UBICACIÓN	LOMAS DE CHAPULTEPEC, MIGUEL HIDALGO, FEDERAL DISTRICT, MEXICO
ÁREA DE TERRENO	4 000 m ²
AÑO	2008
IDEAS REFORZADAS	(Ver lámina 03 - TOMO I)
	PLANO DE UBICACIÓN
	
	IMÁGENES FOTOGRAFICAS
DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCION DE ESPACIOS: "La distribución espacial contiene tres tipologías: La zona de trabajo dinámico compuesta por cafeterías, lounges, ambientes de descanso y recreación; la zona de trabajo formal donde se encuentran salas de reuniones, salas de trabajo individual y grupal y la zona de terraza que proporciona una linda vista de la ciudad de México".
	Una gran biblioteca perfectamente equipada
	Una azotea ajardinada con vistas a la ciudad
	Un salón especial para la reflexión, en donde los empleados pueden hallar tranquilidad.
CONCLUSIONES	DISEÑO SOSTENIBLE Y COLOR: La edificación está sujeta a criterios de sostenibilidad, focalizados en el ahorro de consumo de agua y energía, así como también en la creación de espacios verdes en los interiores de la terrazas, alfombrados verdes y en el exterior de la edificación. El color y el diseño de la iluminación determinan los juegos estéticos de las formas.
	- Las fundamentales virtudes que ofrece las oficinas Google al momento de trabajar son la innovación, la inventiva, la tecnología de los espacios con diferentes temáticas representativas de la ciudad.
	- No solo son espacios destinados a trabajo y escritorio, sino que existen distintos espacios para la inactividad, como salas de tenis de mesa, billar y salas de videojuegos.
	
	Vista 1: Vista de general del Complejo. Fuente: Archdaily, 2014
	
	Vista 2: Vista interior oficinas Fuente: Archdaily, 2014
	
	Vista 3: Vista interior oficinas en planta libre Fuente: Archdaily, 2014

Nota. Elaboración propia con base de datos de *Google Mexico/Space*, Archdaily, 2014, <https://www.archdaily.pe/pe/02-356391/google-space>

Tabla 5

Jefatura de gobierno de Buenos Aires – Argentina

CASO SIMILAR O PROYECTO CONFIABLE	
JEFATURA DE GOBIERNO DE BUENOS AIRES - ARGENTINA	
DATOS GENERALES	
AUTOR	NORMAN FOSTER + PARTNERS
UBICACIÓN	CABA, BUENOS AIRES, ARGENTINA, ZONA PARQUE PATRICIOS
PROPIETARIO	GOBIERNO PORTUEÑO
AÑO	2014
IDEAS REFORZADAS	(Ver lámina 04 - TOMO I)
	PLANO DE UBICACIÓN
	
	IMÁGENES FOTOGRAFICAS
DESCRIPCIÓN	<p>GENERALIDADES:</p> <p>La edificación administrativa se ubica en una gran manzana del Parque Patricios, siendo un proyecto impulsor para la regeneración del viejo barrio industrial de la ciudad de Argentina. Es la primera sede administrativa gubernamental sustentable de la ciudad, con un aproximado de 1 500 trabajadores.</p>
	<p>ESPACIOS INTERNOS:</p> <p>Los ambientes de trabajo son abiertos, iluminados y ventilados de forma natural, los espacios no están encerrados bajo cuatro paredes, estos se encuentran visibles, lo que asegura una buena comunicación entre las dependencias y la relación con el usuario administrado.</p>
	<p>Su diseño se innova en la distribución interna con criterios de flexibilidad, se distribuye en espacios de trabajo en terrazas.</p>
	<p>SOSTENIBILIDAD:</p> <p>Es una de las primeras edificaciones de la ciudad de Buenos Aires en alcanzar la clasificación ambiental de sustentabilidad LEED.</p> <p>Su diseño está compuesto por estructuras de celosías que protegen de piso a techo el edificio en respuesta a las condiciones climáticas de la localidad.</p>
CONCLUSIONES	<p>Foto 1: Vista de general de la edificación y el entorno</p> <p>Fuente: Archdaily, 2015</p>
	<p>Foto 2: Vista de frontal de la edificación</p> <p>Fuente: Archdaily, 2015</p>
	<p>Foto 3: Vista interior</p> <p>Fuente: Archdaily, 2015</p>
	<p>- La edificación está compuesta por paredes acristaladas de altura completa que satisfacen el espacio de trabajo con luz natural y originan una gran vista con el parque adyacente.</p> <p>- Los espacios de actividad son abiertos, y visibles, garantizando una buena comunicación entre los departamentos y promoviendo un alto sentido de comunidad, distribuidos en terrazas.</p> <p>- La sede administrativa se distingue por su estructura en pilares de gran dimensión y techo flotante ondeado que se desdobra en un voladizo y da sombra a la plaza de entrada y a la fachada principal.</p>
	<p>Foto 3: Vista de oficinas</p> <p>Fuente: Archdaily, 2015</p>

Nota. Elaboración propia con base de datos de *Nueva Jefatura de GBA*, Archdaily, 2015, <https://n9.cl/k9c6b>

3.2. ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

Las entidades públicas del departamento de Tacna están catalogadas en regional, provincial o distrital, estas tienen por finalidad efectuar actividades orientadas a complacer las necesidades de la población, sin embargo, muchas de estas entidades públicas poseen espacios inadecuados para el desenvolvimiento de sus servicios administrativos, es por ello que, para la descripción del análisis de la variable independiente referida a Sede Administrativa, se ha considerado analizar: la infraestructura de Sedes administrativas de las diferentes Direcciones de la Región de Tacna y la infraestructura de la Sede administrativa actual de la DRVCyS.

3.2.1. Análisis de la Variable Independiente

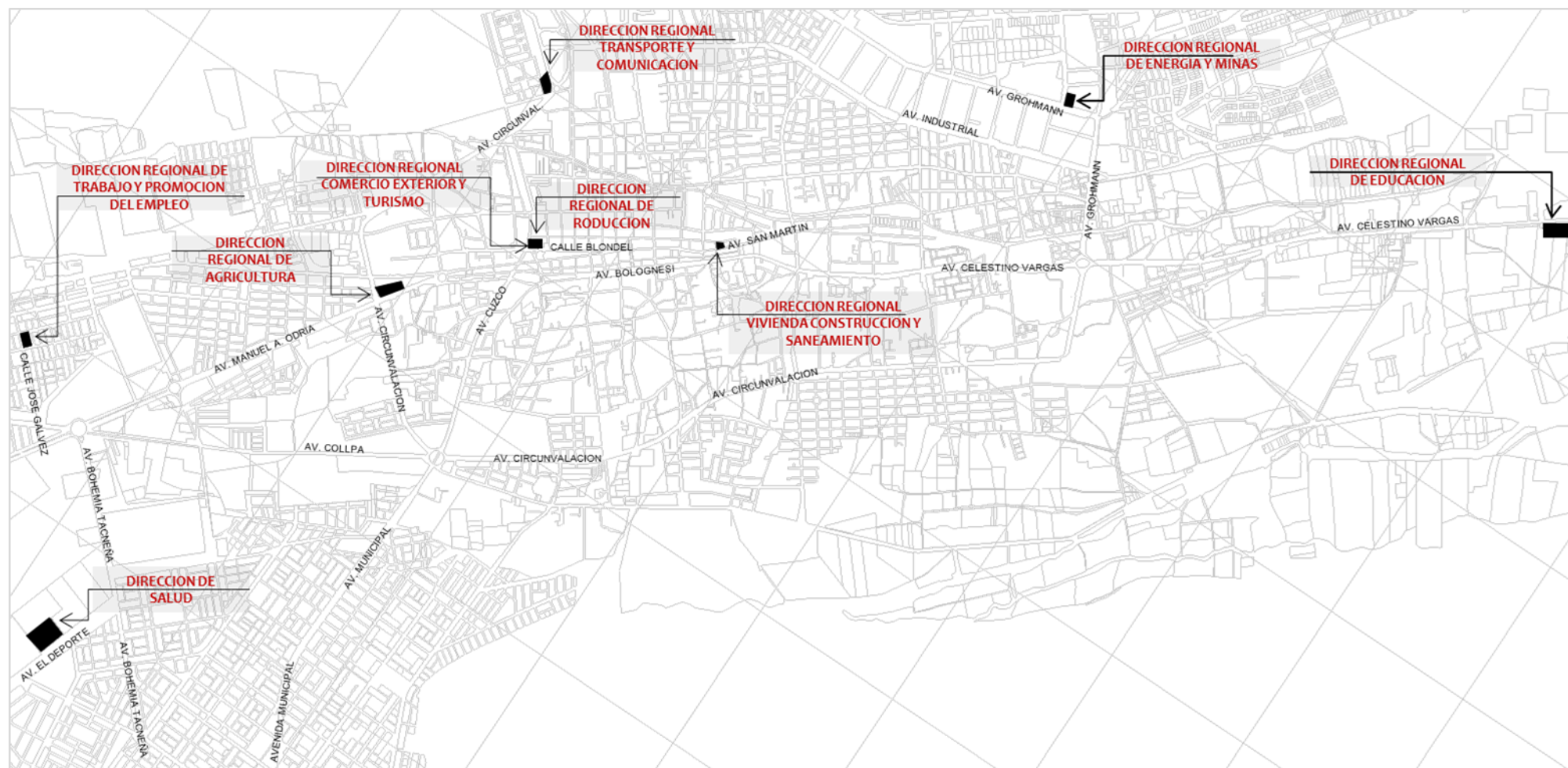
3.2.1.1. Infraestructura de Sedes Administrativas de las Direcciones Regionales Sectoriales de la Región de Tacna.

Para el análisis de la variable independiente, se ha analizado las distintas Sedes administrativas de las Direcciones Regionales de la ciudad de Tacna, identificando un total de 9 tales como (Ver figura 8):

- Dirección Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento
- Dirección Regional de Energía y Minas
- Dirección Regional de Salud
- Dirección Regional de Agricultura
- Dirección Regional de Producción
- Dirección Regional de Educación
- Dirección Regional de Trabajo y Promoción del empleo
- Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones
- Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo

Figura 9

Direcciones Regionales de la ciudad de Tacna



Nota. Elaboración Propia

Para determinar la situación actual de las Direcciones regionales se han aplicado fichas de observación considerando aspectos físicos, espaciales, funcionales y de calidad del servicio, tomando como muestra las siguientes entidades públicas: Dirección Regional de Energía y Minas, Dirección Regional de Salud, Dirección Regional de Producción y la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo.

Tabla 6

Pautas para el desarrollo de fichas de observación

PAUTAS PARA EL DESARROLLO DE LAS FICHAS DE OBSERVACIÓN		
ASPECTOS FÍSICOS		Se evaluará las condiciones físicas que poseen las sedes administrativas.
PUNTAJE	GRADO	- Estado de conservación de la edificación (1 subítem)
0-13	Nulo	- Eficiencia de método tecnológico – constructivo utilizado (4 subítem)
14-27	Inadecuado	- Pavimentos (1 subítem)
27-40	Adecuado	- Accesibilidad (1 subítem)
41-54	Optimo	- Alumbrado (1 subítem)
		- Señalética informativa y de seguridad (2 subítem)
		- Controles de acceso y seguridad (1 subítem)
		- Áreas verdes (3 subítem)
		- Mobiliario urbano (4 subítem)
ASPECTOS ESPACIALES		Se evaluará las condiciones de los espacios que dispone las sedes administrativas
PUNTAJE	GRADO	- Áreas de circulación interna y externa (1 subítem)
0-5	Nulo	- Áreas de espacios abiertos (1 subítem)
6-11	Inadecuado	- Área social (1 subítem)
12-17	Adecuado	- Área administrativa (1 subítem)
18-24	Optimo	- Área de capacitación y formación (1 subítem)
		- Área de servicios (1 subítem)
		- Área e estacionamientos (1 subítem)
		- Áreas de ajardinamiento (1 subítem)
ASPECTOS FUNCIONALES		Se evaluará si la función que brinda los equipamientos administrativos cumple con las necesidades de la población.
PUNTAJE	GRADO	- Función social (2 subítem)
0-4	Nulo	- Función esparcimiento (1 subítem)
5-9	Inadecuado	- Función servicios abiertos (1 subítem)
10-14	Adecuado	- Función higiénico sanitaria (1 subítem)
15-18	Optimo	- Función ambiental (1 subítem)
ASPECTOS CALIDAD DE SERVICIO		Se evaluará si los espacios con los que dispone los equipamientos administrativos son suficientes
PUNTAJE	GRADO	- Servicios complementarios (6 subítem)
0-5	Nulo	- Tiempo de atención (1 subítem)
6-11	Inadecuado	
12-17	Adecuado	
18-21	Optimo	

Nota. Elaboración propia

Según tabla 7, el grado de valuación de las sedes administrativas es cuantificado en grado y puntuación del 0 al 3, teniendo como connotación:

Tabla 7

Grado de valuación para la aplicación de fichas de observación



GRADO	PUNTUACIÓN	SIGNIFICADO
Óptimo	3 puntos	Obedece con todas las particularidades para el óptimo funcionamiento de la sede administrativa.
Adecuado	2 puntos	Obedece con algunas las particularidades para el buen funcionamiento de la sede administrativa.
Inadecuado	1 puntos	No tiene con las particularidades adecuadas.
Nulo	0 puntos	Ninguna de las particularidades.

Nota. Elaboración propia

A continuación, se presenta la valuación tres sedes administrativas aplicadas en las siguientes fichas de observación. (Ver tablas 8,9,10 y 11) y (Ver Anexo L-05 y L-06)

Tabla 8



Ficha de observación Sede Administrativa Dirección Regional de Energía y Minas

FICHA DE OBSERVACION 1 - SOBRE LAS CARACTERÍSTICAS FÍSICAS, ESPACIALES, FUNCIONALES Y DE CALIDAD DE SERVICIO DE LAS SEDES ADMINISTRATIVAS DE LAS DIRECCIONES REGIONALES DE LA CIUDAD TACNA					
DIRECCION REGIONAL DE ENERGIA Y MINAS					
					
UBICACIÓN		IMAGEN REFERENCIAL			
NOMBRE: DIRECCION REGIONAL DE ENERGIA Y MINAS		ESTADO ACTUAL: ESTABLECIMIENTO PUBLICO CON ACCESO DISPONIBLE			
TIPO: EQUIPAMIENTO ADMINISTRATIVO		AÑO DE CONSTRUCCION: --			
UBICACIÓN: AV. JORGE BASADRE OESTE MZ. I LOTE 1		ÁREA DEL TERRENO: 1 379.34 m ²			
DISTRITO: ALTO DE LA ALIANZA		VALORIZACIÓN			
POBLACIÓN DIRIGIDA: POBLADOR 4 PROVINCIAS DE TACNA		NULO	INADECUADO	ADECUADO	ÓPTIMO
1	ASPECTOS FÍSICOS				
1.1.	ESTADO DE CONSERVACION DE LA EDIFICACION	0	1	2	3
1.2.	EFICIENCIA DE METODO TECNOLÓGICO - CONSTRUCTIVO UTILIZADO				
1.6.1.	MURO	0	1	2	3
1.6.2.	LOSA	0	1	2	3
1.6.3.	VIGA	0	1	2	3
1.6.4.	COLUMNA	0	1	2	3
1.3.	PAVIMENTOS	0	1	2	3
1.4.	ACCESIBILIDAD (rampas, pasillos anchos y ascensores)	0	1	2	3
1.5.	ALUMBRADO	0	1	2	3
1.6.	SEÑALÉTICA INFORMATIVA Y DE SEGURIDAD				
1.6.1.	SEÑALIZACION VERTICAL	0	1	2	3
1.6.2.	SEÑALIZACION HORIZONTAL	0	1	2	3
1.5.	CONTROLES DE ACCESO Y SEGURIDAD	0	1	2	3
1.6.	ESPACIO AJARDINADO				
1.6.1.	GRASS	0	1	2	3
1.6.2.	ARBUSTOS	0	1	2	3
1.6.3.	ÁRBOLES ORNAMENTALES Y DE SOMBRA	0	1	2	3
1.7.	MOBILIARIO URBANO				3
1.7.1.	BANCAS	0	1	2	3
1.7.2.	PERGOLAS	0	1	2	3
1.7.3.	CONTENEDORES DE RECICLAJE Y RESIDUOS	0	1	2	3
1.7.5.	PARADEROS	0	1	2	3
	TOTAL				20 PUNTOS - INADECUADOS
2	ASPECTOS ESPACIALES				
2.1.	ZONA DE CIRCULACION INTERNA Y EXTERNA	0	1	2	3
2.2.	ZONA DE ESPACIOS ABIERTOS	0	1	2	3
2.3.	ZONA SOCIAL	0	1	2	3
2.4.	ZONA ADMINISTRATIVA	0	1	2	3
2.5.	ZONA DE CAPACITACION Y FORMACION	0	1	2	3
2.6.	ZONA DE SERVICIOS	0	1	2	3
2.7.	ZONA DE ESTACIONAMIENTOS	0	1	2	3
2.8.	ZONA DE AJARDINAMIENTO	0	1	2	3
	TOTAL				7 PUNTOS - INADECUADOS
3	ASPECTOS FUNCIONALES				
3.1.	FUNCION SOCIAL				
3.1.1.	ACCESIBILIDAD	0	1	2	3
3.1.2.	SEGURIDAD	0	1	2	3
3.2.	FUNCION ESPARCIMIENTO	0	1	2	3
3.3.	FUNCION SERVICIOS BASICOS	0	1	2	3
3.4.	FUNCION HIGIENICO SANITARIA	0	1	2	3
3.5.	FUNCION AMBIENTAL	0	1	2	3
	TOTAL				5 PUNTOS - INADECUADOS
4	ASPECTOS DE CALIDAD DE SERVICIO				
4.1.	SERVICIOS COMPLEMENTARIOS				
4.1.1.	SALA DE ESTAR TRABAJADORES/USUARIOS	0	1	2	3
4.1.2.	MANTENIMIENTO DE AREAS	0	1	2	3
4.1.3.	CAJEROS AUTOMATICOS	0	1	2	3
4.1.4.	SALA DE PRIMEROS AUXILIOS	0	1	2	3
4.1.5.	CAFETERIAS	0	1	2	3
4.1.6.	ZONA WIFI / Cyber	0	1	2	3
4.2.	TIEMPO DE ATENCION	0	1	2	3
	TOTAL				5 PUNTOS - NULO

Nota. Elaboración propia

Tabla 9



Ficha de observación Sede Administrativa Dirección Regional de Salud

FICHA DE OBSERVACION 2 - SOBRE LAS CARACTERISTICAS FÍSICAS, ESPACIALES, FUNCIONALES Y DE CALIDAD DE SERVICIO DE LAS SEDES ADMINISTRATIVAS DE LAS DIRECCIONES REGIONALES DE LA CIUDAD TACNA					
DIRECCION REGIONAL DE SALUD					
					
UBICACIÓN		IMAGEN REFERENCIAL			
NOMBRE: DIRECCION REGIONAL DE SALUD		ESTADO ACTUAL: ESTABLECIMIENTO PUBLICO CON ACCESO DISPONIBLE			
TIPO: EQUIPAMIENTO ADMINISTRATIVO		AÑO DE CONSTRUCCION: 2019 - 2020			
UBICACIÓN: AVENIDA JOSE JIMENEZ S/N		ÁREA DEL TERRENO: 16 304.96 m2			
DISTRITO: TACNA		VALORIZACIÓN			
POBLACIÓN DIRIGIDA: POBLADOR 4 PROVINCIAS DE TACNA		NULO	INADECUADO	ADECUADO	ÓPTIMO
1	ASPECTOS FÍSICOS				
1.1.	ESTADO DE CONSERVACION DE LA EDIFICIACION	0	1	2	3
1.2.	EFICIENCIA DE METODO TECNOLÓGICO - CONSTRUCTIVO UTILIZADO				
1.6.1.	MURO	0	1	2	3
1.6.2.	LOSA	0	1	2	3
1.6.3.	VIGA	0	1	2	3
1.6.4.	COLUMNA	0	1	2	3
1.3.	PAVIMENTOS	0	1	2	3
1.4.	ACCESIBILIDAD (rampas, pasillos anchos y ascensores)	0	1	2	3
1.5.	ALUMBRADO	0	1	2	3
1.6.	SEÑALÉTICA INFORMATIVA Y DE SEGURIDAD				
1.6.1.	SEÑALIZACION VERTICAL	0	1	2	3
1.6.2.	SEÑALIZACION HORIZONTAL	0	1	2	3
1.5.	CONTROLES DE ACCESO Y SEGURIDAD	0	1	2	3
1.6.	ESPACIO AJARDINADO				
1.6.1.	GRASS	0	1	2	3
1.6.2.	ARBUSTOS	0	1	2	3
1.6.3.	ÁRBOLES ORNAMENTALES Y DE SOMBRA	0	1	2	3
1.7.	MOBILIARIO URBANO				
1.7.1.	BANCAS	0	1	2	3
1.7.2.	PERGOLAS	0	1	2	3
1.7.3.	CONTENEDORES DE RECICLAJE Y RESIDUOS	0	1	2	3
1.7.5.	PARADEROS	0	1	2	3
	TOTAL			46 PUNTOS - OPTIMO	
2	ASPECTOS ESPACIALES				
2.1.	ZONA DE CIRCULACION INTERNA Y EXTERNA	0	1	2	3
2.2.	ZONA DE ESPACIOS ABIERTOS	0	1	2	3
2.3.	ZONA SOCIAL	0	1	2	3
2.4.	ZONA ADMINISTRATIVA	0	1	2	3
2.5.	ZONA DE CAPACITACION Y FORMACION	0	1	2	3
2.6.	ZONA DE SERVICIOS	0	1	2	3
2.7.	ZONA DE ESTACIONAMIENTOS	0	1	2	3
2.8.	ZONA DE AJARDNAMIENTO	0	1	2	3
	TOTAL			21 PUNTOS - OPTIMO	
3	ASPECTOS FUNCIONALES				
3.1.	FUNCIÓN SOCIAL				
3.1.1.	ACCESIBILIDAD	0	1	2	3
3.1.2.	SEGURIDAD	0	1	2	3
3.2.	FUNCION ESPARCIMIENTO	0	1	2	3
3.3.	FUNCION SERVICIOS BASICOS	0	1	2	3
3.4.	FUNCION HIGIENICO SANITARIA	0	1	2	3
3.5.	FUNCION AMBIENTAL	0	1	2	3
	TOTAL			17 PUNTOS - OPTIMO	
4	ASPECTOS DE CALIDAD DE SERVICIO				
4.1.	SERVICIOS COMPLEMENTARIOS				
4.1.1.	SALA DE ESTAR TRABAJADORES/USUARIOS	0	1	2	3
4.1.2.	MANTENIMIENTO DE AREAS	0	1	2	3
4.1.3.	CAJEROS AUTOMATICOS	0	1	2	3
4.1.4.	SALA DE PRIMEROS AUXILIOS	0	1	2	3
4.1.5.	CAFETERIAS	0	1	2	3
4.1.6.	ZONA WIFI/ Cyber	0	1	2	3
4.2.	TIEMPO DE ATENCION	0	1	2	3
	TOTAL			19 PUNTOS - OPTIMO	

Nota. Elaboración propia

Tabla 10

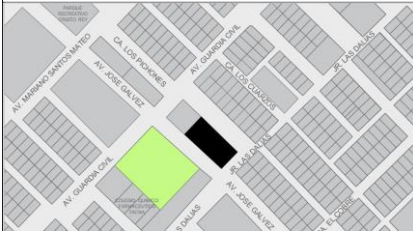

Ficha de observación Sede Administrativa Dirección Regional de Producción

FICHA DE OBSERVACION 3 - SOBRE LAS CARACTERISTICAS FÍSICAS, ESPACIALES, FUNCIONALES Y DE CALIDAD DE SERVICIO DE LAS SEDES ADMINISTRATIVAS DE LAS DIRECCIONES REGIONALES DE LA CIUDAD TACNA						
DIRECCION REGIONAL DE PRODUCCION						
 <p style="text-align: center;">UBICACIÓN</p>			 <p style="text-align: center;">IMAGEN REFERENCIAL</p>			
NOMBRE: DIRECCION REGIONAL DE PRODUCCION TIPO: EQUIPAMIENTO ADMINISTRATIVO UBICACIÓN: CALLE BLONDELL Nº 50 - 2DO PISO DISTRITO: TACNA POBLACIÓN DIRIGIDA: POBLADOR 4 PROVINCIAS DE TACNA			ESTADO ACTUAL: ESTABLECIMIENTO PUBLICO CON ACCESO DISPONIBLE AÑO DE CONSTRUCCION: -- ÁREA DEL TERRENO: 275.30 m2 VALORIZACIÓN			
			NULO	INADECUADO	ADECUADO	ÓPTIMO
1	ASPECTOS FÍSICOS					
1.1.	ESTADO DE CONSERVACION DE LA EDIFICACION	0	1	2	3	
1.2.	EFICIENCIA DE METODO TECNOLOGICO - CONSTRUCTIVO UTILIZADO					
1.6.1.	MURO	0	1	2	3	
1.6.2.	LOSA	0	1	2	3	
1.6.3.	VIGA	0	1	2	3	
1.6.4.	COLUMNA	0	1	2	3	
1.3.	PAVIMENTOS	0	1	2	3	
1.4.	ACCESIBILIDAD (rampas, pasillos anchos y ascensores)	0	1	2	3	
1.5.	ALUMBRADO	0	1	2	3	
1.6.	SEÑALÉTICA INFORMATIVA Y DE SEGURIDAD					
1.6.1.	SEÑALIZACION VERTICAL	0	1	2	3	
1.6.2.	SEÑALIZACION HORIZONTAL	0	1	2	3	
1.5.	CONTROLES DE ACCESO Y SEGURIDAD	0	1	2	3	
1.6.	ESPACIO AJARDINADO					
1.6.1.	GRASS	0	1	2	3	
1.6.2.	ARBUSTOS	0	1	2	3	
1.6.3.	ÁRBOLES ORNAMENTALES Y DE SOMBRA	0	1	2	3	
1.7.	MOBILIARIO URBANO					3
1.7.1.	BANCAS	0	1	2	3	
1.7.2.	PERGOLAS	0	1	2	3	
1.7.3.	CONTENEDORES DE RECICLAJE Y RESIDUOS	0	1	2	3	
1.7.5.	PARADEROS	0	1	2	3	
	TOTAL			18 PUNTOS - INADECUADOS		
2	ASPECTOS ESPACIALES					
2.1.	ZONA DE CIRCULACION INTERNA Y EXTERNA	0	1	2	3	
2.2.	ZONA DE ESPACIOS ABIERTOS	0	1	2	3	
2.3.	ZONA SOCIAL	0	1	2	3	
2.4.	ZONA ADMINISTRATIVA	0	1	2	3	
2.5.	ZONA DE CAPACITACION Y FORMACION	0	1	2	3	
2.6.	ZONA DE SERVICIOS	0	1	2	3	
2.7.	ZONA DE ESTACIONAMIENTOS	0	1	2	3	
2.8.	ZONA DE AJARDNAMIENTO	0	1	2	3	
	TOTAL			7 PUNTOS - INADECUADOS		
3	ASPECTOS FUNCIONALES					
3.1.	FUNCION SOCIAL					
3.1.1.	ACCESIBILIDAD	0	1	2	3	
3.1.2.	SEGURIDAD	0	1	2	3	
3.2.	FUNCION ESPARCIMIENTO	0	1	2	3	
3.3.	FUNCION SERVICIOS BASICOS	0	1	2	3	
3.4.	FUNCION HIGIENICO SANITARIA	0	1	2	3	
3.5.	FUNCION AMBIENTAL	0	1	2	3	
	TOTAL			4 PUNTOS - NULO		
4	ASPECTOS DE CALIDAD DE SERVICIO					
4.1.	SERVICIOS COMPLEMENTARIOS					
4.1.1.	SALA DE ESTAR TRABAJADORES/USUARIOS	0	1	2	3	
4.1.2.	MANTENIMIENTO DE AREAS	0	1	2	3	
4.1.3.	CAJEROS AUTOMATICOS	0	1	2	3	
4.1.4.	SALA DE PRIMEROS AUXILIOS	0	1	2	3	
4.1.5.	CAFETERIAS	0	1	2	3	
4.1.6.	ZONA WIFI/ Cyber	0	1	2	3	
4.2.	TIEMPO DE ATENCION	0	1	2	3	
	TOTAL			7 PUNTOS - INADECUADOS		

Nota. Elaboración propia

Tabla 11

Ficha de observación Sede Administrativa Dirección Regional de trabajo y Promoción del empleo

FICHA DE OBSERVACION 4 - SOBRE LAS CARACTERISTICAS FÍSICAS, ESPACIALES, FUNCIONALES Y DE CALIDAD DE SERVICIO DE LAS SEDES ADMINISTRATIVAS DE LAS DIRECCIONES REGIONALES DE LA CIUDAD TACNA					
DIRECCION REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCION DEL EMPLEO					
					
UBICACIÓN		IMAGEN REFERENCIAL			
NOMBRE: DIRECCION REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCION DEL EMPLEO		ESTADO ACTUAL: ESTABLECIMIENTO PUBLICO CON ACCESO DISPONIBLE			
TIPO: EQUIPAMIENTO ADMINISTRATIVO		AÑO DE CONSTRUCCION: 2015			
UBICACIÓN: Av. José Gálvez Lotes 13 y 14, C.P Augusto B. Leguía		ÁREA DEL TERRENO: 1 195.34 m2			
DISTRITO: TACNA		VALORIZACIÓN			
POBLACIÓN DIRIGIDA: POBLADOR 4 PROVINCIAS DE TACNA		NULO	INADECUADO	ADECUADO	ÓPTIMO
1	ASPECTOS FÍSICOS				
	1.1. ESTADO DE CONSERVACION DE LA EDIFICACION	0	1	2	3
	1.2. EFICIENCIA DE METODO TECNOLÓGICO - CONSTRUCTIVO UTILIZADO				
	1.6.1. MURO	0	1	2	3
	1.6.2. LOSA	0	1	2	3
	1.6.3. VIGA	0	1	2	3
	1.6.4. COLUMNA	0	1	2	3
	1.3. PAVIMENTOS	0	1	2	3
	1.4. ACCESIBILIDAD (rampas, pasillos anchos y ascensores)	0	1	2	3
	1.5. ALUMBRADO	0	1	2	3
	1.6. SEÑALÉTICA INFORMATIVA Y DE SEGURIDAD				
	1.6.1. SEÑALIZACION VERTICAL	0	1	2	3
	1.6.2. SEÑALIZACION HORIZONTAL	0	1	2	3
	1.5. CONTROLES DE ACCESO Y SEGURIDAD	0	1	2	3
	1.6. ESPACIO AJARDINADO				
	1.6.1. GRASS	0	1	2	3
	1.6.2. ARBUSTOS	0	1	2	3
	1.6.3. ÁRBOLES ORNAMENTALES Y DE SOMBRA	0	1	2	3
	1.7. MOBILIARIO URBANO				3
	1.7.1. BANCAS	0	1	2	3
	1.7.2. PERGOLAS	0	1	2	3
	1.7.3. CONTENEDORES DE RECICLAJE Y RESIDUOS	0	1	2	3
	1.7.5. PARADEROS	0	1	2	3
	TOTAL			27 PUNTOS - ADECUADO	
2	ASPECTOS ESPACIALES				
	2.1. ZONA DE CIRCULACION INTERNA Y EXTERNA	0	1	2	3
	2.2. ZONA DE ESPACIOS ABERTOS	0	1	2	3
	2.3. ZONA SOCIAL	0	1	2	3
	2.4. ZONA ADMINISTRATIVA	0	1	2	3
	2.5. ZONA DE CAPACITACION Y FORMACION	0	1	2	3
	2.6. ZONA DE SERVICIOS	0	1	2	3
	2.7. ZONA DE ESTACIONAMIENTOS	0	1	2	3
	2.8. ZONA DE AJARDINAMIENTO	0	1	2	3
	TOTAL			12 PUNTOS - ADECUADO	
3	ASPECTOS FUNCIONALES				
	3.1. FUNCIÓN SOCIAL				
	3.1.1. ACCESIBILIDAD	0	1	2	3
	3.1.2. SEGURIDAD	0	1	2	3
	3.2. FUNCIÓN ESPARCIMIENTO	0	1	2	3
	3.3. FUNCIÓN SERVICIOS BASICOS	0	1	2	3
	3.4. FUNCIÓN HIGIENICO SANITARIA	0	1	2	3
	3.5. FUNCIÓN AMBIENTAL	0	1	2	3
	TOTAL			8 PUNTOS - INADECUADOS	
4	ASPECTOS DE CALIDAD DE SERVICIO				
	4.1. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS				
	4.1.1. SALA DE ESTAR TRABAJADORES/USUARIOS	0	1	2	3
	4.1.2. MANTENIMIENTO DE AREAS	0	1	2	3
	4.1.3. CAJEROS AUTOMATICOS	0	1	2	3
	4.1.4. SALA DE PRIMEROS AUXILIOS	0	1	2	3
	4.1.5. CAFETERIAS	0	1	2	3
	4.1.6. ZONA WIFI / Cyber	0	1	2	3
	4.2. TIEMPO DE ATENCION	0	1	2	3
	TOTAL			8 PUNTOS - INADECUADOS	

Nota. Elaboración propia

3.2.1.2. Infraestructura de Sede Administrativa de la Dirección Regional Sectorial de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

Para proseguir con el análisis de la variable independiente, se realizará de la siguiente manera: análisis con precisión al estudio situacional de la infraestructura respecto a la Sede administrativa de la DRSVCyS; y encuesta sobre las condiciones físico espaciales de la DRSVCyS.

A. Análisis de la Sede administrativa de la DRSVCyS: (Ver Anexo, L-07, L-08- L-09)

I. Ubicación:

Se encuentra ubicada en la Av. San Martín N° 1102 - Jr. Puno N° 139 del distrito de Tacna, provincia y región de Tacna.

Figura 10

Localización y ubicación de la DRSVCyS



Nota. Elaboración propia.

II. Área y perímetro:

El terreno del edificio tiene un área de 225.89 m² y un perímetro de 87.77 ml.

III. Linderos y colindantes:

- Por el frente: En línea recta de 5.94 ml., colinda con Av. San Martín.
- Por el fondo: En línea recta de 6.18 ml., colinda con calle Zela.
- Por la derecha: En línea recta de 37.10 ml., colinda propiedad privada.
- Por la izquierda: En línea recta de 38.57 ml., colinda con Jr. Puno.

IV. Descripción de la edificación:

La edificación de la sede administrativa de la DRSVCyS es una de las 9 Direcciones de la ciudad de Tacna, propiedad del Gobierno Regional de Tacna (GRT) para su desarrollo administrativo. La infraestructura tiene una antigüedad de 43 años aproximadamente.

En el año 1992, por decisión del Gobierno de emergencia y Reconstrucción Nacional, según Ley N° 25491, se fusionaron los Ministerios de Vivienda y Construcción y el de Transportes y Comunicaciones y por ende, el GRT adoptó la denominación de Dirección Regional de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y construcción, desde esa fecha el desarrollo de las actividades se dieron en la sede de la Av. San Martín, construcción que solo contaba con un primer nivel de material noble y segundo nivel con divisiones de tabiquería en drywall y madera.

En el año 2003, la DRSVCyS fue separada del Sector transporte y comunicaciones y es instalada según Resolución Ejecutiva Regional N°363-2003-GR-TACNA, continuando sus actividades en la sede de la Av. San Martín en la cual ampliaron sus instalaciones a 3 niveles. Es importante mencionar que desde el año 2014 al 2016 el edificio fue compartido con la Oficina Ejecutiva de Administración de Bienes Inmuebles (OEABI – GRT), reduciendo los

espacios administrativos de la DRSVCyS y es en el año 2017 que se realizó una última modificación a sus instalaciones, mejorando el área de atención al público.

V. Análisis físico espacial:

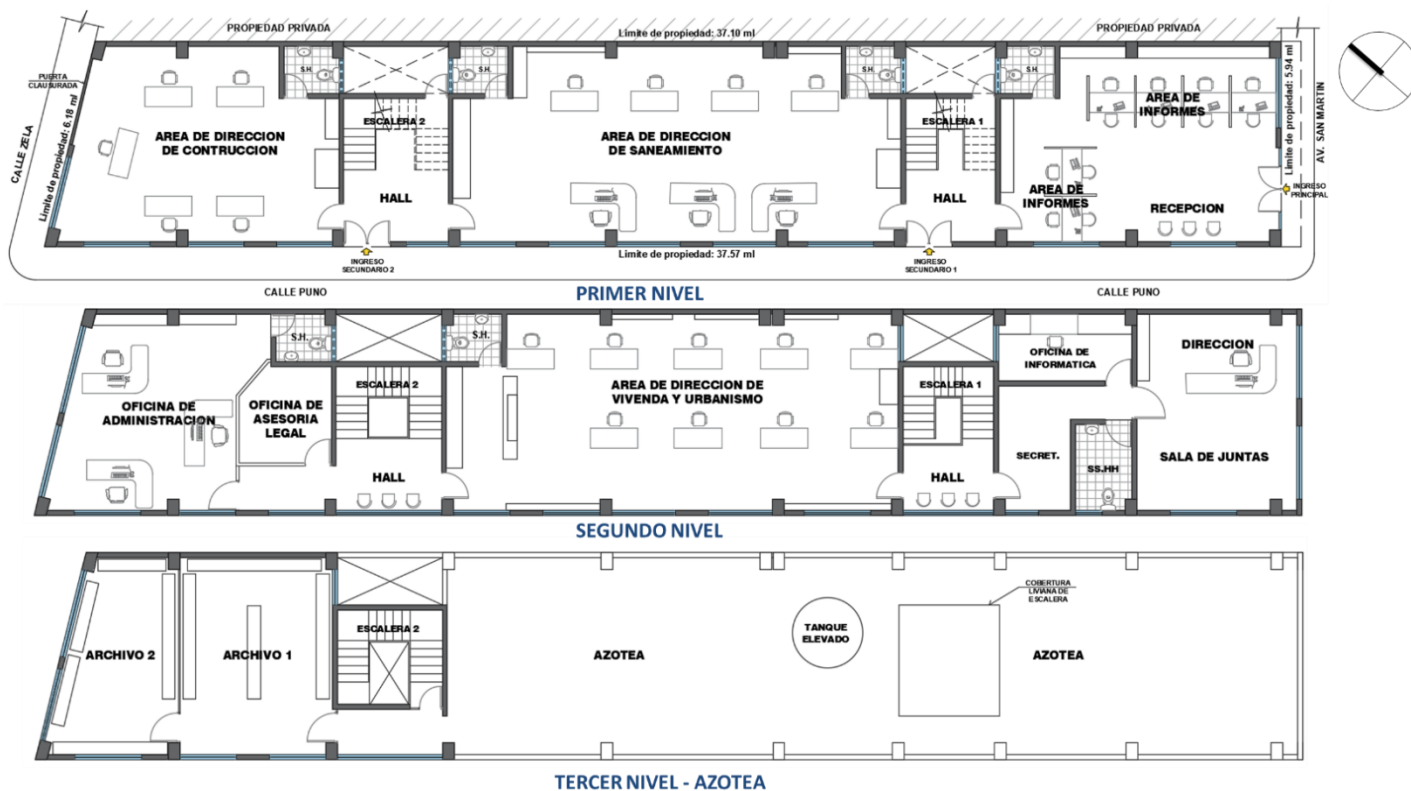
La Sede administrativa de la DRSVCyS se encuentra emplazada en una zona urbana de densidad alta, cuenta con 3 accesos, el ingreso principal se accede desde la Av. San Martín N° 1102, los dos ingresos secundarios se acceden desde Jr. Puno N° 139 y existe un ingreso actualmente clausurado desde la calle Zela, estos ingresos son solo de carácter peatonal.

La Sede administrativa cuenta con 3 niveles:

- Primer nivel, comprende los siguientes ambientes: 1 área de informes y recepción, 4 ss.hh., 2 hall, 2 depósitos, 1 área administrativa Dirección de Saneamiento, 1 área administrativa Dirección de Construcción, 2 escaleras que conducen al segundo piso.
- Segundo nivel, contiene los siguientes espacios: 2 hall, 1 secretaria, 1 oficina de informática, 1 oficina Dirección general y sala de juntas, 3 ss.hh., 1 área administrativa Dirección de vivienda y urbanismo, 1 oficina de asesoría legal, 1 oficina de administración y 2 escaleras que conducen al tercer piso.
- Tercer nivel, comprende los siguientes ambientes: 2 archivos y azotea.

Figura 11

Plantas de distribución – Sede administrativa DRSVCyS



Nota. Elaboración propia

Tabla 12

Cuadro de áreas – Distribución de la DRSVCyS

CUADRO DE ÁREAS		
ITEM	AMBIENTES	ÁREAS (m ²)
1	ÁREAS DE INFORMES Y RECEPCION	50.10
2	SS.HH 1	3.37
3	HALL + ESCALERA	12.06
4	DEPOSITO	4.66
5	AREA ADMINISTRATIVA -DIRECCION DE SANEAMIENTO	78.83
6	SS.HH 2	3.37
7	SS.HH 3	3.37
8	HALL + ESCALERA	14.05
9	DEPOSITO	5.42
10	AREA ADMINISTRATIVA -DIRECCION DE CONSTRUCCION	45.93
11	SS.HH 4	3.37
TOTAL		224.53 m²
SEGUNDO NIVEL		
12	HALL + ESCALERA	12.06
13	SECRETARIA	8.92
14	OFICINA DE INFORMATICA	9.93
15	OFICINA DIRECCION Y SALA DE JUNTAS	30.57
16	SS.HH 5	3.37
17	AREA ADMINISTRATIVA -DIRECCION DE VIVIENDA Y URBANISMO	78.83
18	SS.HH 6	3.37
19	HALL+ ESCALERA	14.05
20	OFICINA DE ASEORIA LEGAL	7.85
21	OFICINA DE ADMINISTRACION	35.25
22	SS.HH 7	3.37
TOTAL		207.5 m²
TERCER NIVEL		

23	HALL + ESCALERA	14,05
24	ARCHIVO 1	29,15
25	ARCHIVO 2	22,14
TOTAL		65,34 m2

Nota. Elaboración propia con base de datos de Plano de evacuación GRT de la Sede: DRVCyS, setiembre del 2018.

Tabla 13

Cálculo de aforo de oficinas – Distribución de la DRSVCyS

CALCULO DE AFORO DE OFICINAS					
PISO – AMBIENTES Y OTROS		M ² /UND	INDICE	CANT.	PARCIAL
NORMA: RNE A.80 OFICINAS ART 6 AFORO		--	9.5 m ² por persona 1 pers/silla	--	--
PRIMER NIVEL					
PERS. SEGURIDAD			1 trbj/pers	1	
AREAS DE INFORMES			1 trbj/pers	6	
RECEPCION			1 pers/silla	9	
DEPOSITO			1 pers.	0*	
AREA ADMINISTRATIVA	-DIRECCION DE	4.66 m ²	1 pers/silla	7	28
SANEAMIENTO					
DEPOSITO			5.42 m ²	--	0*
AREA ADMINISTRATIVA	-DIRECCION DE		1 pers/silla	5	
CONSTRUCCION					
SEGUNDO NIVEL					
SECRETARIA			1 trbj/pers	1	
OFICINA DE INFORMATICA			1 pers/silla	1	
OFICINA DIRECCION Y SALA DE JUNTAS			1 pers/silla	7	
AREA ADMINISTRATIVA -DIRECCION DE VIVIENDA Y URBANISMO			1 pers/silla	9	22
OFICINA DE ASESORIA LEGAL			7.85 m ²	9.5 m ² /pers	1
OFICINA DE ADMINISTRACION			1 pers/silla	3	
TERCER NIVEL					
ARCHIVO 1			2.15 m ²	--	0*
ARCHIVO 2			2.14 m ²	--	0*
AFORO					50

* "Aforo cero cuando es utilizado por los mismos usuarios".

Nota. Elaboración propia con base de datos de Anexo 06 Cálculo de aforo, CENEPRED.

Figura 12

Zonificación – Distribución de la DRSVCyS



Nota. Elaboración propia

Figura 13

Cuadro de Zonificación – Distribución de la DRSVCyS

ZONIFICACION	
ITEM	AMBIENTES
PRIMER NIVEL	
ZONA DE ATENCION AL PUBLICO	
①	AREAS DE INFORMES Y RECEPCION
ZONA ADMINISTRATIVA	
②	AREA ADMINISTRATIVA - DIRECCION DE SANEAMIENTO
③	AREA ADMINISTRATIVA - DIRECCION DE CONSTRUCCION
ZONA DE SERVICIOS	
④	HALL + ESCALERA
⑤	SERVICIOS HIGIENICOS DAMAS Y VARONES
⑥	DEPOSITO
SEGUNDO NIVEL	
ZONA ADMINISTRATIVA	
⑦	SECRETARIA
⑧	DIRECCION Y SALA DE JUNTAS
⑨	OFICINA DE INFORMATICA
⑪	OFICINA DE ASESORIA LEGAL
⑫	ADMINISTRACION
⑩	AREA ADMINISTRATIVA - DIRECCION DE VIVIENDA Y URBANISMO
ZONA DE SERVICIOS	
⑬	HALL + ESCALERA
⑭	SERVICIOS HIGIENICOS DAMAS Y VARONES
TERCER NIVEL	
ZONA DE SERVICIOS	
⑮	HALL + ESCALERA
⑯	ARCHIVO 1

Nota. Elaboración propia

- **Zona administrativa:**

- Las oficinas administrativas de la Dirección Vivienda, urbanismo, construcción y saneamiento son de planta libre, en cada ambiente se encuentran entre 5 a 8 escritorios. Muchos de los ambientes no cuentan con una buena circulación por el exceso de escritorios y mobiliarios para archivo.
- El uso que le asignan a las áreas administrativas no solo es de uso de oficina, sino que también almacenan productos y equipos que trasladan a las zonas rurales de Tacna.

- Se puede observar que el cableado eléctrico para el funcionamiento de equipos se encuentra disperso en las zonas de circulación, generando desorden y accidentes.

Figura 14

Vista de la zona administrativas de la DRVCyS



Nota. Registro fotográfico propio

Figura 15

Vista de equipos almacenados en zona administrativa de la DRVCyS



Nota. Registro fotográfico propio

- **Zona de servicio:**

- Existe un total de 7 servicios higiénicos no diferenciados entre hombres y mujeres, estos no cuentan con la privacidad necesaria encontrándose muy cerca de la zona de escritorios.

- Los servicios higiénicos y la zona de archivos cuentan con poca iluminación y ventilación, además de no tener el mantenimiento necesario.
- En uno de los halls frente a la zona de escaleras se ha identificado el almacenamiento de cilindros de combustible para el abastecimiento de vehículos que trasladan al personal a las zonas de intervención, siendo este un peligro para los usuarios.
- Gran parte de pasillos y zona de escalera se encuentra obstruida con cajas y equipos que no permiten una correcta circulación.

Figura 16

Vista de la Zona de servicios de la DRVCyS



Nota. Registro fotográfico propio

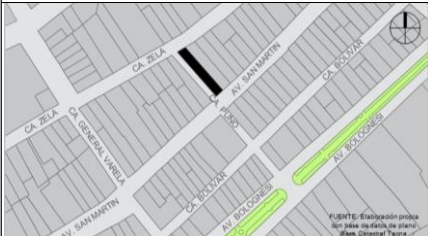

- **Zona de atención al público:**

- Sus actividades se desarrollan en un único ambiente, con un total de 6 módulos para la atención al público, este ambiente cuenta con 1 servicios higiénico que comparte el usuario interno y externo.

Concluido el análisis situacional de la infraestructura de la sede administrativa de la DRSVCyS, se ha planteado una ficha de observación para complementar el análisis de los criterios: aspecto físico, espacial, funcionales y de calidad de servicio.

Tabla 14

Ficha de observación Sede Administrativa DRSVCyS

FICHA DE OBSERVACION 5 - SOBRE LAS CARACTERISTICAS FÍSICAS, ESPACIALES, FUNCIONALES Y SOSTENIBLES DE LAS SEDES ADMINISTRATIVAS DE LAS DIRECCIONES REGIONALES DE LA REGION TACNA					
DIRECCION REGIONAL DE VIVIENDA, CONSTRUCCION Y SANEAMIENTO					
					
UBICACIÓN		IMAGEN REFERENCIAL			
NOMBRE: DIRECCION REGIONAL DE VIVIENDA, CONSTRUCCION Y SANEAMIENTO		ESTADO ACTUAL: ESTABLECIMIENTO PUBLICO CON ACCESO DISPONIBLE			
TIPO: EQUIPAMIENTO ADMINISTRATIVO		AÑO DE CONSTRUCCION: 1978			
UBICACIÓN: AV. SAN MARTIN N° 1102 - JR. PUNO N° 139		ÁREA DEL TERRENO: 225.89 m ²			
DISTRITO: TACNA		VALORIZACIÓN			
POBLACIÓN DIRIGIDA: POBLADOR 4 PROVINCIAS DE TACNA		NULO	INADECUADO	ADECUADO	ÓPTIMO
1	ASPECTOS FÍSICOS				
1.1.	ESTADO DE CONSERVACION DE LA EDIFICACION	0	1	2	3
1.2.	EFICIENCIA DE METODO TECNOLÓGICO - CONSTRUCTIVO UTILIZADO				
1.6.1.	MURO	0	1	2	3
1.6.2.	LOSA	0	1	2	3
1.6.3.	VIGA	0	1	2	3
1.6.4.	COLUMNA	0	1	2	3
1.3.	PAVIMENTOS	0	1	2	3
1.4.	ACCESIBILIDAD (rampas, pasillos anchos y ascensores)	0	1	2	3
1.5.	ALUMBRADO	0	1	2	3
1.6.	SEÑALÉTICA INFORMATVA Y DE SEGURIDAD				
1.6.1.	SEÑALIZACION VERTICAL	0	1	2	3
1.6.2.	SEÑALIZACION HORIZONTAL	0	1	2	3
1.5.	CONTROLES DE ACCESO Y SEGURIDAD	0	1	2	3
1.6.	ESPACIO AJARDINADO				
1.6.1.	GRASS	0	1	2	3
1.6.2.	ARBUSTOS	0	1	2	3
1.6.3.	ÁRBOLES ORNAMENTALES Y DE SOMBRA	0	1	2	3
1.7.	MOBILIARIO URBANO				
1.7.1.	BANCAS	0	1	2	3
1.7.2.	PERGOLAS	0	1	2	3
1.7.3.	CONTENEDORES DE RECICLAJE Y RESIDUOS	0	1	2	3
1.7.5.	PARADEROS	0	1	2	3
	TOTAL	18 PUNTOS - INADECUADOS			
2	ASPECTOS ESPACIALES				
2.1.	ZONA DE CIRCULACION INTERNA Y EXTERNA	0	1	2	3
2.2.	ZONA DE ESPACIOS ABIERTOS	0	1	2	3
2.3.	ZONA SOCIAL	0	1	2	3
2.4.	ZONA ADMINISTRATIVA	0	1	2	3
2.5.	ZONA DE CAPACITACION Y FORMACION	0	1	2	3
2.6.	ZONA DE SERVICIOS	0	1	2	3
2.7.	ZONA DE ESTACIONAMIENTOS	0	1	2	3
2.8.	ZONA DE AJARDINAMIENTO	0	1	2	3
	TOTAL	5 PUNTOS - NULO			
3	ASPECTOS FUNCIONALES				
3.1.	FUNCION SOCIAL				
3.1.1.	ACCESIBILIDAD	0	1	2	3
3.1.2.	SEGURIDAD	0	1	2	3
3.2.	FUNCION ESPARCIMIENTO	0	1	2	3
3.3.	FUNCION SERVICIOS BASICOS	0	1	2	3
3.4.	FUNCION HIGIENICO SANITARIA	0	1	2	3
3.5.	FUNCION AMBIENTAL	0	1	2	3
	TOTAL	4 PUNTOS - NULO			
4	ASPECTOS DE CALIDAD DE SERVICIO				
4.1.	SERVICIOS COMPLEMENTARIOS				
4.1.1.	SALA DE ESTAR TRABAJADORES/USUARIOS	0	1	2	3
4.1.2.	MANTENIMIENTO DE AREAS	0	1	2	3
4.1.3.	CAJEROS AUTOMATICOS	0	1	2	3
4.1.4.	SALA DE PRIMEROS AUXILIOS	0	1	2	3
4.1.5.	CAFETERIAS	0	1	2	3
4.1.6.	ZONA WIFI/ Cyber	0	1	2	3
4.2.	TIEMPO DE ATENCION	0	1	2	3
	TOTAL	7 PUNTOS - INADECUADOS			

Nota. Elaboración propia

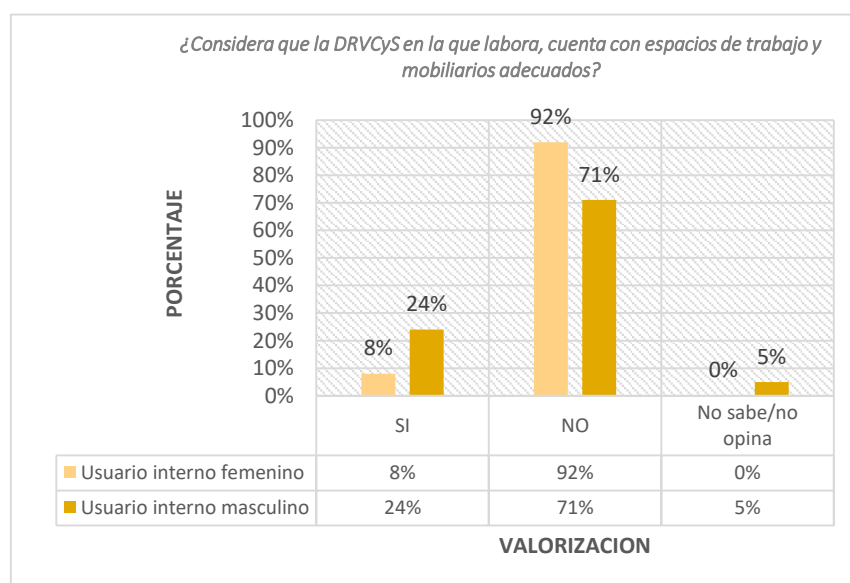
B. Encuesta dirigida al personal administrativo de la DRSVCyS:

Para analizar las condiciones espaciales de la sede administrativa de la DRSVCyS, del total de la muestra se realizó la encuesta N°1 (Ver anexo 3) a un grupo de 33 personas, trabajadores de la DRSVCyS. Se evaluó la valoración de áreas administrativas, el desagrado de los ambientes y las preferencias espaciales del trabajador para el desarrollo de sus actividades, etc. A continuación, en la figura 17, 18, 19, 20 y 21 se presentan los siguientes datos estadísticos:

- Valoración de áreas administrativas:

Figura 17

Percepción del personal administrativo de la DRVCyS respecto a los espacios de trabajo y mobiliarios adecuados

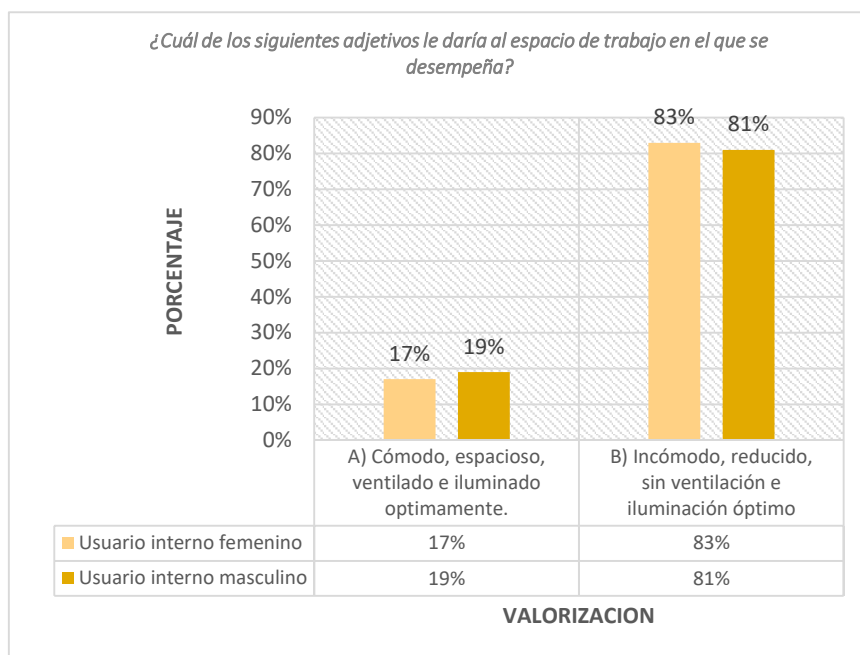


Nota. Datos tomados en base a encuesta realizada N°1

La figura 17 muestra que la mayoría de los usuarios interno femeninos (92%) y usuarios internos masculinos (71%) considera que los espacios de trabajo y mobiliarios de la DRSVCyS no son adecuados, asimismo solo el 5% del total de los usuarios internos encuestados estarían en desacuerdo con tal aseveración.

Figura 18

Opinión del personal administrativo respecto a las características del espacio de trabajo en el que se desempeña



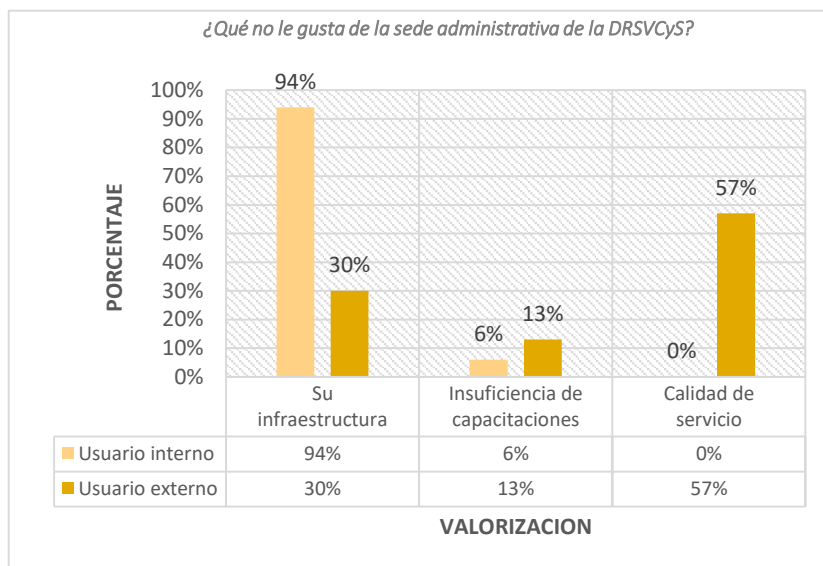
Nota. Datos tomados en base a encuesta realizada N°1

La figura 18 muestra que la mayoría de los usuarios interno femeninos 83% y usuarios internos masculinos 81% califica al espacio de trabajo en el que se desempeñan como incómodo, espacioso, ventilado e iluminado óptimamente, mientras que el 19 % de los usuarios internos masculinos encuestados consideran lo contrario.

- Desagrado de la sede administrativa:

Figura 19

Percepción del personal administrativo (usuarios internos) y administrados (usuarios externos) frente a su desagrado de la sede administrativa actual de la DRSVCyS



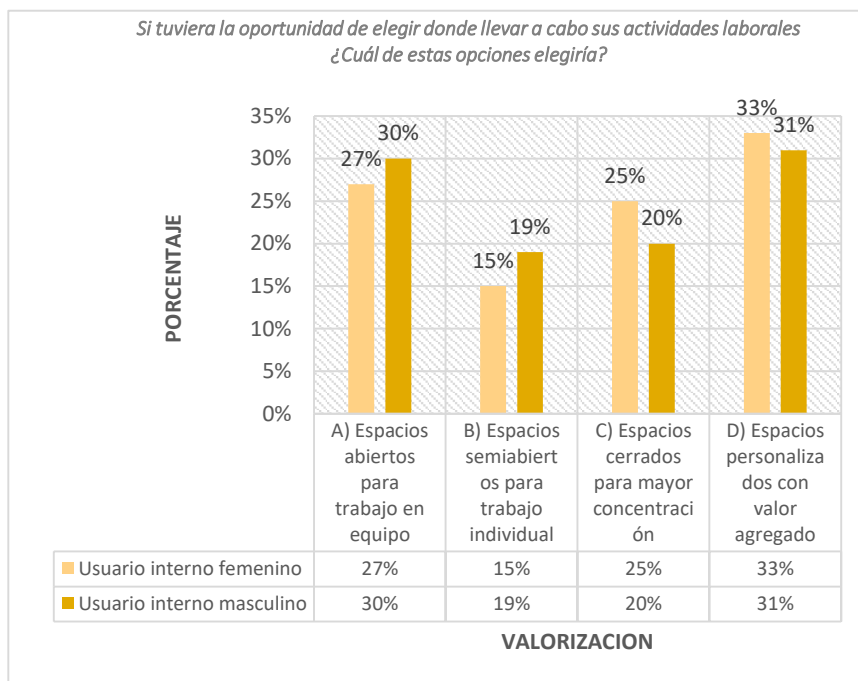
Nota. Datos tomados en base a encuesta realizada N°1 y N°2. (Ver anexo 3 y 4)

La figura 19 muestra que el 94% y el 30% de los usuarios internos y externos mencionaron que no les agrada la sede administrativa de la DRSVCyS, respectivamente. Mientras que el 57 % de los usuarios externos mencionaron que nos les agrada la sede administrativa por la calidad de servicio, seguidamente del 13% por la insuficiencia de capacitaciones.

- Preferencia de ambientes en sede administrativa:

Figura 20

Preferencias del personal administrativo para realizar actividades laborales

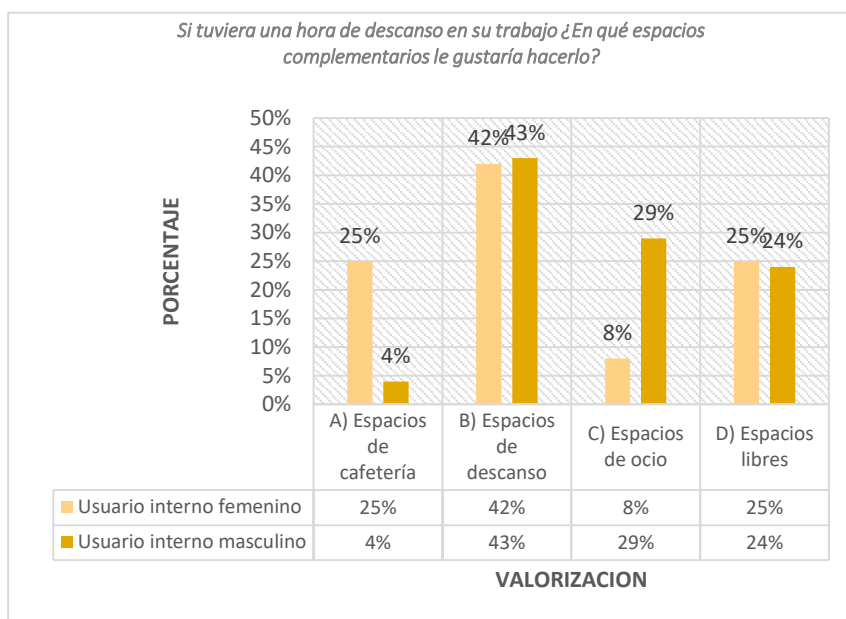


Nota. Datos tomados en base a encuesta realizada N°1.

La figura 20 muestra que la mayoría de los usuarios interno femeninos y masculinos en un 33% y 31%, respectivamente, mencionaron que prefieren los espacios personalizados con valor agregado, seguido del 30 % y 27% de los usuarios internos masculino y femeninos respectivamente, prefieren los espacios abiertos para trabajo de equipo, mientras que el 15% de los usuarios internos femeninos prefieren los espacios semi abiertos para trabajo individual.

Figura 21

Preferencia del personal administrativo con respecto a la hora de descanso en sus actividades laborales



Nota. Datos tomados en base a encuesta realizada N°1.

La figura 21 muestra que la mayoría de los usuarios interno masculinos y femeninos en un 43% y 42%, respectivamente, mencionaron que prefieren los espacios de descanso, seguido del 29 % de los usuarios internos masculino que prefieren los espacios de ocio, mientras que los usuarios internos femeninos en un 33% prefieren los espacios de cafetería y espacios libres.

3.2.2. Diagnóstico de la Variable Independiente

3.2.2.1. Diagnóstico Situacional de las Sedes Administrativas Direcciones Regionales Sectoriales de la Región de Tacna.

La infraestructura administrativa de las Direcciones Regionales de la ciudad de Tacna, presentan una deficiencia frente a la situación físico espacial, se identifica un descuido de los ambientes en que labora el personal administrativo y los ambientes de atención al público, esto se debe a que los espacios siguen anclados a una distribución tradicional que con el transcurso del tiempo han sido adecuadas a las nuevas necesidades espaciales, siendo deficientes para las funciones indicadas en el reglamento de organización y funciones de cada Dirección Regional,

dejando de lado criterios de configuración formal, materialidad, sostenibilidad y otros. Si bien es cierto existen infraestructuras administrativas relativamente nuevas como por ejemplo la Dirección Regional de Trabajo (año de construcción 2015) y la Dirección Regional de Salud (año de construcción 2019-2020) que cumplen gran parte de las condiciones físico espaciales con un estado de conservación adecuado, sin embargo, todavía hay algunas infraestructuras que no se ajustan a las necesidades actuales, por consiguiente, sus condiciones arquitectónicas son inadecuadas. Ver anexo L-05 y L-06.

3.2.2.2. Diagnóstico Situacional de la Sede Administrativa DRVCyS.

La sede administrativa de la DRVCyS de la ciudad de Tacna, presenta una organización espacial lineal debido a las dimensiones de la edificación, esto limita la distribución de los ambientes que a su vez dificultan la circulación interna ya que para llegar a un ambiente se debe transitar por en medio de otro, a su vez la zona administrativa presenta un alto nivel de hacinamiento por los equipos, mobiliarios y trabajadores que impiden una circulación correcta, además estos espacios no cuentan con una iluminación y ventilación adecuada, con respecto a la zona de servicios no se percibe un correcto mantenimiento del mismo.

De la encuesta realizada a los usuarios internos (administrativos) de la DRSVCyS, se percibe que existe incomodidad frente a la infraestructura actual, se tuvo como resultado que la mayoría de trabajadores califican a sus espacios como incómodos, reducidos, con iluminación y ventilación no adecuada, además prefieren espacios personalizados con valor agregado y espacios abiertos para el trabajo grupal.

Por otro lado, la infraestructura no cuenta con servicios complementarios que proporcionen un mayor nivel de abastecimiento de actividades para los usuarios internos y externos como lo son zonas apropiadas de capacitación, talleres, zonas de espera y descanso,

cafeterías, espacios libres de esparcimiento, accesibilidad vehicular, entre otros, que optimicen la estadía de los usuarios y permitan tener un servicio de mayor calidad.

3.3. ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

3.3.1. Análisis de la Variable Dependiente

A. Servicio administrativo:

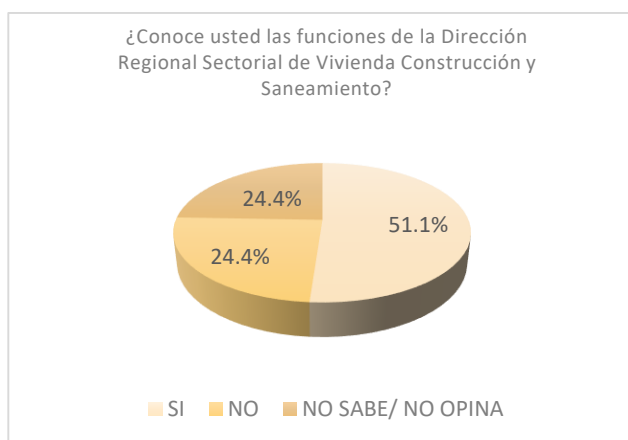
Para el desarrollo del análisis del servicio administrativo se tomó como instrumento la encuesta N^a 2 (Ver anexo 4), la cual tiene un enfoque a partir de la perspectiva de los usuarios externos que acuden a la DRSVCyS con respecto a la calidad de los servicios brindados, grado de desempeño laboral y la influencia de la flexibilidad en los espacios.

Visto desde un ámbito general, es que se encuestó a una muestra seleccionada de una población, para poder conocer si estaban informado sobre las funciones y servicios que brinda la DRVCyS. Según las encuestas realizadas al usuario externo (45 personas) del total de la muestra, se presenta lo siguiente:

Que el 51.1% conoce sobre las funciones que realiza la DRVCyS (servicios administrativos, capacitación, elaboración de proyectos, entre otros), por otro lado, el 24.4% indico que no conoce sobre las funciones y un porcentaje igual se abstuvo de responder la pregunta (Ver figura 22).

Figura 22

Conocimiento de las funciones de la Dirección Regional Sectorial de Vivienda Construcción y Saneamiento

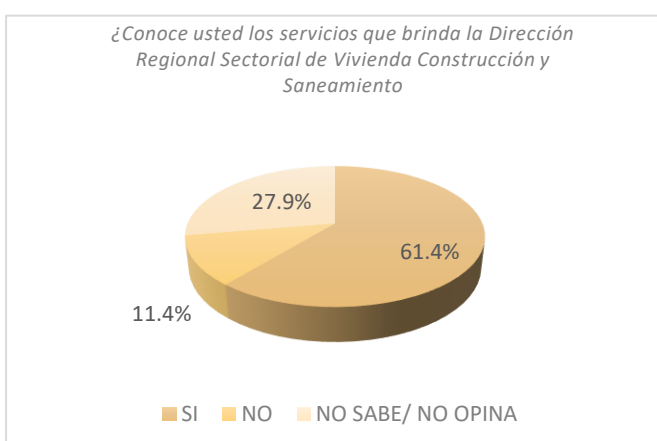


Nota. Datos tomados en base a encuesta realizada N°2.

También se pudo conocer el grado de información de la ciudadanía sobre el conocimiento de los servicios que ofrece la DRVCyS, de los cuales el 61.4% indicó saber sobre los servicios, el 11.4% señaló no tener conocimiento sobre los servicios y un 27.3% decidió no opinar al respecto (Ver figura 23).

Figura 23

Conocimiento respecto a los servicios que brinda la Dirección Regional Sectorial de Vivienda Construcción y Saneamiento



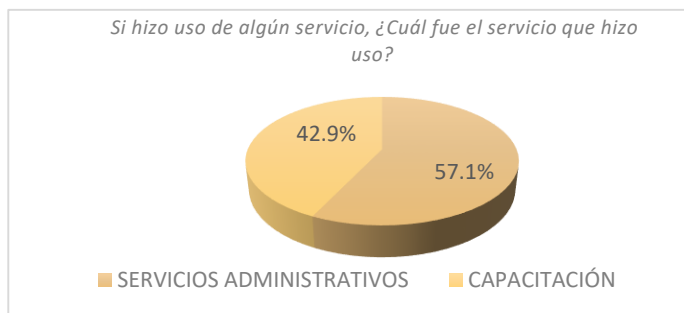
Nota. Datos tomados en base a encuesta realizada N°2.

Se concluyó que la mayoría de los encuestados tiene conocimiento sobre las funciones (51.1%) y servicios (61.4%) que se encarga la DRVCyS, no obstante, se obtuvieron datos sobre el uso de los servicios que comúnmente se requieren, para ello se realizaron interrogantes bajo el enfoque de la buena atención ciudadana que plantea el “Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública”.

Los resultados obtenidos indican que los servicios acordes al ROF institucional más usados son los administrativos y de capacitación (Ver figura 24), con un 57.1% y 42.9% respectivamente, a través del canal de atención presencial correspondiente al 86.7%, vía telefónica y virtual con 6.7% correspondientemente. (Ver figura 25)

Figura 24

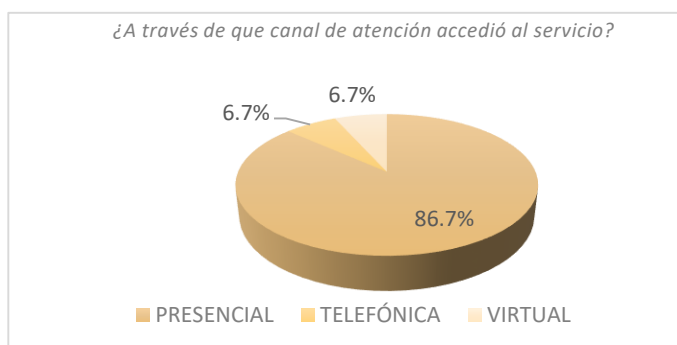
Utilización de los servicios que brinda la DRSVCyS



Nota. Datos tomados en base a encuesta realizada N°2.

Figura 25

Frecuencia de uso del canal de atención de la DRSVCyS



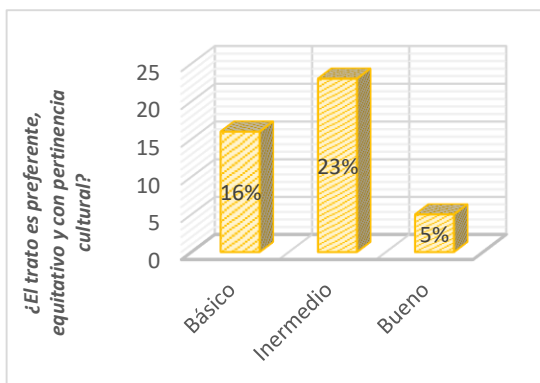
Nota. Datos tomados en base a encuesta realizada N°2.

Se puede afirmar que el canal de atención más usado es el presencial, de acuerdo al estándar para la accesibilidad y canales de atención al poblador del “Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública”.

Para el estándar de proceso de atención al poblador y simplificación administrativa, bajo la escala básico, intermedio y avanzado se evaluó la apreciación del ciudadano sobre la calidad del servicio, donde el 23% indicó que el trato preferente, equitativo y con pertinencia cultural es intermedio o regular, el 16% indico que considera malo el trato y el 5% que es bueno. (Ver figura 26)

Figura 26

Percepción de la calidad del servicio con respecto al trato, equidad y pertinencia cultural

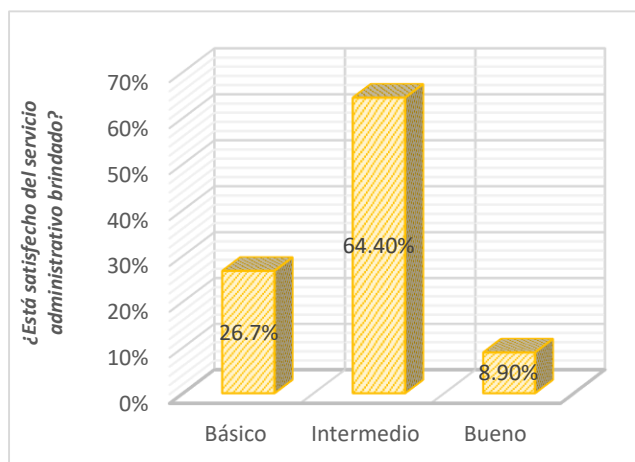


Nota. Datos tomados en base a encuesta realizada N°2.

De acuerdo a la satisfacción del cliente a nivel general sobre el servicio administrativo, el 64.4% indicó apreciar como regular o intermedio el servicio de la DRVCyS, el 26.7% como malo y el 8.9% como bueno (Ver figura 27).

Figura 27

Satisfacción del servicio administrativo brindado



Nota. Datos tomados en base a encuesta realizada N°2.

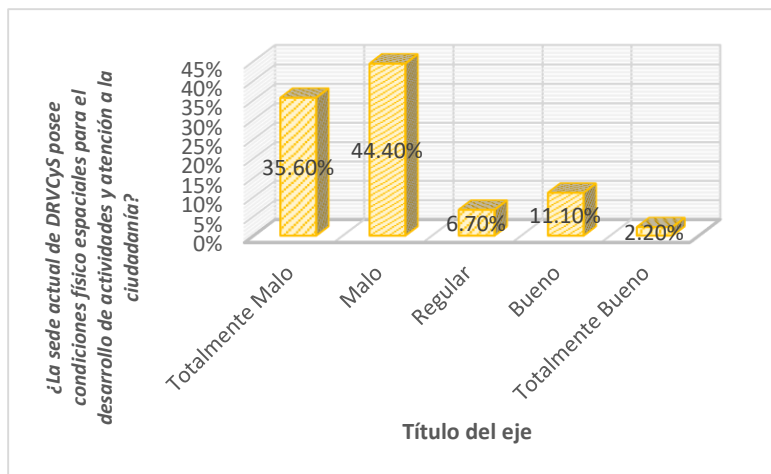
El estudio del servicio implica una evaluación multidisciplinar, siendo la tangibilidad una dimensión de evaluación. Esta dimensión fue representada a través de las condiciones físico espacial y el equipamiento de la DRVCyS para el desarrollo de sus actividades. La evaluación fue realizada a través de una escala del uno al cinco, donde:

- Escala 1: Totalmente malo
- Escala 2: Malo
- Escala 3: Indiferente
- Escala 4: Bueno
- Escala 5: Totalmente bueno

Para el 44.4% de los encuestados, considera que las condiciones físico espaciales son malas, el 35.6% clasificó a las instalaciones como totalmente malas, el 6.7% como regulares, el 11.1% como buenas y el 2.2% como totalmente buenas. Sin lugar a dudas para la mayoría de encuestados, las instalaciones actuales de la DRVCyS son malas o totalmente malas. (Ver figura 28)

Figura 28

Percepción de los usuarios externos con respecto a las condiciones físico espaciales de la sede actual de DRVCyS para el desarrollo de actividades y atención a la ciudadanía

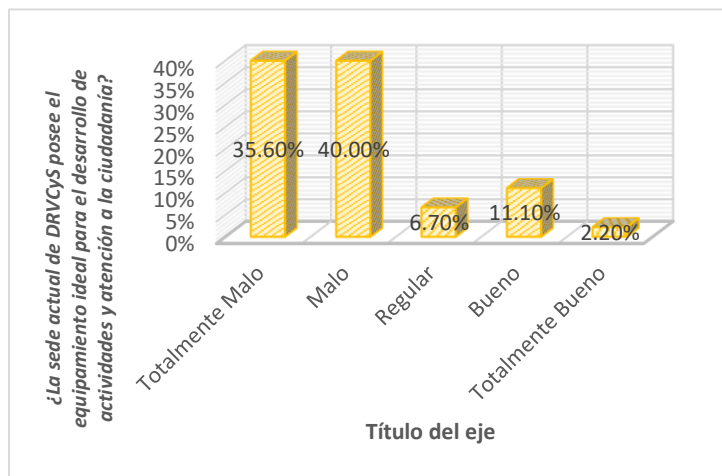


Nota. Datos tomados en base a encuesta realizada N°2.

Por otro lado, el 40% de los encuestados, considera que la DRVCyS no cuenta con el equipamiento adecuado para la realización de las actividades, siendo el 40% de los encuestados los que considera como totalmente malo este aspecto, el 40% indican como malo, el 11.1% como regular, el 11.10% como bueno y el 2.20% como totalmente bueno. (Ver figura 29)

Figura 29

Percepción de usuario externo con respecto al equipamiento ideal para el desarrollo de actividades y atención a la ciudadanía de la sede actual de la DRVCyS



Nota. Datos tomados en base a encuesta realizada N°2.

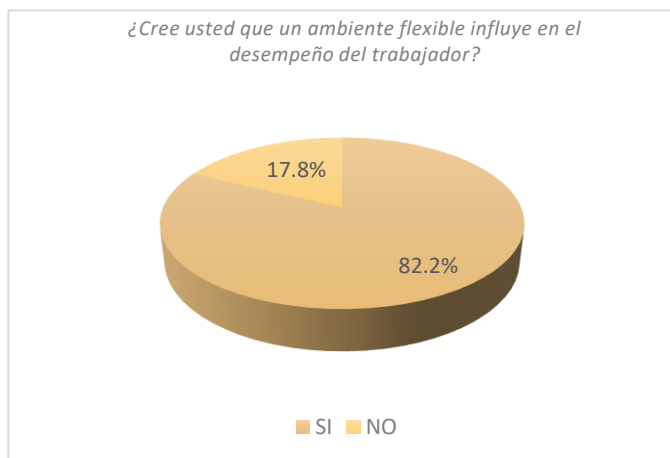
Para la mayoría de los encuestados, la sede actual de la DRVCyS no cuenta con condiciones físicas y el equipamiento adecuado para el desarrollo de sus funciones, clasificándolas como malas o totalmente malas. Las condiciones físicas y el equipamiento son parte de las dimensiones que se realiza para la valuación de la calidad de los servicios administrativos y el rendimiento laboral.

La implicancia del ambiente físico en el desempeño laboral es fundamental, por lo que la adecuación de espacio flexibles tendrá un efecto directo en el desempeño del trabajador.

El resultado fue que una minoría de los encuestados (17.8%) afirma que el espacio flexible no influye en el desempeño del trabajador a diferencia de la mayoría de encuestados (82.2%), que afirman que un espacio flexible es adecuado para el desarrollo del servicio y este influye en el desempeño del trabajador, pudiendo a la vez influir en su motivación, mejorando sus condiciones y su productividad. (Ver figura 30)

Figura 30

Opinión del usuario externo con respecto al ambiente flexible y su influencia en el desempeño del trabajador



Nota. Datos tomados en base a encuesta realizada N°2.

B. Capacitación:

Para el fortalecimiento del servicio administrativo se requiere de un proceso de formación constante, es por ello que la capacitación para el usuario es elemental para mejorar el desempeño laboral formando conocimientos, habilidades y destrezas para producir servicios de calidad. Es así que, el MVCS viene impulsando y desarrollando en diferentes departamentos del Perú, charlas, conferencias, talleres y entrevistas, dirigido a funcionarios, profesionales, autoridades del gobierno local y regional y a la población en general con el fin de fortalecer los servicios administrativos y capacidades en materia de vivienda, urbanismo, construcción y saneamiento para agilizar y planificar proyectos de desarrollo en beneficio de la población. El titular del MVCS, Yáñez (2019) afirmó que: “La manera de hacerlo es fortaleciendo las capacidades de los trabajadores, pues son el recurso más importante y, por tanto, un factor clave para lograr el cierre de brechas, que es un compromiso del gobierno”.

Es importante mencionar que, aunque el trabajo que se está realizando es positivo, no existe por lo pronto cambios que se puedan medir o evaluar de las personas capacitadas en los

diferentes rubros. El problema es que no existe una base estadística de la cantidad de personas beneficiadas, como se les capacita o de qué manera se ve reflejado este servicio administrativo de calidad y su aplicación en la vida laboral.

Por lo tanto, para analizar la variable dependiente, se hace un análisis de las entidades que generan programas, capacitaciones, cursos, talleres que promueven conocimiento para un buen servicio administrativo en materia de vivienda, urbanismo, construcción y saneamiento.

MVCS - Dirección Regional de vivienda, construcción y saneamiento:

El MVCS en coordinación con la Dirección Regional de Tacna viene realizando con éxito actividades de capacitación y asistencia técnica, entre ellas, durante el año 2020 el desarrollo de la I Escuela de Formación de Áreas Técnicas Municipales “Formando Líderes en Saneamiento”, contando con la participación inscrita al curso virtual de asistentes técnicos municipales, funcionarios de otras instituciones involucradas, etc, con la finalidad de seguir trabajando por la región y la mejora de los servicios de saneamiento. Asimismo, durante el año 2017 -2019 se realizaron diferentes talleres y charlas como:

“I Encuentro Regional de JASS y ATM, Mejorando la Calidad del Agua, con el fin de fortalecer conocimientos y capacitaciones referente a la Administración, Operación y Mantenimiento de los servicios de agua y saneamiento y a quienes se doto de diferentes herramientas que les permita seguir cumpliendo con sus funciones para llevar a su población agua de mejor calidad” (DRVCS-Tacna, 2018).

Asimismo, se presenta la siguiente tabla de las capacitaciones, talleres y seminarios que se han ido realizando durante los años 2017 a 2020.

Tabla 15

Relación de capacitaciones brindadas por el MVCS y DRSVCyS para el fortalecimiento del servicio administrativo

MVCS - DIRECCIÓN REGIONAL SECTORIAL DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO										
N°	Nombre de la capacitación	Realizada por	Fecha	Materia	Lugar	Frecuencia trimestral				N° de participantes
						1° TRI	2° TRI	3° TRI	4° TRI	
1	"Taller de Capacitación para los responsables de las Áreas Técnicas Municipales (ATM) y los Operadores del Servicio de Saneamiento de las distintas municipalidades de nuestra región".	DRSVCyS	06/08/2017 21/11/2017	Saneamiento				X	X	184
2	Taller: "Fortalecimiento de capacidades para la región Tacna en materia de saneamiento promoviendo la gestión comunal y participación ciudadana"	MVCS	28/09/2017	Saneamiento	Centro Cultural Jorge Basadre Grohmann (ex Miculla)			X		84
3	Seminario: "Difusión de Normas Técnicas para el Sector Saneamiento"	MVCS	02/07/2018	Saneamiento				X		105
4	Capacitación: "Gestión de riesgos de desastres para el desarrollo planificado de ciudades y centros poblados"	MVCS - DRSVCyS	19-20/06/2018	Vivienda y urbanismo			X			95
5	Taller: "Normatividad del Sector Construcción con enfoque de Gestión del Riesgo de Desastres"	DRSVCyS	17-18/05/2018 23-24/09/2018	Construcción			X	X		251
7	Regularización y titulación predios conformantes del Programa de vivienda PROVIDIT Adjudicatarios de "Bohemia Tacneña" y lote "Y"	DRSVCyS	17/09/2018 01/11/2018 02/11/2018	Vivienda y urbanismo				X	X	325
6	"I Encuentro Regional de JASS y ATM, Mejorando la Calidad del Agua".	DRSVCyS	29/11/2018	Saneamiento	Auditorio de la Dirección Regional de Trabajo y promoción del Empleo				X	210
8	II Taller: "Fortalecimiento de capacidades a gobiernos locales para la gestión de servicios de agua y saneamiento en el ámbito rural"	DRSVCyS	05/01/2019 23/05/2019	Saneamiento		X	X			68
9	Taller: "Funciones de supervisión y fiscalización a las juntas administradoras de servicios de saneamiento por el área técnica municipal"	DRSVCyS	31/01/2020	Saneamiento		X				20
10	Seminario: "Roles y funciones del área técnica municipal, mejora de los servicios de saneamiento rural frente al estado de emergencia"	DRSVCyS	22/06/2020	Saneamiento	Centro Cultural Jorge Basadre Grohmann (ex Miculla)		X			145
11	Capacitación virtual "Norma para determinar los valores arancelarios de terrenos urbanos a nivel nacional"	MVCS - DRSVCyS	02-03/07/2020	Vivienda y urbanismo			X	X		112
12	I Escuela de capacitación de Áreas Técnicas Municipales "Formando Líderes en Saneamiento"	MVCS - DRSVCyS	24/10/2020 16/05/2020	Saneamiento			X		X	86 / 78

Nota. Elaboración propia con base de datos de *Dirección regional de vivienda construcción y saneamiento-Tacna, 2021*, [Publicación de estado]. Facebook, <https://www.facebook.com/viviendatacna> y registro de asistencia para certificación proporcionada por la DRVCyS.

Figura 31

Capacitación - I Escuela de Formación de Áreas Técnicas Municipales “Formando Líderes en Saneamiento”



Nota. Adaptado de *DRVCS-Tacna*, 2020 [Publicación de estado]. Facebook, <https://n9.cl/gmnw9>

Figura 32

Taller de capacitación “Funciones de supervisión y fiscalización a las juntas administradoras de servicios de saneamiento por el área técnica municipal”



Nota. Adaptado de *DRVCS-Tacna*, 2020 [Publicación de estado]. Facebook, <https://n9.cl/esj3f>

C. Formación:

Actualmente existe un Convenio Específico de Cooperación Técnica entre el Servicio Nacional de la Capacitación para la Industria de la Construcción SENCICO, el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (Gobierno Regional de Tacna), “lo que se busca con este acuerdo es sumar esfuerzos para la formación, adiestramiento, actualización y capacitación de trabajadores de construcción civil” (Relaciones públicas SENCICO,2021)

Asimismo, durante el año 2021 se realizaron diferentes cursos como:

“La Dirección Regional de Vivienda en alianza con SENCICO, capacito a trabajadores de Construcción Civil con carnet RETCC en el curso de Lectura de planos de arquitectura, el evento se llevó a cabo en el local de FONACOVICER, donde participó el director regional de vivienda Arq. Ebert Miranda y el presidente ejecutivo de del SENCICO, Ing. Juan Bustamante”. (GRT, 2021). A través de las redes sociales la Dirección regional de Vivienda fomenta a la inscripción de cursos de SENCICO como lo son en Aspectos tributarios en los contratos de construcción, valorización y liquidación de obra por computadora, curso de tasaciones de predios urbanos, rústicos y de edificaciones.

Figura 33

La Dirección Regional de Vivienda en alianza con SENCICO, capacito a trabajadores de Construcción Civil con carnet RETCC

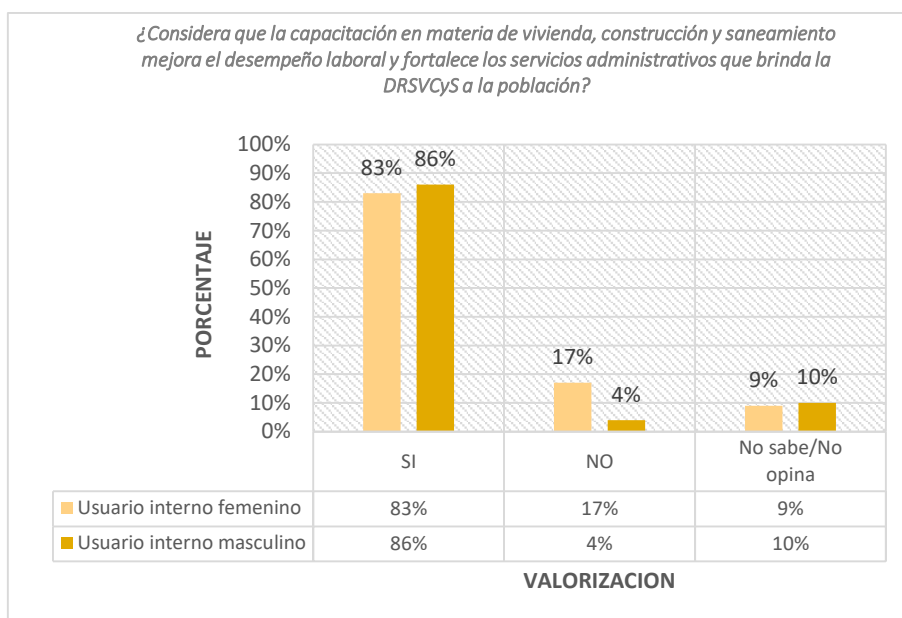


Nota. Adaptado de DRVCS-Tacna, 2021 [Publicación de estado]. Página Web, http://vivienda.regiontacna.gob.pe/web/noticias_det.php?id=185

Para continuar con el análisis del servicio administrativo, se presentan los siguientes gráficos en base a la encuesta N°1 (33 personas) y encuesta N°2 (45 personas), de la muestra total de 78 personas, el resultado de las encuestas se presenta en base a cantidades porcentuales.

Figura 34

Opinión del personal administrativo con respecto a la capacitación en materia de vivienda, construcción y saneamiento y su mejora en el desempeño laboral y fortalecimiento de los servicios administrativos que brinda la DRSVCyS a la población

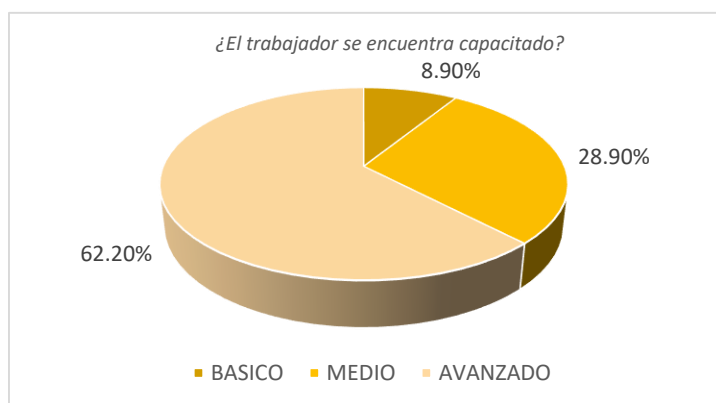


Nota. Datos tomados en base a encuesta realizada N°1.

La figura 33 muestra que la mayoría de los usuarios interno masculinos y femeninos en un 86% y 83%, respectivamente, afirman que la capacitación mejora el desempeño laboral y fortalece los servicios administrativos, mientras que el 17 % del total de los usuarios internos encuestados estarían en desacuerdo con tal aseveración.

Figura 35

Percepción del usuario externo con respecto a la capacitación del personal administrativo

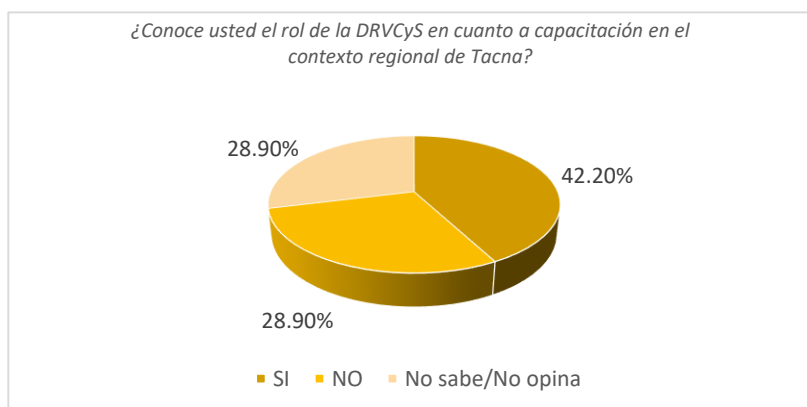


Nota. Datos tomados en base a encuesta ejecutada N°2.

La figura 34 expone que la mayoría de los pobladores (usuario externo), en un 62.20 %, califican que los trabajadores se encuentran capacitados en un nivel avanzado, seguido del 28.9% de la población mencionaron que se encuentran capacitados en un nivel medio, mientras que el 8.9% de la población mencionó que el nivel de capacitación es básico.

Figura 36

Conocimiento del usuario externo con respecto al rol de la DRVCyS en cuanto a capacitación en el contexto regional de Tacna



Nota. Datos tomados en base a encuesta efectuada N°2.

La figura 35 expone que la mayoría de la población (usuario externo), en un 42.20 %, indican que, si conocen el rol de la DRVCyS en cuanto a capacitación en el contexto regional de Tacna, mientras que el 28.9% de la población no conoce de tal rol y no sabe ni opina sobre el tema.

3.3.2. Diagnóstico de la Variable Dependiente

De acuerdo al análisis aplicado a los usuarios externos e internos (trabajadores) de la DRVCyS, sobre servicio administrativo, calidad de los servicios brindados, grado de desempeño laboral y la influencia de la flexibilidad en el estudio, se determinó que las funciones y servicios son regularmente conocidos por la población, de los cuales el canal de atención más usado es el presencial, es decir, implica el uso del espacio físico y del equipamiento que brinda la institución, donde actualmente no se tienen las condiciones adecuadas para el desenvolvimiento de actividades y la atención al público.

Al no contar con una óptima infraestructura y un adecuado equipamiento, se refleja en el desempeño del trabajador, debido a que la situación actual presenta desventajas a comparación si tuviera las condiciones adecuadas.

Es por ello que el ambiente físico y el desempeño laboral poseen una relación estrecha, es por tal motivo que la aplicación de espacios flexibles tendrá un impacto en el trabajador, pudiendo influir en su motivación, mejorando sus condiciones y su productividad.

3.4. ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DEL ÁMBITO DE ESTUDIO

Para el desarrollo del análisis y diagnóstico se tomó como instrumento al “Plan de desarrollo Urbano de Tacna 2020-2025” y el “Plan de Desarrollo Distrital de Coronel Gregorio Lanchipa 2016-2021”.

El distrito de CGAL se localiza al sur del Perú, en el departamento y provincia de Tacna, con un área de 175.60 Km² y se subdivide en seis sectores y cuatro ampliaciones.

- Sector 1: Zona en proceso de habilitación generando de islas rústicas.
- Sector 2: Es caracterizado por la presencia residencia y la concentración de los equipamientos administrativos.
- Sector 3: Zona en presencia de consolidación, fueron ocupado en un inicio informalmente.
- Sector 4: Este sector corresponde a la primera expansión del distrito, bajo los denominados PROMUVI.
- Sector 5: Se caracteriza por la diferencia en la ubicación de las manzanas, generando una trama diferente que responde a los bordes naturales del cerro Arunta y las Canteras.
- Sector 6: Se caracteriza por ser de uso residencial y albergar industria mediana. Ausencia de zonas recreativas.
- Ampliación 1, 2, 3 y 4: Ampliaciones de sectores, en los cuales destacan ampliación de Viñani, PROMUVI Señor de los Milagros y San Antonio.

Los límites del distrito de CGAL son los siguientes:

- Por el norte: Limita con el distrito de Tacna y distrito de Pocollay.
- Por el Sur: Limita con el distrito de Tacna.
- Por el Oeste: Limita con distrito de La Yarada los Palos.
- Por el Este: Limita con Distrito de Tacna.

3.4.1. Aspecto Sociodemográfico

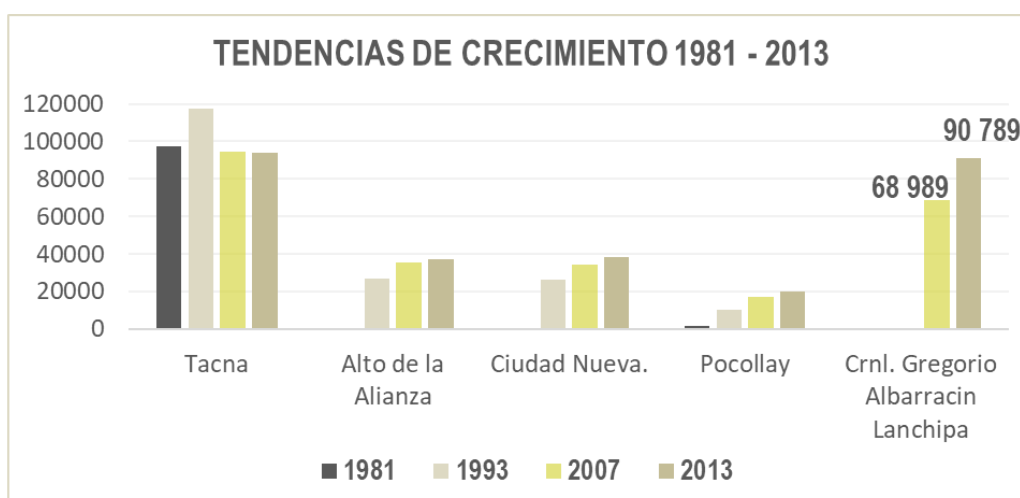
Según el censo del año 2007 realizado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), el distrito de Crnl. Gregorio Albarracín Lanchipa tiene una población de 68 989 habitantes, convirtiéndose en el segundo distrito más poblado, después del Distrito de

Tacna, las estimaciones proyectan tasa de crecimiento anual de 5.45%, proyectando una población de 182 891 habitantes para el año 2025.

Se estimó que para el presente año 2021 se registrarían 93 363 hombres y 85 715 mujeres que representan el 52.1% y 47.9% respectivamente. (Ver Anexo, L-10)

Figura 37

Crecimiento Poblacional de la ciudad de Tacna



Nota. Elaboración propia con base de datos de INEI, Censos Nacionales de población y vivienda 1993 y 2007

DIAGNÓSTICO:

El segundo distrito con más población de la provincia de Tacna se encuentra en el distrito de Gregorio Albarracín Lanchipa, lo que significa que existe un gran porcentaje de población que contribuye positivamente al desarrollo social y económico del distrito, además su densidad poblacional en relación al año 2007 aumenta de 367.5 a 566.8 hab./km².

3.4.2. Aspecto Económico Productivo

En el distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, el sector producción se encuentra integrada por la micro, pequeña y mediana empresa, según la Gerencia de administración tributarias, áreas de rentas del MDGAL en el año 2015 la empresa productiva panadera es la

de mayor porcentaje correspondiente al 51.69 %, seguida de la carpintería con un 33,71 %, las actividades de comercio y servicios poseen panoramas beneficiosos de crecimiento.

Según el censo del INEI del año 2007, con respecto de la PEA de la región Tacna, la PEA distrital representa el 22.81%, y en relación con la Provincia de Tacna implica el 25.36%, estos porcentajes son reveladores porque están entorno de la cuarta parte de la PEA global Regional, lo que quiere decir que el distrito está presente con el 0.25%, que es una fundamental aportación, en la producción económica de servicios y bienes de la región. (Ver Anexo, L-11)

DIAGNÓSTICO:

Los sectores de comercio y servicio, son los que vigorizan económicamente al distrito, donde el superior porcentaje que ocupa mano de obra familiar es en la actividad comercial, siendo las actividades de abarrotes, ferreterías y boticas con mayor porcentaje, contabilizando en el año 2015, 986 comercios formales. La actividad de servicios, los trabajadores en la mayoría de las empresas están en planilla, en el año 2015 la cantidad de empresas de servicios fueron de 702. Por otro lado, en el año 2017 del total distrital de la PEA activa se tiene que los pobladores con trabajo corresponden al 94.09 y los que en el momento se encontraban desempleados constituyen un 5.91 %, a pesar de esto, el distrito tiene un porcentaje significativo de actividad informal por falta de empleo, generando que el ciudadano origine su propio negocio, convirtiéndose en ambulante.

3.4.3. Aspecto Físico Espacial

El distrito de Gregorio Albarracín Lanchipa representa el 12% de la expansión departamental, se ha identificado 3 grandes zonas como: área urbana ocupada con 08 sectores, área urbana proyectada como vivienda taller industria y equipamientos en el sector de ampliación de las pampas de Viñani, zona de características especiales como actividades extractivas, pecuarias y agrícolas.

El uso de suelo está conformado por el uso residencial (38.03%), uso comercio (1.59 %), usos especiales (5.75 %), servicios públicos complementarios (2.41 %), zona de recreación pública (4.67 %), zona agrícola (2.16 %) y terrenos erizos sin uso (6.49 %).

La altura de edificación es uniforme, predomina el primer nivel (75.71 %), seguido de construcciones de 2 a 3 niveles (22.94 %), el material de construcción más utilizado es de ladrillo (49.01 %), situados en su mayoría en el sector N°2, sin embargo, en un (46.60 %) se encuentra el material concreto con bloqueta situado en la zona de primera expansión del distrito denominado Promuvi.

Para la accesibilidad al distrito existe un eje longitudinal que conecta el distrito GAL con otros distritos a través de la Av. Municipal, unos de los principales problemas del distrito es el congestionamiento vehicular creado por los comerciales informales, además existe gran demanda de servicios de transporte urbano.

En cuanto a servicios básicos, el 70 % de la población posee servicio de desagüe y agua, además la energía eléctrica presenta una cobertura de 89%. (Ver Anexo, L-12, L-13, L-14 y L-15)

DIAGNÓSTICO:

Acorde a la configuración urbana del distrito de Gregorio Albarracín Lanchipa, es imprescindible controlar el crecimiento desordenado e informal, especialmente en las faldas del Cerro Arunta y rio seco, además de inspeccionar las invasiones en los nuevo sectores de ampliación en las pampas de Viñani , eludir el congestionamiento de vías importantes en horas puntas generadas por la informalidad comercial, además es necesario implementar los servicios básicos y equipamientos de las asociaciones en crecimiento.

3.4.4. Aspecto Físico Biótico

El distrito de Gregorio Albarracín Lanchipa debido a su localización geográfica, muestra particularidades de una zona climática subtropical conformante del gran desierto de Atacama al ubicarse a 560 msnm de altitud, presenta una humedad relativa que alcanza el 74,9 % con escasas lloviznas insignificantes que alcanzan hasta 5 mm que cambia de sutiles garúas hasta máximas de 80 mm, la temperatura promedio es de 25,00 °C en verano y mínima de 12,68 °C en invierno, datos según registro de la estación climática Jorge Basadre, 2014.

El distrito se localiza en el cono de deyección del río Caplina, en su jurisdicción urbana presenta dos tipos de zonas, la zona IV conformada por estratos de grava potentes, su suelo tiene un comportamiento rígido propio de un suelo Tipo 1 de la norma sismo resistente peruana. La zona V conformada por gravas bien graduadas de origen fluvial, esta zona no muestra mayores dificultades geotécnicas, además las zonas se caracterizan por presentar una topografía casi plana, con una pendiente de 2 a 4 %. (Ver Anexo, L-16, L-17)

DIAGNÓSTICO:

A pesar de encontrarse dentro de una zona climática subtropical, y presentar precipitaciones pluviales mínimas y muchas veces irregulares, hay que considerar que como consecuencia del fenómeno del niño alcanzan máximos valores por lo que es necesario tomar gran interés al diseño de un sistema de drenaje de aguas pluviales óptimo para evitar contratiempos en la circulación de vías. La fisiografía del suelo de la zona de estudio contiene sulfato en bajas proporciones que no es perjudicial al concreto, además de una capacidad portante ideal siendo esta zona óptima para la construcción.

3.4.5. Aspectos de Peligros y Vulnerabilidad

El distrito de Gregorio Albarracín Lanchipa es vulnerable a daños por desastres naturales, en la zona de riesgo muy alto se considera los siguientes daños: deslizamientos de

tierras al estar aledaño al Cerro Arunta ocasionado por filtraciones de agua, movimientos sísmicos, huaycos por su cercanía al río Seco, inundación por el posible desborde del agua del cauce del río Seco y erosión fluvial a causas de fenómeno del niño. (Ver Anexo, L-18)

DIAGNÓSTICO:

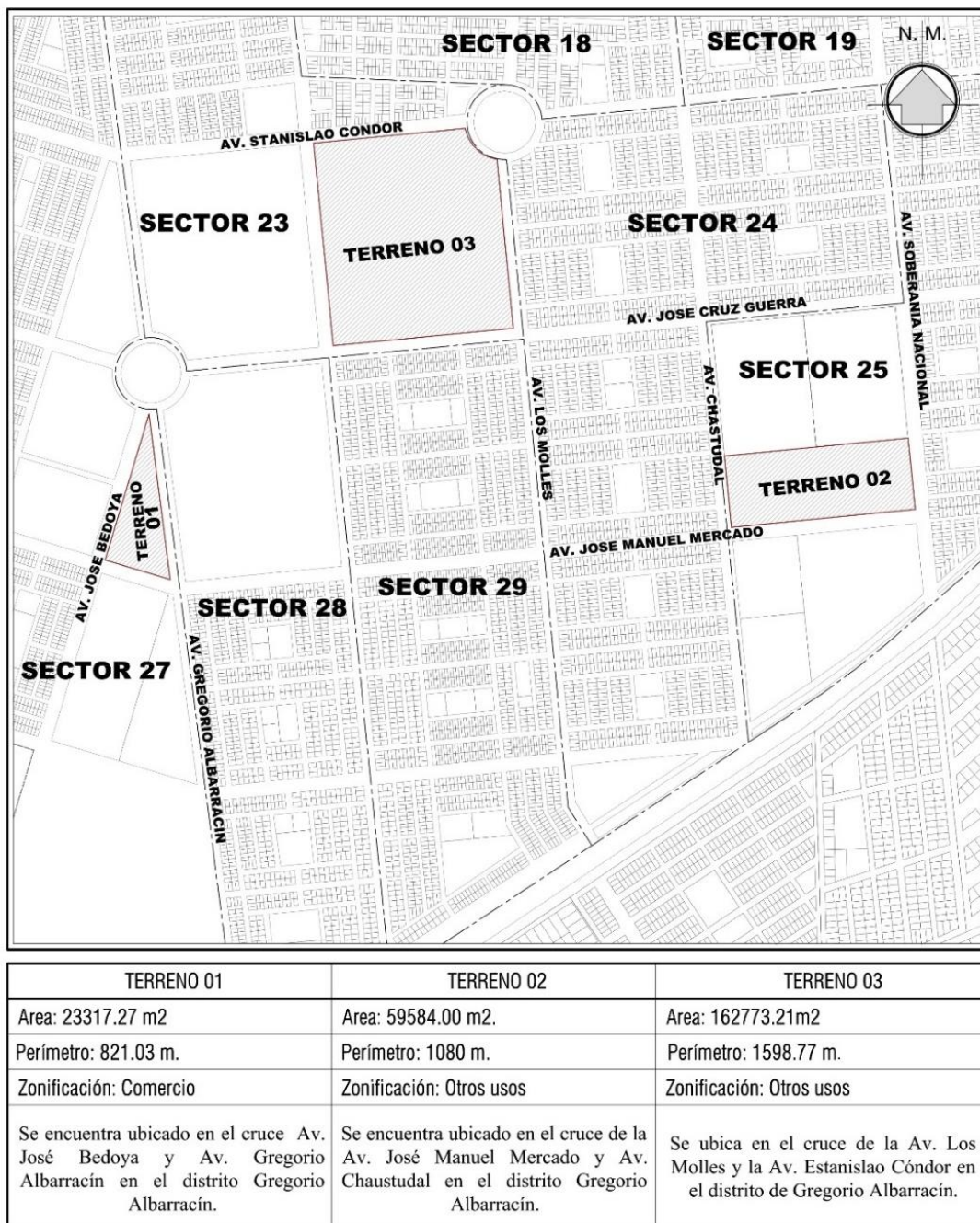
La región de Tacna se caracteriza por ser un sector altamente sísmico, los procesos para futuras edificaciones deben adecuarse a las características de la ciudad con el propósito que las construcciones estén dispuestas para hacer frente a eventuales sismos o la presencia de lluvias, huaycos, inundaciones u otros.

3.5. ELECCIÓN DEL TERRENO

Para determinar el terreno de intervención donde se proyecta el emplazamiento de la sede administrativa de la DRVCyS, donde se ha considerado condiciones físico espaciales, físico ambientales, infraestructura y servicios.

Figura 38







Localización de las alternativas de terrenos



Nota. Elaboración propia. La figura muestra las tres alternativas de terreno para la sede administrativa de la DRVCyS.

Figura 39

Ubicación de las alternativas de terrenos

ALTERNATIVA DE TERRENO	CROQUIS	IMAGEN DEL TERRENO
<p>ALTERNATIVA DE TERRENO 01</p> <p>Se encuentra ubicado en el cruce Av. José Bedoya y Av. Gregorio Albarracín en el distrito Gregorio Albarracín.</p>	 <p>Croquis de alternativa de terreno 01 Fuente: Google Maps</p>	 <p>Imagen de la alternativa de terreno 01 Fuente: Google Maps</p>
<p>ALTERNATIVA DE TERRENO 02</p> <p>Se encuentra ubicado en el cruce de la Av. José Manuel Mercado y Av. Chaustudal en el distrito Gregorio Albarracín.</p>	 <p>Croquis de alternativa de terreno 01 Fuente: Google Maps</p>	 <p>Imagen de la alternativa de terreno 02 Fuente: Google Maps</p>
<p>ALTERNATIVA DE TERRENO 03</p> <p>Se ubica en el cruce de la Av. Los Molles y la Av. Estanislao Córdor en el distrito de Gregorio Albarracín.</p>	 <p>Croquis de alternativa de terreno 01 Fuente: Google Maps</p>	 <p>Imagen de la alternativa de terreno 03 Fuente: Google Maps</p>

Nota. Elaboración propia.

3.5.1. Requerimientos

3.5.1.1. Requerimiento Físico-Espacial.

- El proyecto debe enmarcarse en los parámetros urbanísticos, uso de suelo constituido en el “Plan de Desarrollo Urbano 2016-2021” del distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa.
- El área del terreno es aproximadamente dos hectáreas, de acuerdo a la proyección de la cobertura en relación a la población para la proyección del proyecto.
- Debe considerar una óptima accesibilidad peatonal y vehicular (vías principales) para una articulación adecuada con el distrito.
- El estado debe ser propietario del terreno de estudio y este debe ser clasificado de preferencia como “otros usos”, así como su condición actual.
- Debe poseer una adecuada capacidad portante y no debe estar ubicado en una zona vulnerable a peligros naturales.

3.5.1.2. Requerimiento Físico-Natural.

- Óptima relación entre el valor paisajístico, proyecto arquitectónico e imagen urbana del sector, así como la consideración de la proyección de áreas verdes, espacios de interrelación y arborización.
- Se debe tomar en cuenta el terreno y los niveles de contaminación para el desarrollo de la propuesta arquitectónica.

3.5.1.3. Requerimiento de Equipamientos y Servicios.

- Debe tomarse en consideración los equipamientos próximos, así como el impacto de la propuesta en su entorno inmediato. Se debe procurar la creación de núcleos de actividades.
- Debe contar con servicios básicos (agua, luz y desagüe).

3.5.2. Evaluación de las Alternativas

De acuerdo a los requerimientos mencionados anteriormente, se ha realizado una ficha técnica del terreno de estudio (Ver tabla 16), la cual ha sido evaluada en una escala del uno al tres (Ver tabla 15), para poder determinar la elección de la alternativa de terreno ideal.

Tabla 16

Escala de evaluación de las alternativas de terreno

ESCALA	CALIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Excelente	3 puntos	Cuenta con todos los requerimientos
Bueno o regular	2 puntos	Responde a la mayoría de requerimientos
Malo o deficiente	1 punto	No contiene los requerimientos adecuados

Nota. Elaboración propia.

Tabla 17

Evaluación de las alternativas de terreno

FICHA TÉCNICA PARA LA ELECCIÓN DEL TERRENO DE ESTUDIO				
REQUERIMIENTOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PUNTAJE PONDERADO		
		ALT.01	ALT. 02	ALT. 03
FÍSICO ESPACIALES	CARACTERÍSTICAS DEL TERRENO			
	ZONIFICACIÓN	1	3	3

	CONDICIÓN ACTUAL (PROPIEDAD)	2	3	3
	ÁREA DEL TERRENO	3	3	3
	FORMA DEL TERRENO	2	3	3
	LEJANIA DEL TERRENO ANTE PELIGROS NATURALES	3	3	3
	ACCESIBILIDAD VIAL			
	ACCESIBILIDAD PEATONAL	3	3	3
	ACCESIBILIDAD VEHICULAR	2	3	3
FÍSICO NATURALES	CALIDAD DEL TIPO DE SUELO	2	2	2
	VALOR PAISAJÍSTICO	2	3	3
	TOPOGRAFÍA	3	3	2
DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS	INFRAESTRUCTURA COMPATIBLE	2	3	2
	ACCESIBILIDAD A RED DE DESAGUE	3	3	3
	ACCESIBILIDAD A RED DE AGUA	3	3	3
	ACCESIBILIDAD A RED ENERGIA ELECTRICA	3	3	3
	ACCESIBILIDAD DE RED DE COBERTURA DE COMUNICACIONES	3	3	3
	ACCESIBILIDAD DE RED DE GAS NATURAL	2	2	2
	PUNTAJE	39	46	44

Nota. Elaboración propia.

Se concluye que la alternativa de terreno número dos es la más adecuada de acuerdo a sus características para el desarrollo del proyecto, resaltando la relación que tiene con la zonificación, área del terreno, acceso vehicular y peatonal, acceso a servicios, entre otros.

3.6. ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DEL LUGAR EN DONDE SE DESARROLLARÁ EL PROYECTO

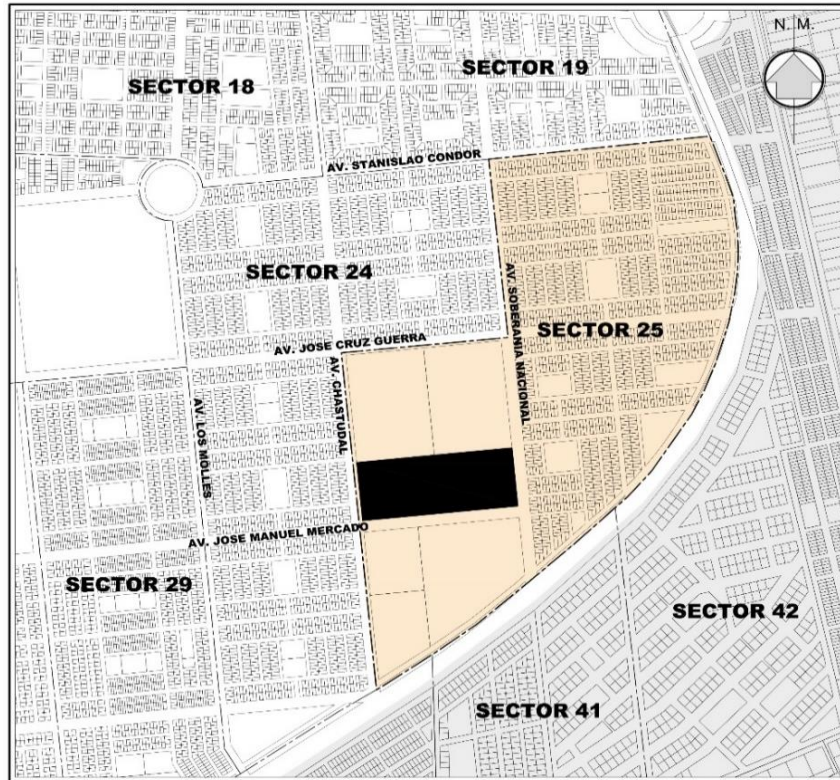
3.6.1. *Aspecto Físico-Espacial*

3.6.1.1. **Ubicación y Localización.**

El terreno de estudio está ubicado en el Sector 25 según el Plano Básico referencial del distrito, entre la Av. Mayor Federico Mazuelos y Av. José Manuel Mercado del distrito de Gregorio Albarracín Lanchipa, de la provincia y departamento de Tacna. (Ver figura 39) (Ver U-04, tomo II)

Figura 40

Localización del terreno de intervención



Nota. Elaboración propia. Sector 25 y el terreno de intervención.

La ubicación del terreno de intervención se ubica en el sector 25 del distrito de Gregorio Albarracín Lanchipa, tiene un área de 59 584.00 m² y un perímetro de 1 080.00 ml.

Colindantes:

- **Por el norte:** Colinda con la I.E. Dr. José Antonio Encinas Franco y el centro comercial 15 de enero, en línea recta de un tramo de 392.00 ml.
- **Por el sur:** Colinda con la Av. José Manuel Mercado, en línea recta de 392.00 ml.
- **Por el oeste:** Colinda con la Av. Mayor Federico Mazuelos, en línea recta de 152.00 ml.

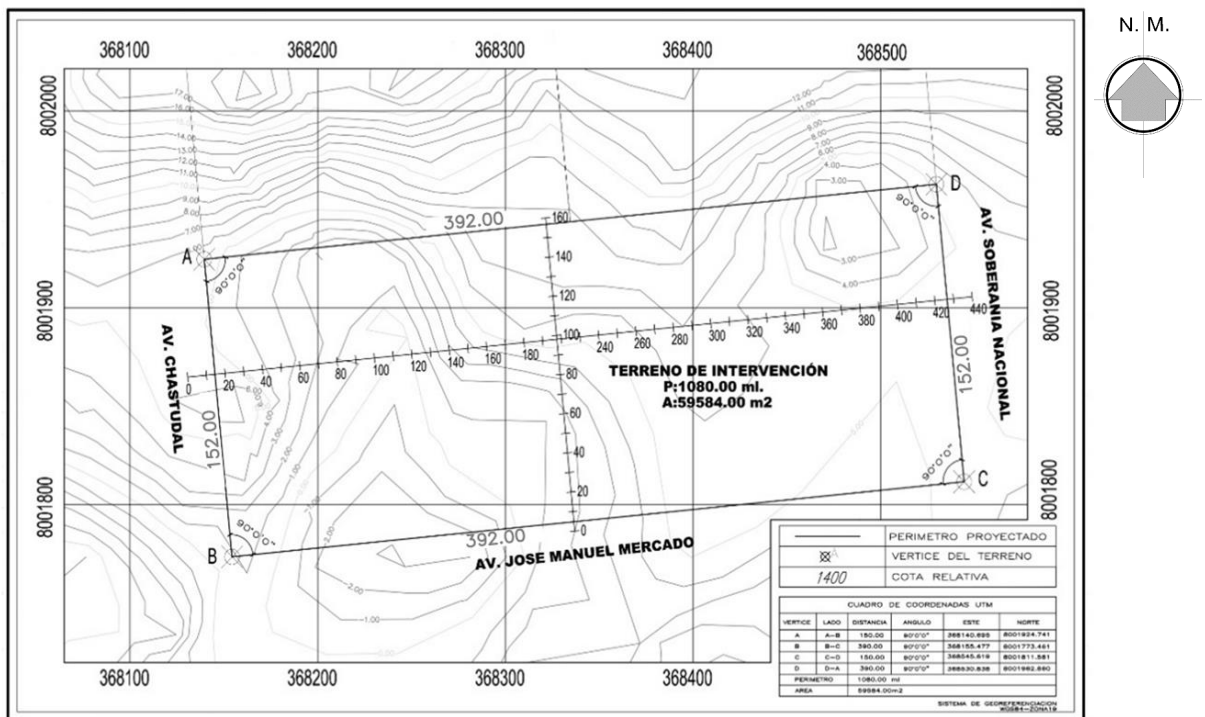
- **Por el este:** Colinda con la Av. Soberanía Nacional, en línea recta de 152.00 ml.

3.6.1.2. Topografía.

El terreno presenta una pendiente de 4.37% positiva de sur a norte y de oeste a este posee una pendiente promedio de 0.25%.

Figura 41

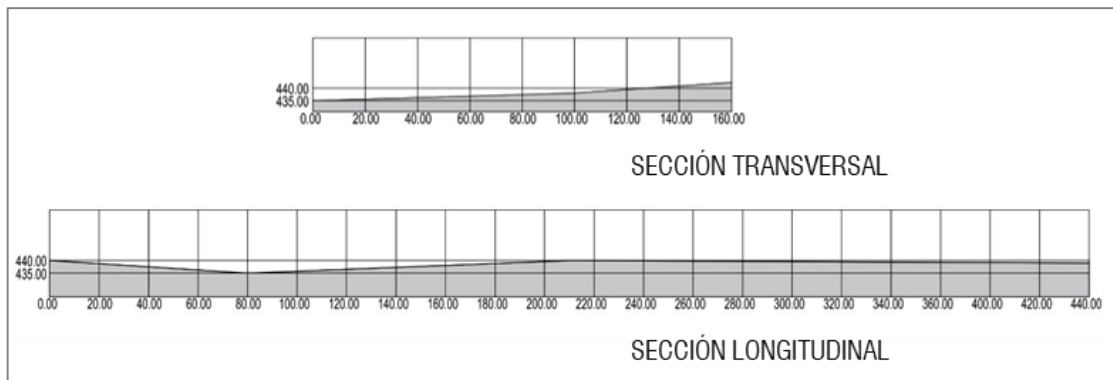
Topografía del terreno matriz de intervención



Nota. Adaptado de Google Earth. Topografía del terreno matriz de intervención.

Figura 42

Secciones topográficas de la zona de intervención



Nota. Elaboración propia. La sección transversal es referida a la sección de sur a norte y la sección longitudinal es referida a la sección de oeste a este.

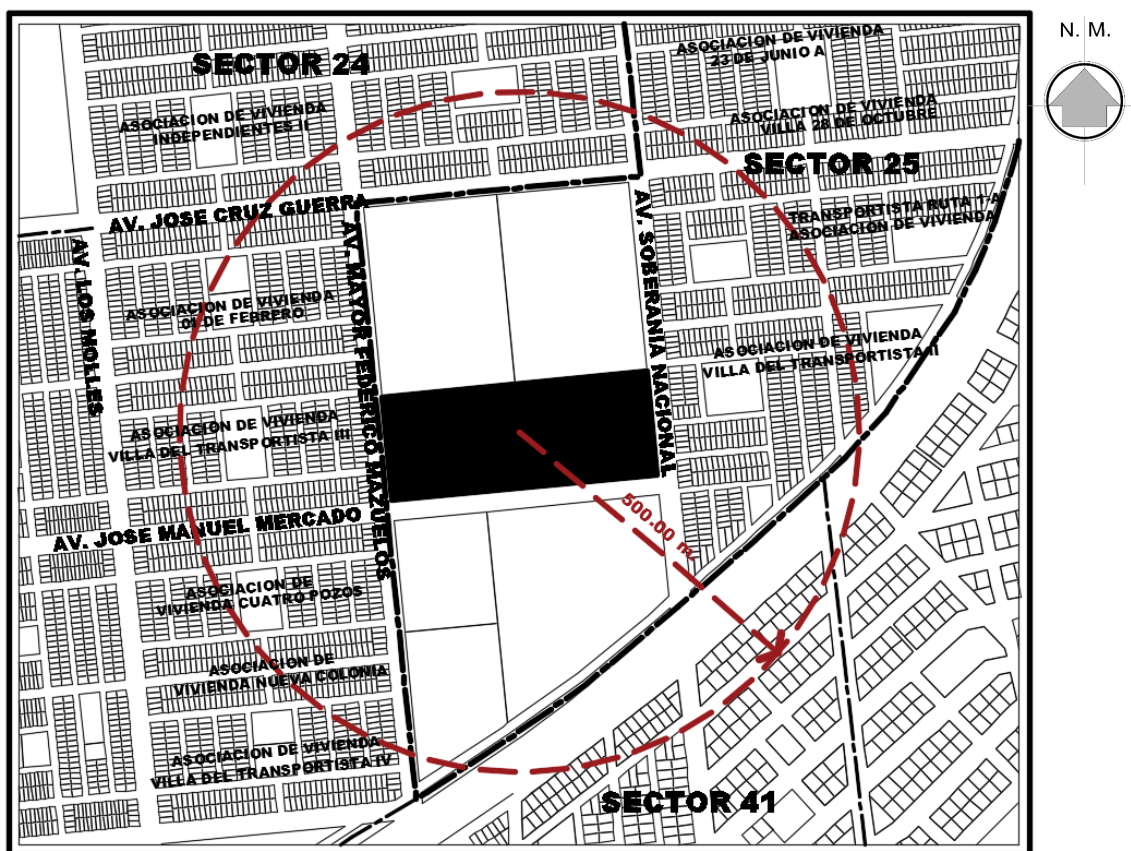
3.6.1.3. Estructura Urbana.

Se ha determinado un radio de influencia de 500 m. (Ver figura 42). Dentro del radio de influencia se puede encontrar las siguientes asociaciones.

- Asociación de vivienda Villa del Transportista I.
- Asociación de vivienda Villa del Transportista II.
- Asociación de vivienda Villa del Transportista III.
- Asociación de vivienda transportista 1A.
- Asociación de vivienda Villa 28 de octubre.
- Asociación de vivienda 28 de junio A.
- Asociación de vivienda 01 de febrero.
- Asociación de vivienda Independientes II.
- Asociación de vivienda Cuatro Pozos.
- Asociación de vivienda Nueva Colonia.

Figura 43

Radio de influencia del terreno a intervenir



Nota. Radio de influencia de 500m. Fuente: Elaboración propia.

A. EQUIPAMIENTO URBANO

De acuerdo al Plano Básico referencial de año 2021 del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa y la recopilación de información de acuerdo a visita campo se ha identificado equipamientos de educación, recreación, comercial y otros usos, como se indica en la figura 43.

Figura 44

Equipamiento urbano en el radio de influencia del proyecto



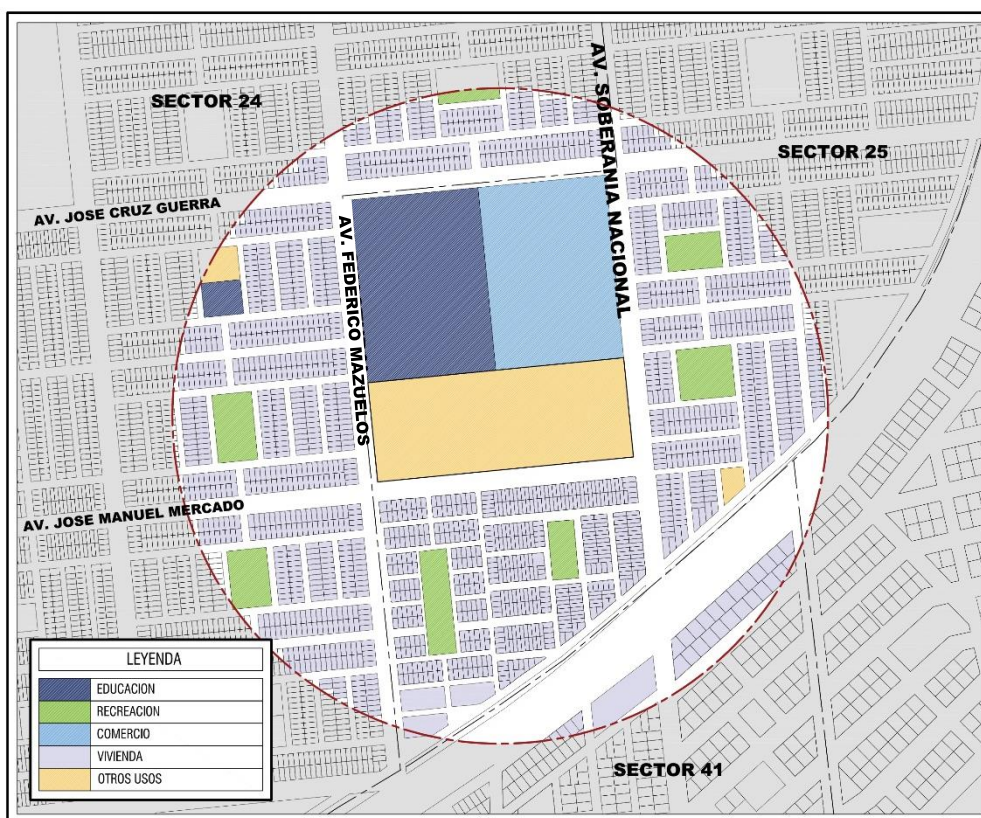
Nota. Elaboración propia. Equipamiento urbano existente de acuerdo al radio de influencia de 500m.

B. USO DE SUELO

El uso de suelo predominante en la zona de influencia es residencial (58.45%), seguido de otros usos (12.50%), educación (11.45%), comercio (10.80%) y recreación (6.80%). (Ver figura 44)

Figura 45

Uso de suelo del radio de influencia del proyecto



Nota. Para la clasificación del uso de suelo se tomaron los datos encontrados en área de influencia de 500 m. del terreno de intervención. Fuente: Plano Básico referencial del año 2021 del distrito GAL.

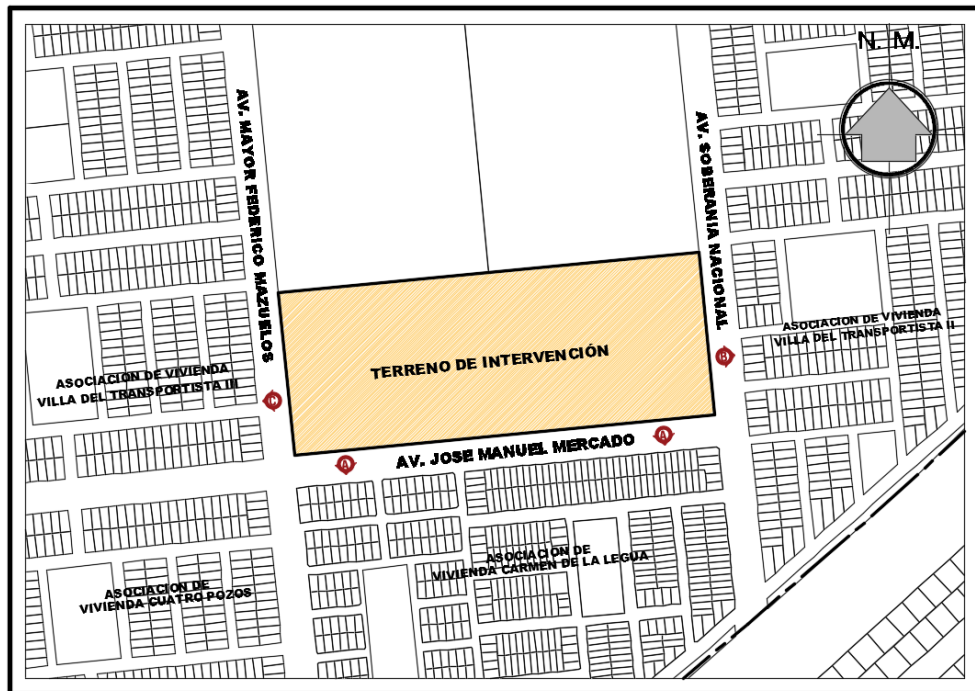
3.6.1.4. Expediente Urbano.

A. PERFIL URBANO

El perfil urbano está conformado por terrenos baldíos, residencias de uno y dos niveles, estando delimitados las Av. Mayor Federico Mazuelos, Av. José Manuel Mercado y Av. Soberanía Nacional.

Figura 46

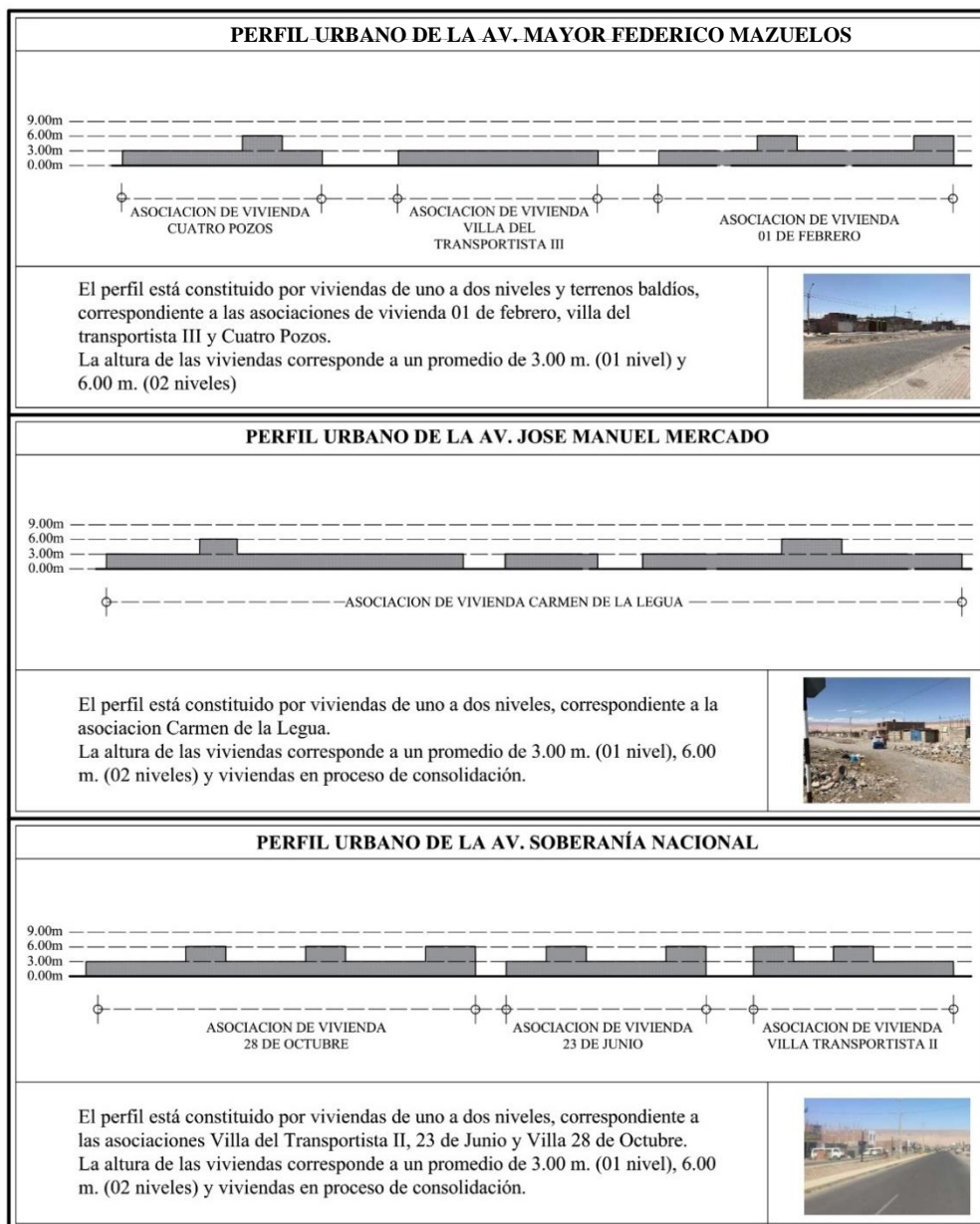
Localización de perfiles urbanos del terreno



Nota. Elaboración propia. Se tomó los perfiles urbanos inmediatos del terreno para la elaboración de la presente lámina.

Figura 47

Perfiles urbanos del terreno



Nota. Elaboración propia. Se tomó los perfiles urbanos inmediatos del terreno para la elaboración de la presente lámina.

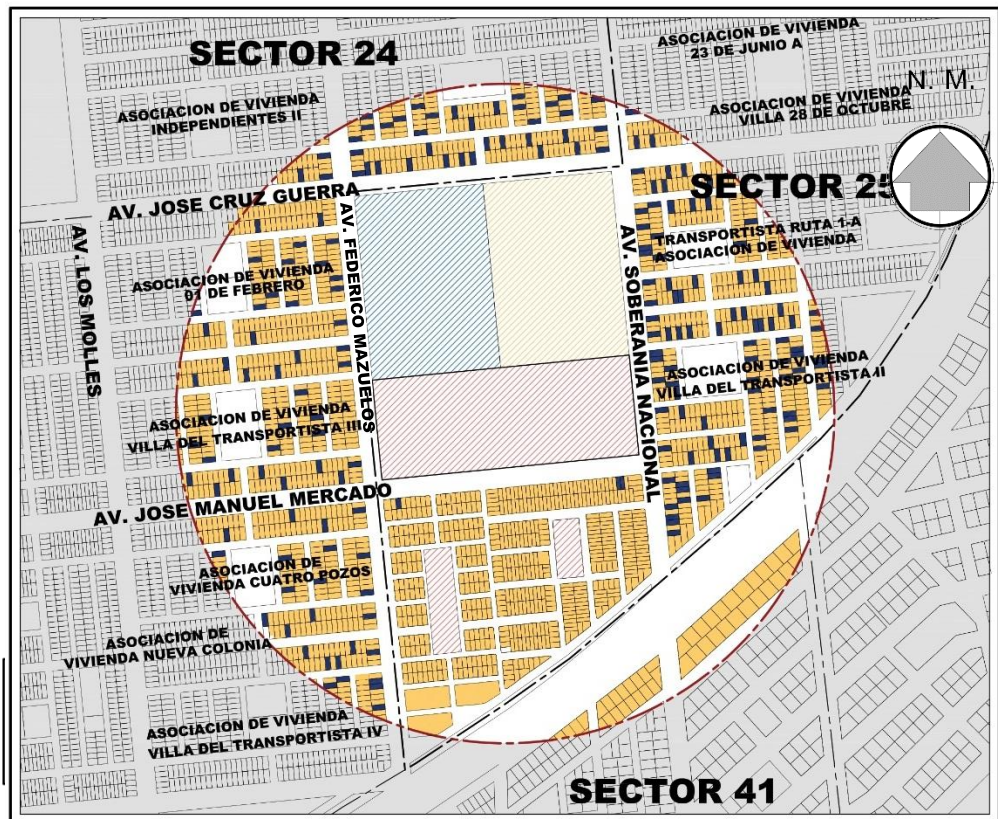
B. ALTURA DE LA EDIFICACIÓN

La altura predominante de las edificaciones en la zona de estudio es de un nivel, seguido de edificaciones de dos niveles y terrenos eriazos destinados a otros usos, recreación y vivienda.

(Ver Anexo, L-19)

Figura 48

Altura de edificación del radio de influencia del proyecto



Nota. Elaboración propia. Se tomó las alturas de edificaciones inmediatas del terreno para la elaboración de la presente lamina.

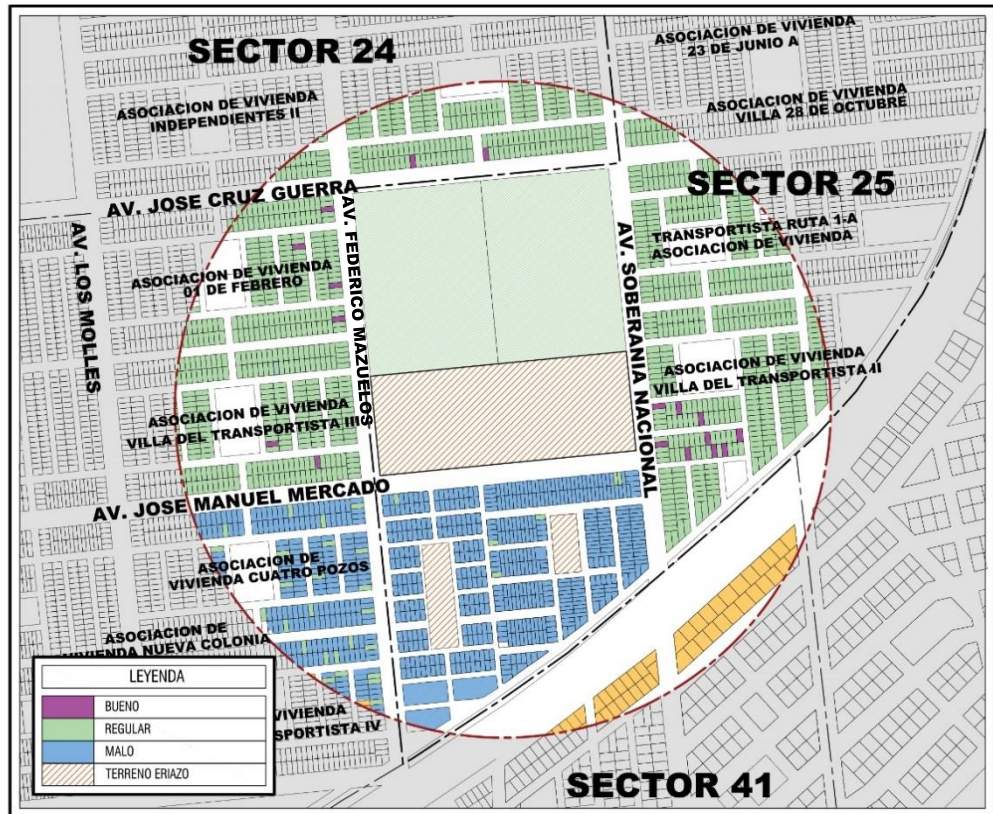
C. ESTADO DE CONSERVACIÓN

El estado de edificación en general es regular, debido a que gran porcentaje de las viviendas se encuentran en proceso de consolidación y en estado precario. De igual manera, la

I.E. José Encinas Franco se encuentra en proceso de construcción y el Centro Comercial 15 de Enero se encuentra funcionando en un espacio sin consolidar. (Ver Anexo, L-20)

Figura 49

Estado de edificación del radio de influencia del proyecto



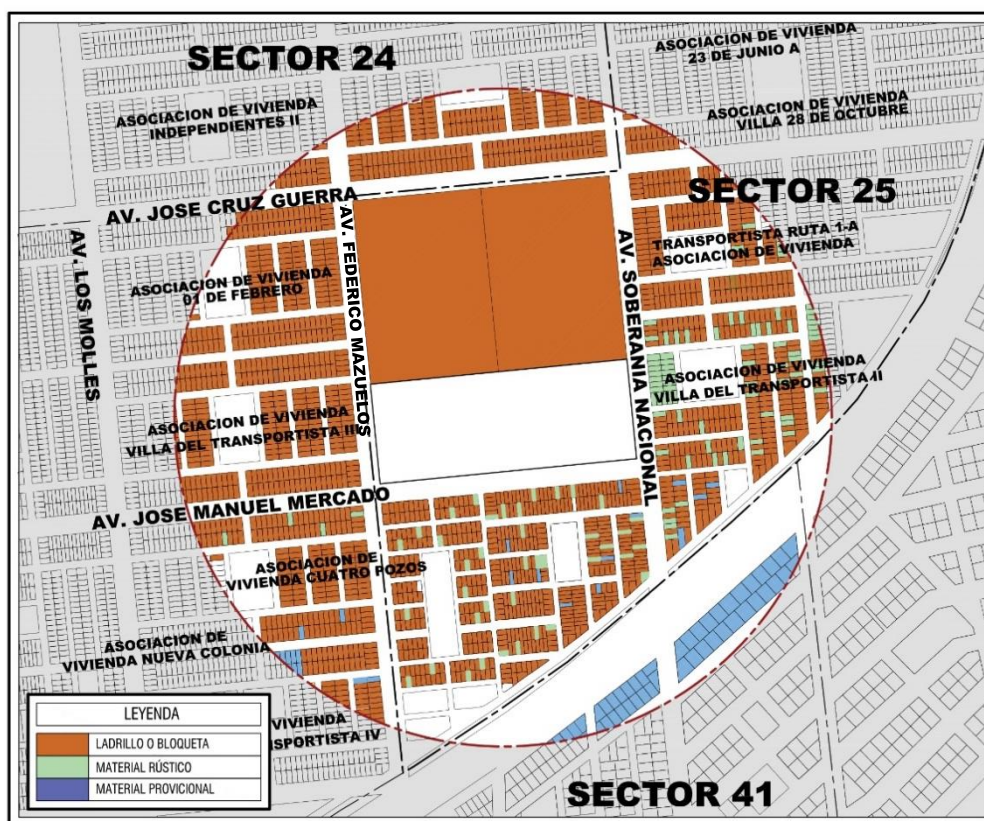
Nota. Elaboración propia. Se tomó el estado de las edificaciones inmediatas al terreno para la elaboración de la presente lamina.

D. MATERIAL PREDOMINANTE

El material predominante de la zona de intervención es el ladrillo y bloques de concreto, seguido por materiales rústicos (madera, esteras, etc) y material provicional (apilación de ladrillo o bloqueta, cerco perimétricos de esteras o calaminas, etc). (Ver Anexo, L-19)

Figura 50

Material predominante de las edificaciones en el radio de influencia del proyecto



Nota. Elaboración propia. Se recopiló el material predominante de las edificaciones inmediatas al terreno para la elaboración de la presente lamina.

Figura 51

Material predominante en la Av. Mayor Federico Mazuelos



Nota. Las edificaciones de la Av. Mayor Federico Mazuelos tienen como materiales predominantes la construcción con ladrillo y bloques de concreto. Fuente: Elaboración propia.

Figura 52

Material predominante en la Av. José Manuel Mercado



Nota. Las edificaciones de la Av. José Manuel Mercado tienen como materiales predominantes la construcción con ladrillo y bloques de concreto. Fuente: Elaboración propia.

Figura 53

Material predominante en la Av. Soberanía Nacional



Nota. Las edificaciones de la Av. Soberanía Nacional tienen como materiales predominantes la construcción con ladrillo y bloques de concreto. Fuente: Elaboración propia.

DIAGNÓSTICO

El terreno de intervención se encuentra entre las avenidas colectoras Mayor Federico Mazuelos y Soberanía Nacional, permitiendo la articulación con el distrito y zonificado como otro uso. A la vez, se presenta equipamiento educativo (I.E. José Encinas Franco), comercial (Centro Comercial 15 de Enero), equipamiento recreativo y residencial. El perfil urbano de la

zona de estudio (radio de 500 m.) corresponde a edificaciones de un nivel en su mayoría, estando en un estado de edificación regular, debido a que atraviesan por un proceso de consolidación y el material predominante en las construcciones es el ladrillo y bloques de concreto.

3.6.2. Vialidad

3.6.2.1. Infraestructura Vial.

Dentro de la zona de intervención se encuentran cuatro tipos de vías según el Plan de Desarrollo Distrital 2016-2021: Vías interurbanas, colectoras, colectoras proyectadas y vía ferrea. (Ver Anexo, L-21)

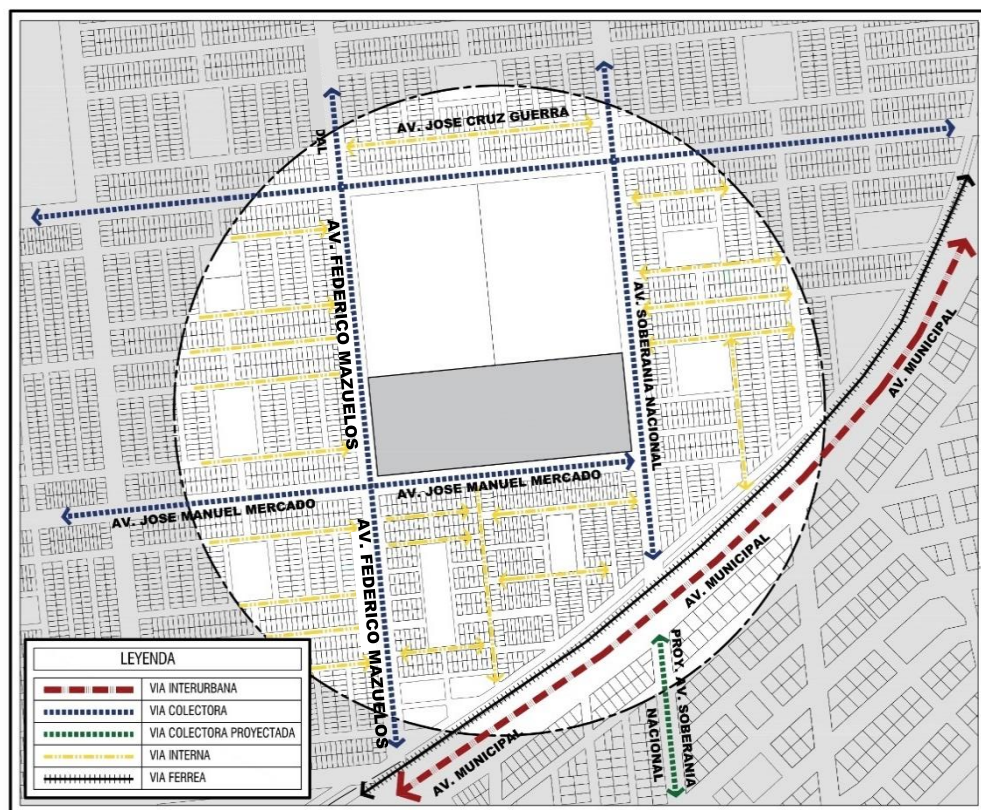
Se tiene que tener presente que el documento mencionado hace un propuesta general y no se ha considerado las vías interna existentes.

- **Vía interurbana:** Está conformada por la Av. Municipal que cumple la función articuladora entre el distrito de Gregorio Albarracín Lanchipa y el distrito de Tacna. En esta vía se desarrolla el servicio de transporte público.
- **Vías colectoras:** Son conformadas por las Av. Mayor Federico Mazuelos, Av. Soberanía Nacional y Av. Jose Manuel Mercado. Su función es la articulación con vías arteriales, internas y otras vías colectoras, con la finalidad de articulación del distrito.
- **Vías colectoras proyectadas:** Es referida a la proyección de la Av. Soberanía Nacional para la articulación de los sectores de Viñani y la proyección de la Ampliación de Viñani.
- **Vías Internas:** Vías encargadas de articulación residencial, que conforman la trama urbana y son articuladas por vías colectoras o arteriales.

- Vía férrea: Es en la Av. Municipal donde se desarrolla la vía del ferrocarril Tacna-Arica, cuya función es la articulación entre los países de Perú y Chile.

Figura 54

Infraestructura Vial



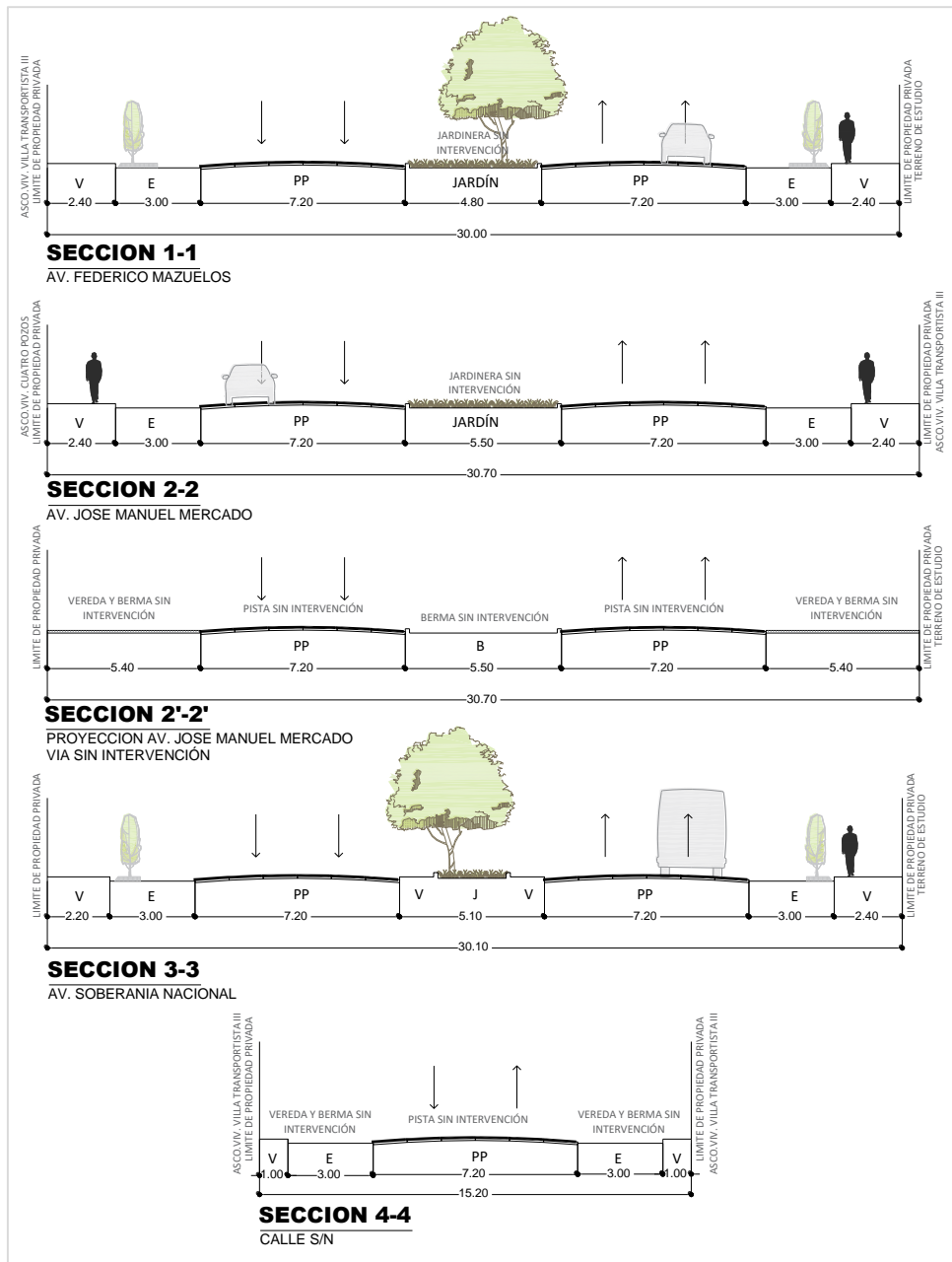
Nota. Se ha incluido el tipo de vía interna a la clasificación de vías del PDD CGAL 2016-2021. Fuente: Plan de desarrollo distrital CGAL 2016-2021.

A. Secciones viales:

Las secciones viales colindante al terreno de estudio son apropiados para la circulación peatonal y vehicular, con secciones viales de doble sentido de hasta 30 ml; sin embargo, no se identifica circulación para ciclo vías y el estado físico de las bermas centrales y veredas no son adecuadas.

Figura 55

Secciones viales de la zona de estudio



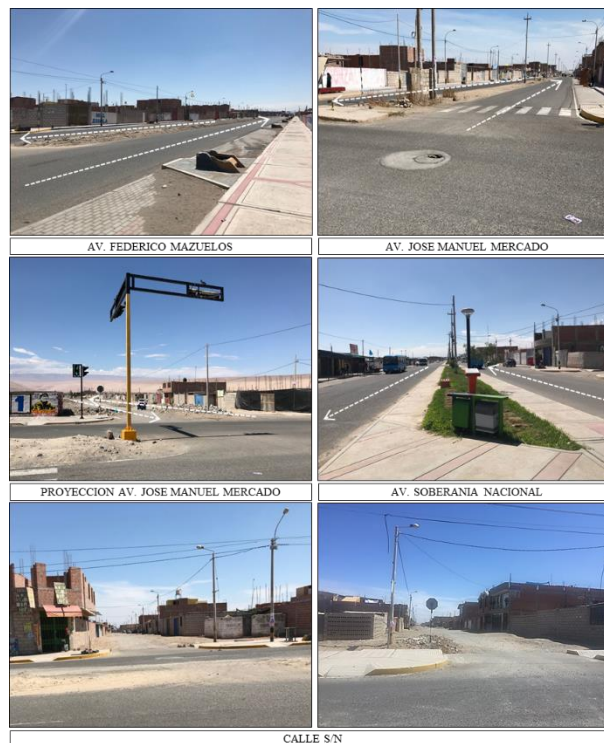
Nota. Elaboración propia con base de datos de Plan Urbano Distrital CGAL 2016-2021

Las vías que enmarcan al terreno de intervención presentan las siguientes condiciones físicas (Ver figura 54):

- Av. Mayor Federico Mazuelos: Es adecuada para el tránsito vehicular y peatonal, sin embargo, la berma central no presenta un buen estado físico.
- Av. José Manuel Mercado: Es adecuada para el tránsito vehicular y peatonal, no cuenta con una berma central en buen estado; sin embargo, la proyección de esta avenida que colinda con el terreno de estudio es inadecuada, no cuenta con veredas, bermas, ni vía asfaltada encontrándose en muy malas condiciones con presencia de desmante y montículos de basura.
- Av. Soberanía Nacional: Es adecuada para el tránsito vehicular y peatonal, cuenta con una berma central adecuada con mobiliario urbano y vegetación.
- Calle S/N: Esta vía interna es inadecuada para el tránsito vehicular y peatonal, sin tratamiento de veredas, bermas y pistas, con presencia de desmante.

Figura 56

Condiciones físicas de las vías colindantes al terreno



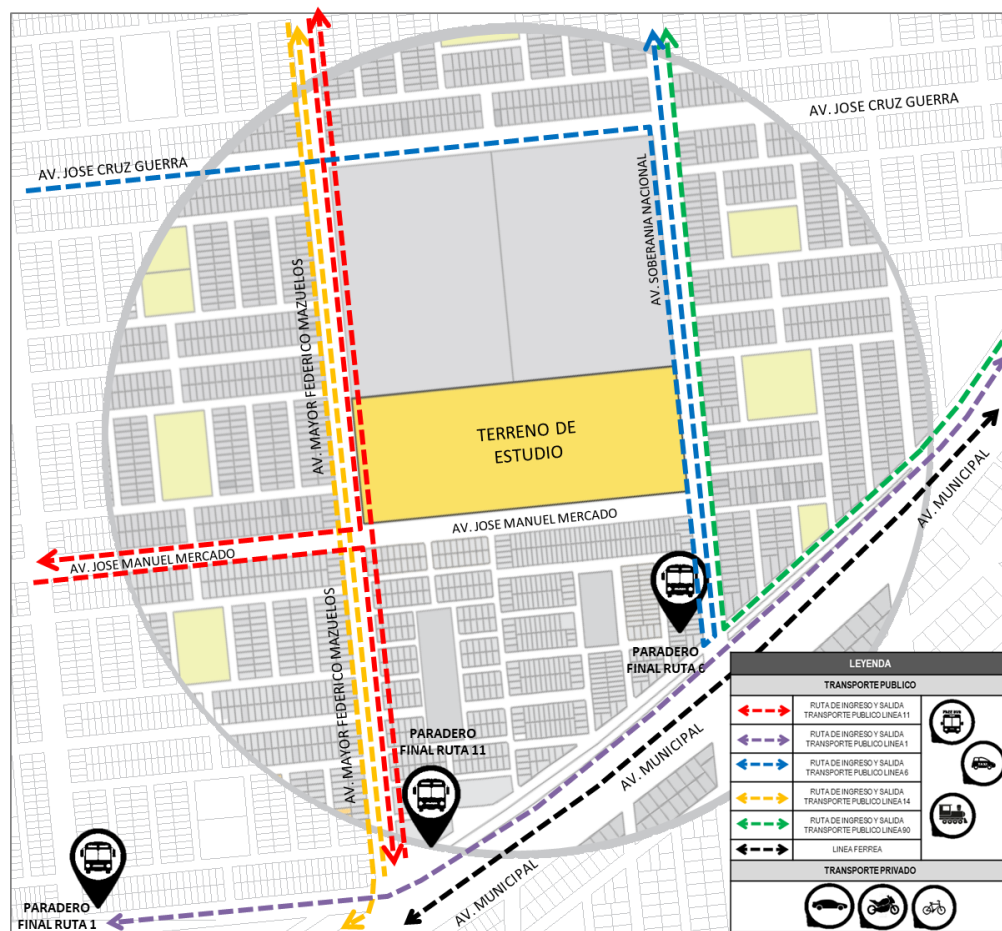
Nota. Registro fotográfico propio

El tipo de transporte en las vías adyacentes al terreno de estudio se da de la siguiente manera:

- Av. Mayor Federico Mazuelo: Transporte de servicio público (ruta 11, ruta 14), vehículo particular, moto taxis y motos.
- Av. Soberanía Nacional: Transporte de servicio público (ruta 90, ruta 6), vehículo particular, moto taxis y motos.
- Av. José Manuel Mercado: Transporte de servicio público (ruta 11), vehículo particular, moto taxis y motos.

Figura 58

Plano de rutas de transporte urbano de la zona de estudio



Nota. Elaboración propia

Figura 59

Transporte público en el sector de estudio



Nota. Registro fotográfico propio

- **DIAGNÓSTICO:**

El sector de estudio cuenta con secciones viales de buenas dimensiones con capacidad de contener gran flujo de personas, las vías colindantes al terreno están conectadas a vías interurbanas como la Av. Municipal que conecta el distrito Gregorio Albarracín con el distrito de Tacna, existen 5 rutas de transporte público para el acceso al terreno; sin embargo, la accesibilidad a la Av. José Manuel Mercado en uno de sus tramos se encuentra sin asfaltado y sin veredas, lo que dificulta el ingreso de transporte público y privado.

3.6.3. Infraestructura de Servicios

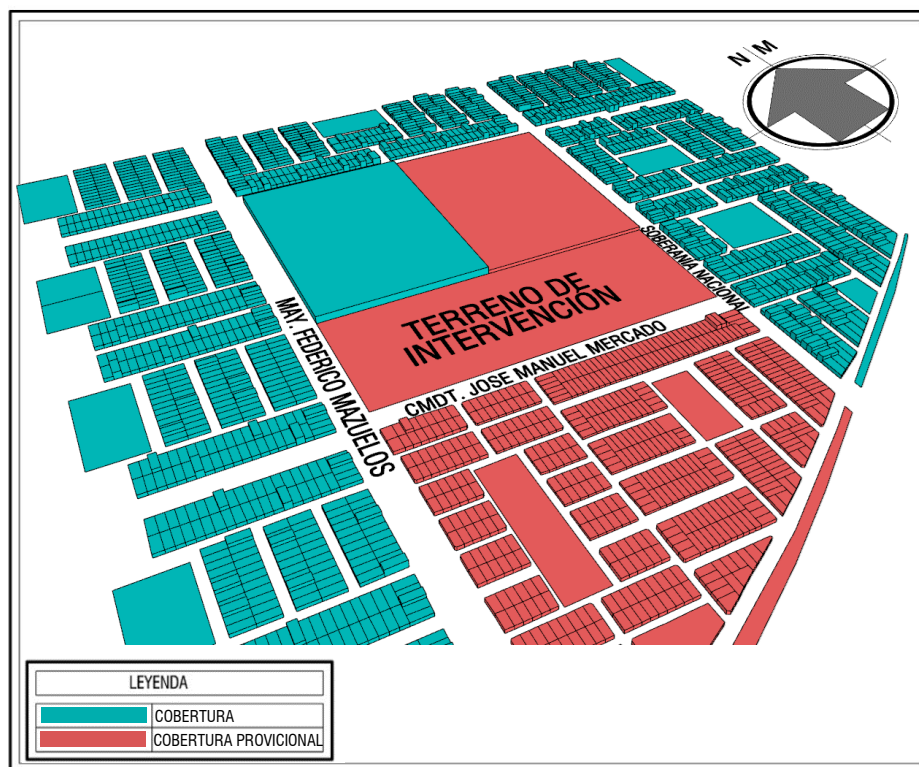
3.6.3.1. Agua.

La cobertura de agua en la zona de intervención es del 85% y la distribución es responsabilidad de la Empresa Prestadora de Servicio Tacna S.A.

En el terreno elegido se puede encontrar el servicio de agua provisional. También se puede encontrar matrices principales en las Av. Mayor Federico Mazuelos y Av. Soberanía Nacional.

Figura 60

Cobertura de servicio de Agua en el sector de estudio



Nota. Elaboración propia. El terreno de intervención se encuentra con cobertura provisional del servicio de agua.

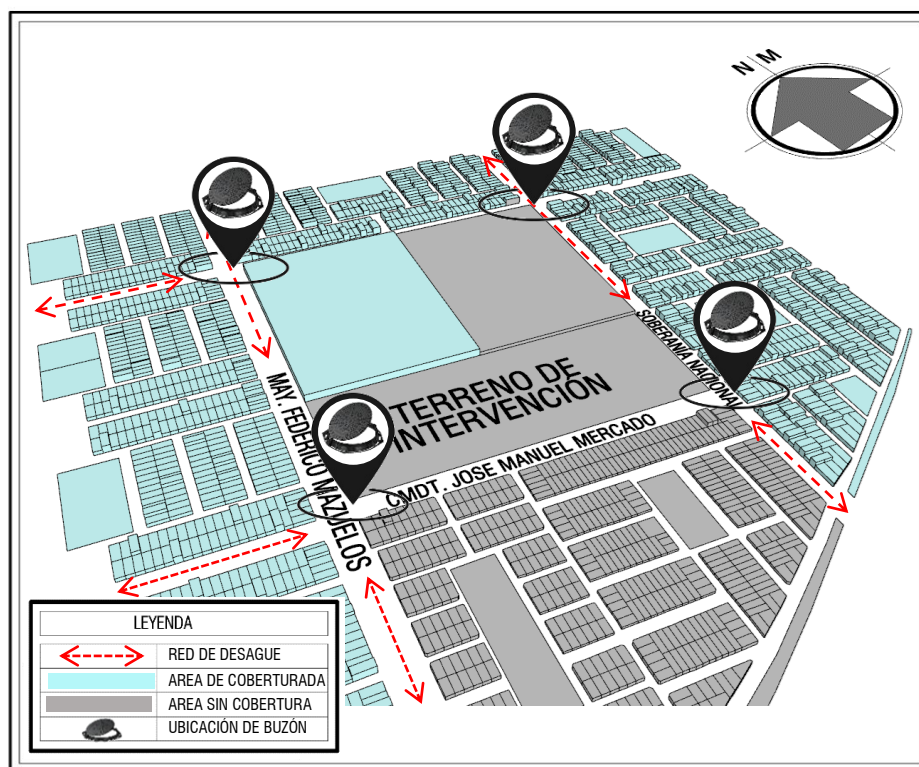
3.6.3.2.Desagüe.

La zona de estudio cuenta con una cobertura del 80% en cuanto al servicio de desague. Dicho servicio se encuentra administrado por la E.P.S.

Los buzones se encuentran ubicados en las intersecciones de las Av. Mayor Federico Mazuelos con Av. Jose Manuel Mercado, Av. Mayor Federico Mazuelos con Av. José Cruz Guerra, Av. José Cruz Guerra con Av. Soberanía Nacional y Av. Soberanía Nacional con Av. Jose Manuel Mercado.

Figura 61

Cobertura de servicio de Desagüe en el sector de estudio



Nota. Elaboración propia. El terreno de intervención se encuentra en redes principales, mas no cuenta con instalación a la red pública.

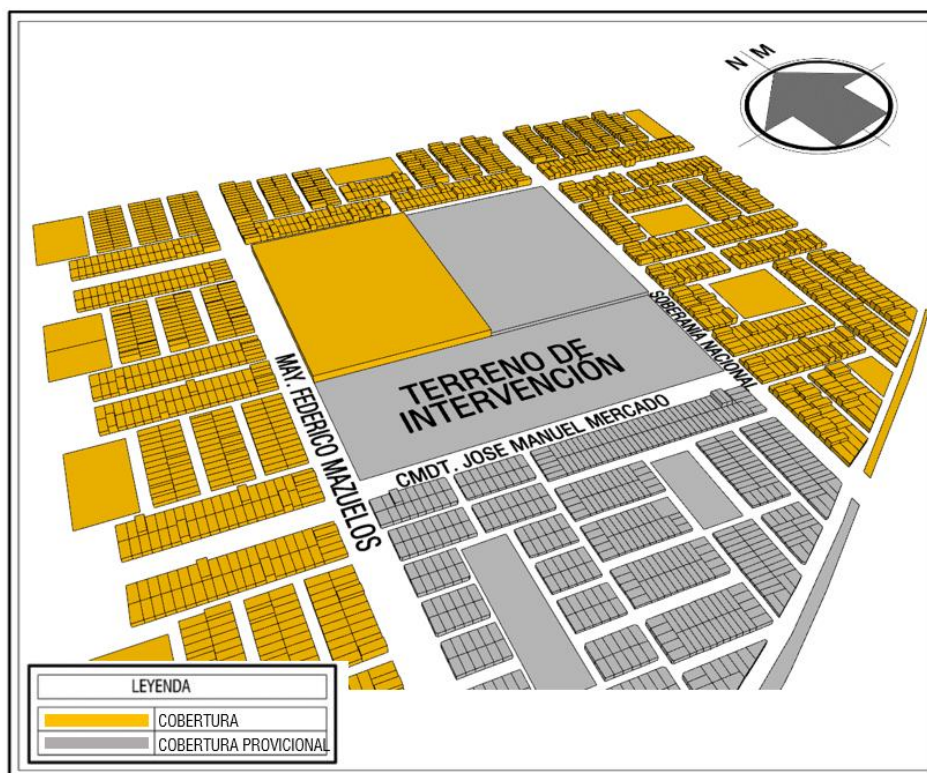
3.6.3.3. Energía Eléctrica.

La cobertura del servicio electrico en la zona de intervención es cubierto al 100%, estando clasificado como cobertura consolidada y provicional, este viene siendo administrado por Electrosur S.A.

El terreno de intervención se encuentra cubierto provisionalmente pero se observa de la presencia de una red de alta tensión en la avenida Soberanía Nacional.

Figura 62

Cobertura de servicio de Eléctrico en el sector de estudio



Nota. Elaboración propia. El terreno de intervención se encuentra coberturado provisionalmente.

3.6.3.4.Limpieza Pública.

La zona de intervención cuenta con el servicio de limpieza pública, el cual no viene desarrollándose de una manera adecuada, presentándose así, basurales y desmontes en los predios y avenidas, a pesar de que el servicio de limpieza pública es administrado por la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa.

Figura 63

Cobertura inadecuada del servicio de limpieza pública en el sector de estudio



Nota. Registro fotográfico propio. Deficiente servicio de limpieza pública en la Av. José Manuel Mercado.

3.6.4. Características Físico Naturales

3.6.4.1. Fisiografía.

El terreno en análisis localizado en el distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, está ubicado en el cono de deyección del río Caplina, constituido por estrado de grava fluvioaluvial, conformado por material de relleno de profundidad variable entre 0.40 y 0.70 m, que consiste en arena fina a gruesa, limosa, debajo de estos estratos se encuentra una grava de forma redondeada, medianamente compacta y húmeda. Tiene una topografía casi plana, suavemente ondulado inclinado hacia el sur-oeste, con una pendiente de 2% a 4% aproximadamente. (Ver Anexo, L-16)

3.6.4.2. Clima.

Presentan características propias de una zona climática subtropical conformante del gran desierto de Atacama al ubicarse a 560 msnm de altitud. Según los datos climatológicos de

SENAMHI de los registros de la Estación climática Jorge Basadre año 2014 (Ver Anexo, L-16) correspondientes a humedad relativa, temperatura, vientos y precipitaciones son:

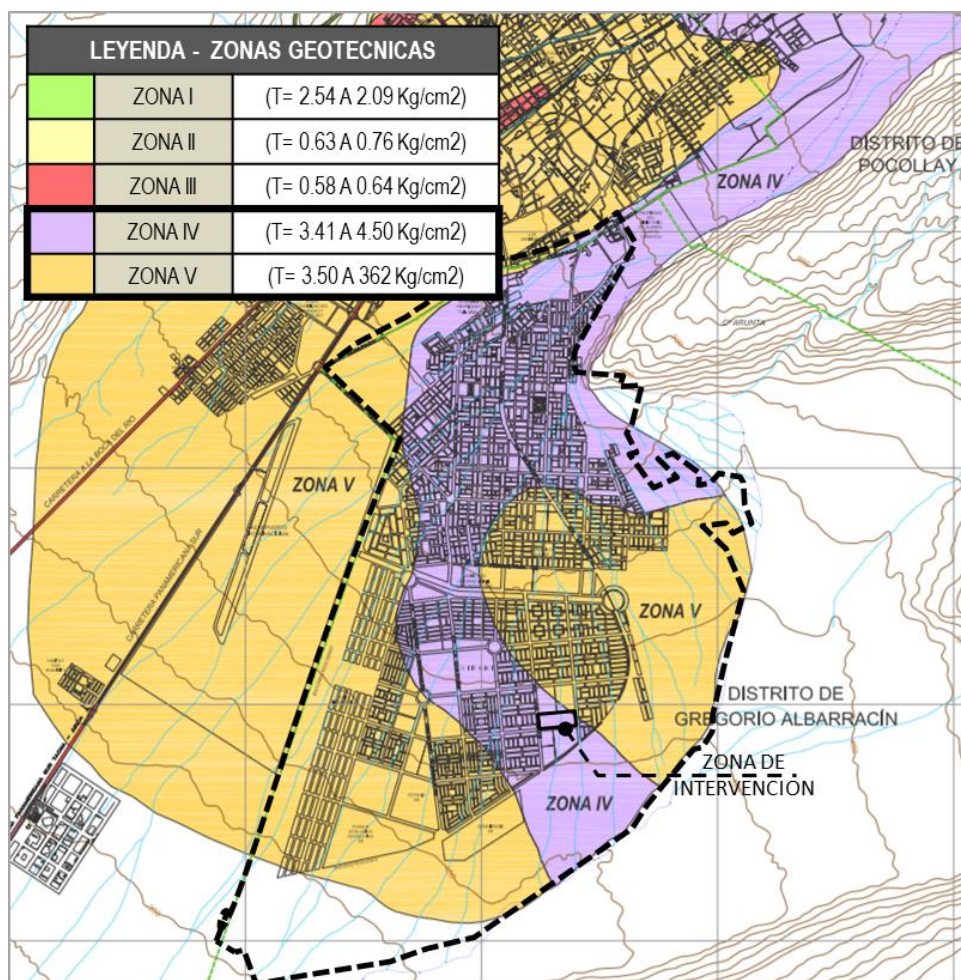
- Humedad: En promedio alcanza máximas de 82 % a 99% en invierno y mínimas de 44% a 58% en verano.
- Temperatura: Las temperaturas alcanzan de 24 °C en verano (febrero) y mínimas de 12.68 °C en invierno (julio).
- Vientos: Dominio de vientos en dirección sur en el verano y de suroeste en el resto del año, el promedio anual es de 8.8 km/h.
- Precipitación: Las precipitaciones pluviales son escasas y discontinuos que varían de finas garuas hasta máximas de 80 mm en el año.

3.6.4.3.Geología.

Según el estudio de suelos elaborado por el Instituto Nacional de Defensa Civil, el terreno se encuentra en la zona IV, conformada por suelos de clasificación GP compuestos por gravas pobremente graduadas y con una capacidad portante de 3.41 Kg/cm² a 4.50 Kg/cm². (Ver figura 63).

Figura 64

Zonas geotécnicas en el sector de estudio



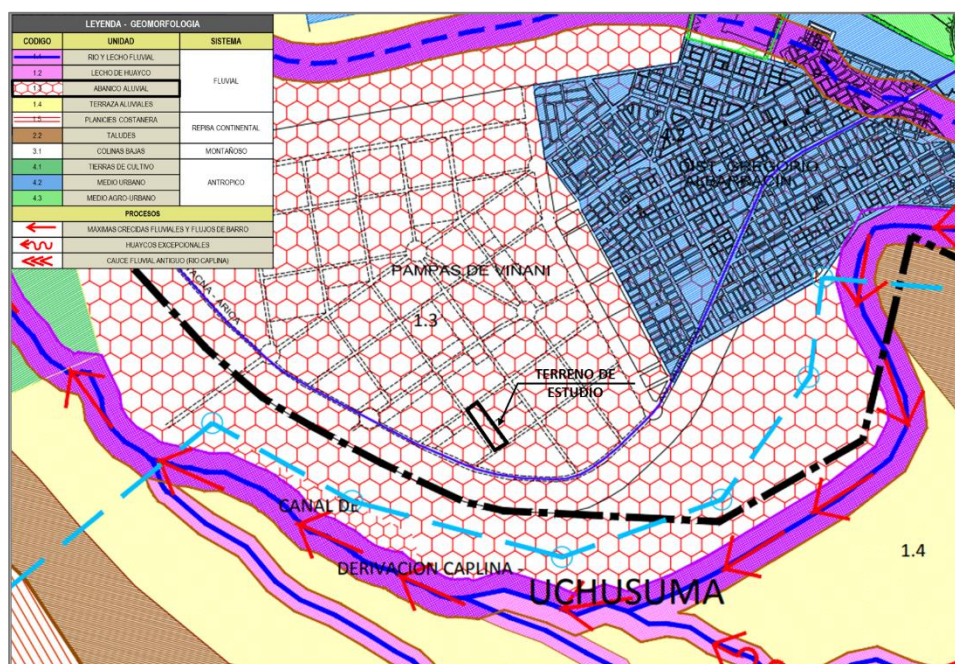
Nota. Proyecto INDECI – PNUD PER/02/05, 2014

3.6.4.4. Geomorfología.

Según el Plan Urbano de la ciudad de Tacna 2014-2023 el terreno se encuentra en la unidad morfológica de 1.3 abanico aluvial correspondiente al sistema fluvial. (Ver figura 64) (Ver Anexo, L-17)

Figura 65

Unidades geomorfológicas en el sector de estudio



Nota. Adaptado de Plan Urbano de la ciudad de Tacna 2014-2023

3.6.4.5. Ecosistema.

La zona de estudio se ubica en el desierto desecado – templado cálido, en la parte baja del río Caplina, por su condición desértica en la jurisdicción no posee potencial forestal o agropecuario.

A. Vegetación:

En las zonas aledañas a la zona de estudio, presenta poca cantidad de especies vegetales, ubicadas en las bermas centrales o jardineras de las avenidas. Se puede identificar en la berma central de la Av. Soberanía Nacional la presencia de gramíneas (césped, hierba o pasto) y ficus en crecimiento, en la Av. José Manuel Mercado (vía sin intervención) se puede apreciar más presencia de especies vegetales sembradas por los mismos pobladores de la zona.

Figura 66

Especies vegetales en el sector de estudio



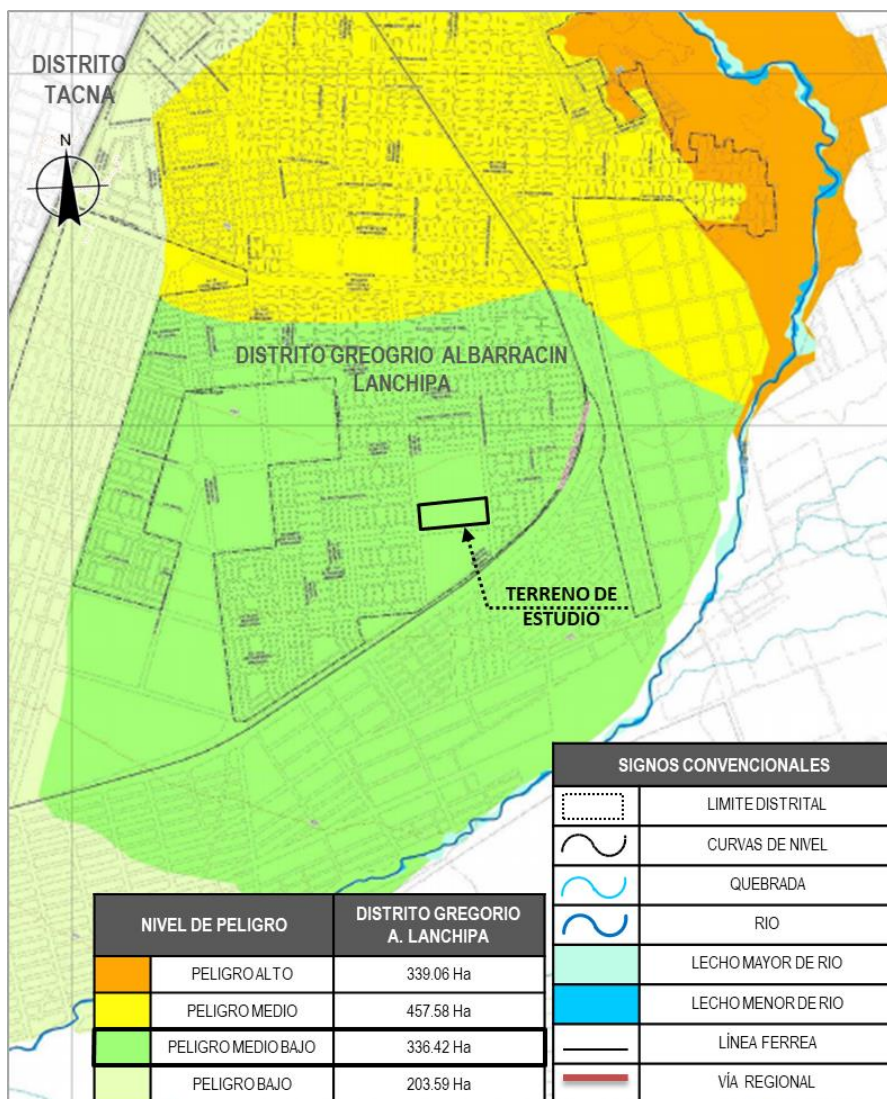
Nota. Elaboración propia de registro fotográfico

B. Peligros y vulnerabilidad:

De acuerdo al plano Urbano distrital de Gregorio Albarracín Lanchipa 2016-2021, el terreno de estudio se encuentra en una zona de peligro medio bajo. (Ver figura 66) (Ver Anexo, L-18)

Figura 67

Peligro y vulnerabilidad en el sector de estudio



Nota. Adaptado de Plano Urbano Distrital CGAL 2016-2021

• **DIAGNÓSTICO:**

El terreno de estudio presenta peculiaridades propias de una zona climática subtropical, con un clima templado cálido, fisiográficamente se encuentra dentro de la zona de llanura aluvial, zona que no muestra mayores dificultades geotécnicas, lo que significa que cuenta con una capacidad portante ideal para la construcción. Por otro lado, las especies vegetales son escasas en el sector, sin vegetación que brinde sombra y buena imagen al sector, muchas de ellas se encuentran aún en crecimiento.

3.6.5. Aspectos tecnológicos constructivos

3.6.5.1. Tecnología Constructiva.

Se encontraron los siguientes sistemas constructivos en la zona de intervención:

A. Albañilería confinada

Caracterizada por ser constituida por muros de unidades de albañilería (ladrillos), los cuales se encuentran limitados o confinados por elementos estructurales (vigas y columnas). Este sistema constructivo es usado en la construcción de viviendas del sector.

Figura 68

Sistema constructivo de albañilería confinada



Nota. Registro fotográfico propio. Vivienda ubicada en la Av. Soberanía Nacional construida con el sistema constructivo de albañilería confinada.

B. Sistema aporticado

Caracterizada por poseer elementos estructurales (vigas y columnas) conectados y formando pórticos, este sistema constructivo es usado en la I.E. Dr. José Antonio Encinas Franco.

Figura 69

Sistema constructivo aporricado



Nota. Registro fotográfico propio. Construcción del auditorio de la I.E. Dr. José Antonio Encinas Franco con el sistema constructivo aporricado.

C. Sistema constructivo de madera con cobertura metálica

Caracterizada por poseer elementos estructurales de madera (estructura horizontal y vertical), cuya finalidad es cubrir a través de planchas onduladas zincadas (calamina) el máximo de área cubierta, así como el aligeramiento de costos, este sistema lo podemos encontrar en el Centro Comercial 15 de Enero.

Figura 70

Sistema constructivo de madera con cobertura metálica



Nota. Construcción del centro comercial 15 de Enero, con el sistema de madera con cobertura metálica artesanal. Registro fotográfico propio.

3.6.6. *Materiales de Construcción*

Las edificaciones de la zona de intervención se caracterizan por el uso de materiales como el bloque de concreto, las unidades de arcilla, tabiquería de drywall, así como el metal (estructuras metálicas, cubiertas de planchas onduladas zincadas y cubiertas de aluzinc) y la presencia edificaciones construidas a base de madera.

Figura 71

Materiales de construcción en la Av. Soberanía Nacional



Nota. Presencial de unidades de arcilla, bloque de concreto y sistema drywall en la Av. Soberanía Nacional. Registro fotográfico propio.

• **DIAGNÓSTICO:**

Las edificaciones en la zona de intervención se caracterizan por ser construidas con los sistemas de albañilería confinada a base de unidades de arcilla, esto se debe a ser el sistema más popular, económico y por no requerir de mano de obra altamente especializada. Se observa en la zona de estudio el sistema aporticado, usado en la I.E. Dr. José Antonio Encinas Franco, debido a ser un sistema constructivo flexible (modificación de los espacios interiores ya que los muros interiores no cumplen función estructural), de construcción relativa simple y diseñado estructuralmente independiente de las tabiquerías. Se encuentra también sistema constructivo a base de estructura de madera, utilizadas en el Centro Comercial 15 de Enero, como respuesta provisional a la necesidad de cobertura y de un bajo costo de construcción.

CAPÍTULO IV

MARCO NORMATIVO

4.1. POLÍTICA NACIONAL DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

La Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros (SGP), está promocionando un proceso de Modernización de la Gestión Pública puesto que se quiere “promover en el Perú una Administración Pública eficiente, enfocada en resultados y que rinda cuentas a los ciudadanos”. Para este fin se inició la formulación concertada de la PNMGP, “el cual fue realizado en diferentes etapas. Empezando con la elaboración del “Marco Conceptual sobre Reforma y Modernización del Estado”, Y “Diagnostico sobre la Situación de la Reforma y Modernización del Estado en el Perú”, que se llevaron a cabo mediante 3 talleres. Con la información recolectada se procedió al diseño de PNMGP, en la que realizaron talleres con el fin “de recoger información respecto a la problemática en materia de gestión pública que enfrentan los gobiernos regionales y locales, con el fin de dialogar las posibles soluciones, las cuales serían incorporadas en la Política”.

Finalmente, la propuesta fue debatida por los integrantes del Grupo de Trabajo Interinstitucional para la Modernización de la Gestión Pública (GTI). Los lineamientos de la PNMGP fueron presentados en el Seminario Internacional “Modernización de la Gestión Pública en el Perú”, y debatidos por diferentes expertos en la materia. Gracias a ellos tenemos la PNMGP, “principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el Perú, que establece la visión, los principios y lineamientos para una actuación coherente y eficaz del sector público, al servicio de los ciudadanos y el desarrollo del país”

4.2. MANUAL PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

El presente manual tiene como fin “brindar a los servidores y servidoras de las entidades de la Administración Pública, lineamientos de cumplimiento obligatorio para la mejora de la

labor desempeñada en la atención a la ciudadanía y provisión de bienes como también de servicios públicos”, estando dividido en 3 unidades las cuales en esencia redactan, en primera unidad las bases conceptuales; fundamentos de la atención a la ciudadanía dentro del proceso de Modernización de la Gestión Pública, en segunda unidad se presentan los 9 estándares para una Atención de Calidad a la Ciudadanía, en tercera unidad se trata de la orientación para la formulación de proyectos institucionales para la mejora de la atención a la ciudadanía.

- Organización y estrategia: “Comprende sub elementos a nivel de la estrategia y organización interna, necesarios para guiar a la entidad en el desarrollo de procesos de mejora de atención a la ciudadanía”.
- Conocimiento de la ciudadanía –usuario de la entidad pública: “Involucra los factores relacionados con la forma y el uso de distintas herramientas con que la entidad desarrolla el conocimiento de la ciudadanía, así como la promoción de mecanismos y espacios de participación que sirvan de retroalimentación”.
- Estándar para la accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía: “Comprendido por los canales de atención o puntos de acceso a través de los cuales la ciudadanía hace uso en los distintos puntos previstos por las entidades públicas”.
- Estándar de infraestructura mobiliario y equipamiento para la atención: “Considerando factores relacionados con las características de la infraestructura, condiciones y soporte con los que cuenta la entidad en la que se brinda la atención y brindan los servicios”.
- Estándar para el proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa: “Estándar que incorpora factores relacionados con el ciclo de atención a la ciudadanía para la gestión de tramites o entrega de bienes y servicios públicos”.

- Estándar para el personal de atención a la ciudadanía: “Este estándar considera los elementos vinculados con la definición del perfil y la selección de la persona que participa en los procesos de atención a la ciudadanía”.
- Estándar para la transparencia y acceso a la información: “Este estándar considera los factores relacionados con la transparencia, el acceso y la calidad de información de la entidad pública, sobre los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad y los servicios no exclusivos”.
- Estándar para la medición de la gestión: “Este estándar considera los factores relacionados con la medición de indicadores de gestión referidos a la atención de la ciudadanía”.
- Estándar para los reclamos y sugerencias: “Este estándar incorpora factores como los mecanismos utilizados para la recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias, el uso que se le da a esta información para la mejora continua y la forma en que estas se atienden”.

4.3. REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES – ROF – DIRECCIÓN REGIONAL SECTORIAL DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO DE TACNA APROBADO POR ORDENANZA REGIONAL N° 009-2011-CR/GOB.REG.TACNA (DRVCS, 2011)

La normativa vigente de organización y funciones es utilizada como herramienta legal de la DRSVCyS con el propósito de definir cada estructura y competencia de los órganos involucrados, en alcance de 4 provincias de la región de Tacna. Por lo tanto, estos lineamientos serán considerados y permitirán establecer los requerimientos espaciales de acuerdo a las funciones y actividades que se realizan en la Dirección regional.

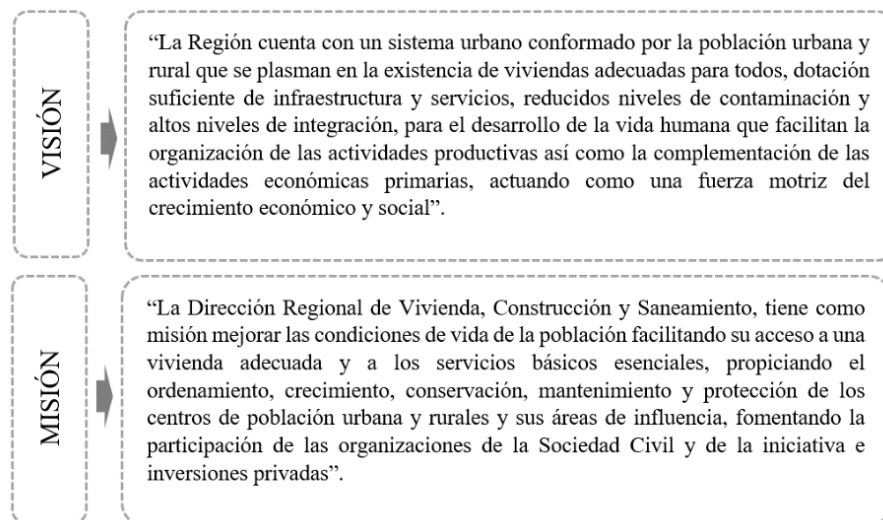
4.3.1. Finalidad de la DRSVCyS

Según la DRSVCyS (2011) en su artículo 5° establece que:

“Su finalidad es el mejoramiento de las condiciones de vida de la población del ámbito regional, facilitando su acceso a una vivienda adecuada y a los servicios básicos, propiciando el ordenamiento, crecimiento, conservación, mantenimiento y protección de los centros poblados del ámbito de su competencia y áreas de influencia, asimismo, el de fomentar la participación de la iniciativa privada en los proyectos de infraestructura de vivienda y saneamiento, en el marco de las políticas nacionales sectoriales políticas regionales”.

Figura 72

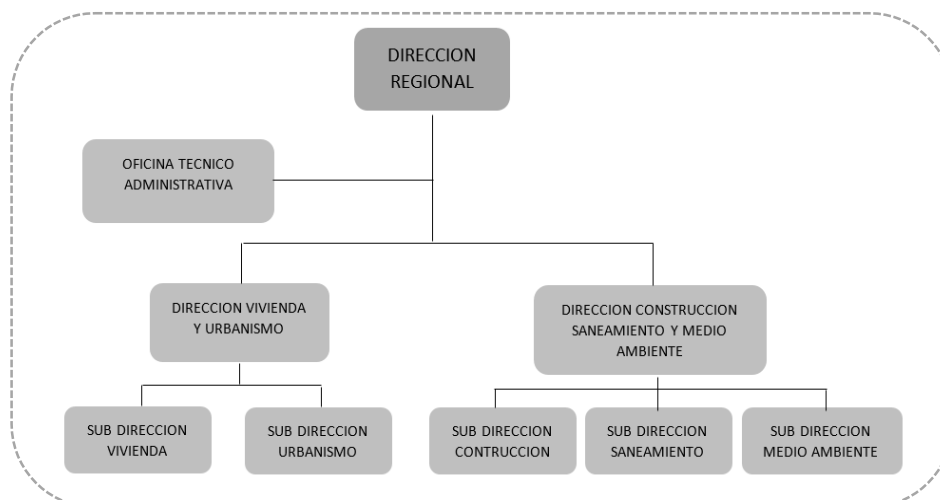
Visión y misión de la DRSVCyS



Nota. Extraído del *ROF-DRSVCS*, 2011.

Figura 73

Orgánica funcional de la DRSVCyS



Nota. Extraído del *ROF-DRSVCS*, 2011.

4.3.2. Funciones generales

Según la DRSVCyS (2011) en su artículo 5° establece las siguientes funciones generales:

“Formular y proponer los Planes y Políticas Regionales en materia de vivienda, construcción y saneamiento, evaluando su implementación, en concordancia con los planes de desarrollo de los Gobiernos Locales y de conformidad con las políticas nacionales sectoriales. Ejecutar acciones de promoción, asistencia técnica, capacitación, investigación científica y tecnológica, en coordinación con el MVCS. Asumir la ejecución de Programas de Vivienda y Saneamiento Regional, a solicitud de los Gobiernos Locales y entre otras funciones”.

4.4. PLAN NACIONAL DE SANEAMIENTO URBANO – PNSU

El PNSU es dirigido a la ejecución de proyectos de inversión para el cierre de brechas en temas de saneamiento urbano que son ejecutadas por los niveles de gobierno regional y local, así como también por las empresas prestadoras de servicios.

4.4.1. Compromiso

“El Programa Nacional de Saneamiento Urbano tiene como objetivo mejorar la calidad, ampliar la cobertura y promover el uso sostenible de los servicios de agua y saneamiento, a fin de mejorar la calidad de vida, al influir en la mejora de la salud y de la nutrición de la población urbana.” (Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, 2011)

4.4.2. Estrategias

- Primer eje: Acceso de la población a los servicios de saneamiento.
- Segundo eje: Sostenibilidad financiera
- Tercer eje: Fortalecimiento de los prestadores.
- Cuarto eje: Optimización de las soluciones técnicas.
- Quinto eje: Articulación de los actores.
- Sexto eje: Valoración de los servicios de saneamiento.

4.5. PLAN NACIONAL DE SANEAMIENTO RURAL – PNSR

Es establecido por Decreto Supremo 002-2012-Vivienda en el año 2012 con la finalidad de satisfacer las necesidades de la población rural del Perú como el servicio de agua y saneamiento. Es por ello que el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento tiene como centro de política pública a la población vulnerable del país.

4.5.1. Compromiso

“Nuestro compromiso es brindar oportunidades de mejora para la salud de las familias rurales focalizadas mediante la provisión de servicios de agua y saneamiento integrales, de calidad y sostenibles. Ofrecemos: Unidades Básicas de Saneamiento (inodoro, ducha, lavatorio, lavadero multiusos), agua de calidad, comunicación y educación sanitaria, así como fortalecimiento de capacidades en administración, operación y mantenimiento.” (Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, 2011)

4.5.2. Estrategias

- Intervención Integral y Saneamiento Rural: A través de UBS (Unidades básicas de saneamiento), aseguramiento de la calidad del agua, educación sanitaria y ampliación de las capacidades.
- Atención Focalizada: Prioriza a la población más vulnerable a través de nuevos criterios de focalización, para lograr la eficiencia y eficacia de las inversiones
- Promoción de la sostenibilidad de los servicios: Concientización a la población de los servicios brindados.
- Implementación de opciones de técnicas apropiadas
- Definición de normas y estándares
- Promoción del trabajo articulado: Busca el trabajo articulado con los distintos niveles de gobiernos, ministerios, cooperación internacional y empresa.

4.5.3. Modelo de intervención

Las intervenciones en una localidad focalizada se dan en tres fases:

- Primera fase: Elegibilidad del Perfil y expediente técnico.
- Segunda fase: Ejecución de obras, liquidación y transferencia.
- Tercera fase: Operación y mantenimiento.

4.6. PROGRAMA NACIONAL DE VIVIENDA RURAL – PNVR

“El Programa Nacional de Vivienda Rural – PNVR tiene como objetivo mejorar, reconstruir y reforzar las condiciones de la vivienda rural de los pobladores que se encuentran en situación de pobreza y pobreza extrema a los cuales les permita mejorar su calidad de vida, generar igualdad de oportunidades y desarrollar y fortalecer sus capacidades individuales y comunitarias.” (MVCyS, Plataforma Digital Unica del Estado Peruano, 2019)

4.6.1. Actividades

- Identificar las familias beneficiadas
- Capacitación de mano de obra
- Mejoramiento de las viviendas rurales
- Asistencia técnica de la población

4.6.2. Modelo de intervención

- Plan Multisectorial ante Heladas y Friaaje: “Mejorar las condiciones de vida de la población rural pobre emplazada en los centros poblados con muy alta y alta susceptibilidad a las heladas, a través del mejoramiento de sus viviendas con la construcción de módulos habitacionales con diseños sismo resistentes y de confort térmico.” (MVCyS, Plataforma Digital Unica del Estado Peruano, 2019)

El plan consta de dos etapas, la primera efectuada en los departamentos de Cusco y Puno, con un total de 4716 viviendas.

La segunda efectuada en los departamentos de Apurímac (241 viviendas), Arequipa (405 viviendas), Ayacucho (79 viviendas), Huancavelica (233 viviendas), Junín (270 viviendas), Moquegua (20 viviendas) y Tacna (52 viviendas). (MVCyS, Plataforma Digital Unica del Estado Peruano, 2019)

4.7. PROGRAMA MEJORAMIENTO INTEGRAL DE BARRIOS - PMIB

Programa integrado entre el MVCyS con los gobiernos locales a través de Intervenciones físicas, que dotan de infraestructura y equipamiento, así como también de intervenciones de acompañamiento institucional y social, enfocado en el fortalecimiento de las capacidades institucionales.

Se financian los siguientes tipos de intervenciones:

- Pistas y veredas
- Losas de recreación multiusos
- Centros comunales y comerciales
- Espacios públicos verdes
- Espacios públicos cívicos
- Pasajes peatonales

4.8. PROGRAMA NACIONAL PAÍS - TAMBOS

El programa Nacional Tambos fue creado el primero de diciembre del 2013, con la finalidad de mejorar la calidad de vida, generación de oportunidades y ampliación de las capacidades ante desastres, bajo un trabajo coordinado entre el MVCyS y los gobiernos locales dirigido a la población rural. (MVCyS, 2016)

4.8.1. Experiencia en Tacna

Tacna cuenta con cuatro tambos ubicados en Tarata, Candarave y dos en Tacna, en donde pobladores pueden acceder a programas sociales, tramites de documentarios, salud, etc. Con un beneficio de más de 1475 hogares ubicadas en áreas rurales de Tacna. (MVCyS, 2016)

4.9. REGLAMENTO NACIONAL DE EDIFICACIONES NORMA A.010 - CONSIDERACIONES GENERALES DE DISEÑO, NORMA A.080 – OFICINAS, NORMA A.090 - SERVICIOS COMUNALES Y A.130 REQUISITOS DE SEGURIDAD (MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN, 2006)

El presente reglamento contiene normas que abarca lineamientos y disposiciones mínimas para el diseño arquitectónico de oficina dirigidas a la prestación de servicios administrativos de índole privado o público, dichas oficinas independientes deberán obedecer a los dictámenes de “Consideraciones generales de diseño”, “Requisitos de seguridad” y “Servicios comunales” de prototipo establecimiento institucional; por lo tanto, estas regulaciones serán consideradas para el diseño de la Sede administrativa de la DRSVCyS. Del

mismo modo, su estructura es la siguiente: aspectos generales en el capítulo I; condiciones de habilidad y funcionalidad expresada en el capítulo II; características de los componentes y dimensiones mínimas de los ambientes citada en el capítulo III y dotación de servicios en el capítulo IV. (Ver anexo, L-24)

4.10. ARQUITECTURA, CLAVES PARA DISEÑAR ESPACIOS DE TRABAJO (FEINGOLD, 2014)

Es una revista especializada en el diseño de oficinas con alta eficiencia, multifuncional y flexibilidad, que motive el pensamiento creativo y la interacción con tecnología. La revista interpreta las diferentes tipologías de espacios de trabajo, estudia los criterios que se deben tomar en consideración en un proyecto, esta revista está compuesta por las siguientes ediciones: Oficinas #1 Tendencias, Oficinas #2 Configuración, Oficinas #3 Configuración, Oficinas #4 Confort, Oficinas #5 Imagen, Oficinas #6 Equipamiento, Oficinas #7 Tecnología y Oficinas #8 Sustentabilidad. Por lo tanto, estas consideraciones generales de diseño son recabados para el desarrollo de la presente tesis.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1. PROPUESTA URBANA

Para la propuesta urbana, se intervendrá la Av. Mayor Federico Mazuelos (entre la Av. Municipal y la Av. Ecológica), la Av. José Manuel Mercado (entre la Av. Mayor Federico Mazuelos y la Av. Soberanía Nacional) y vía proyectada (entre la Av. Mayor Federico Mazuelos y la Av. Soberanía Nacional, colindante a la I.E. José Encinas Franco, Centro comercial 15 de enero y terreno de la propuesta arquitectónica, ver figura 73).

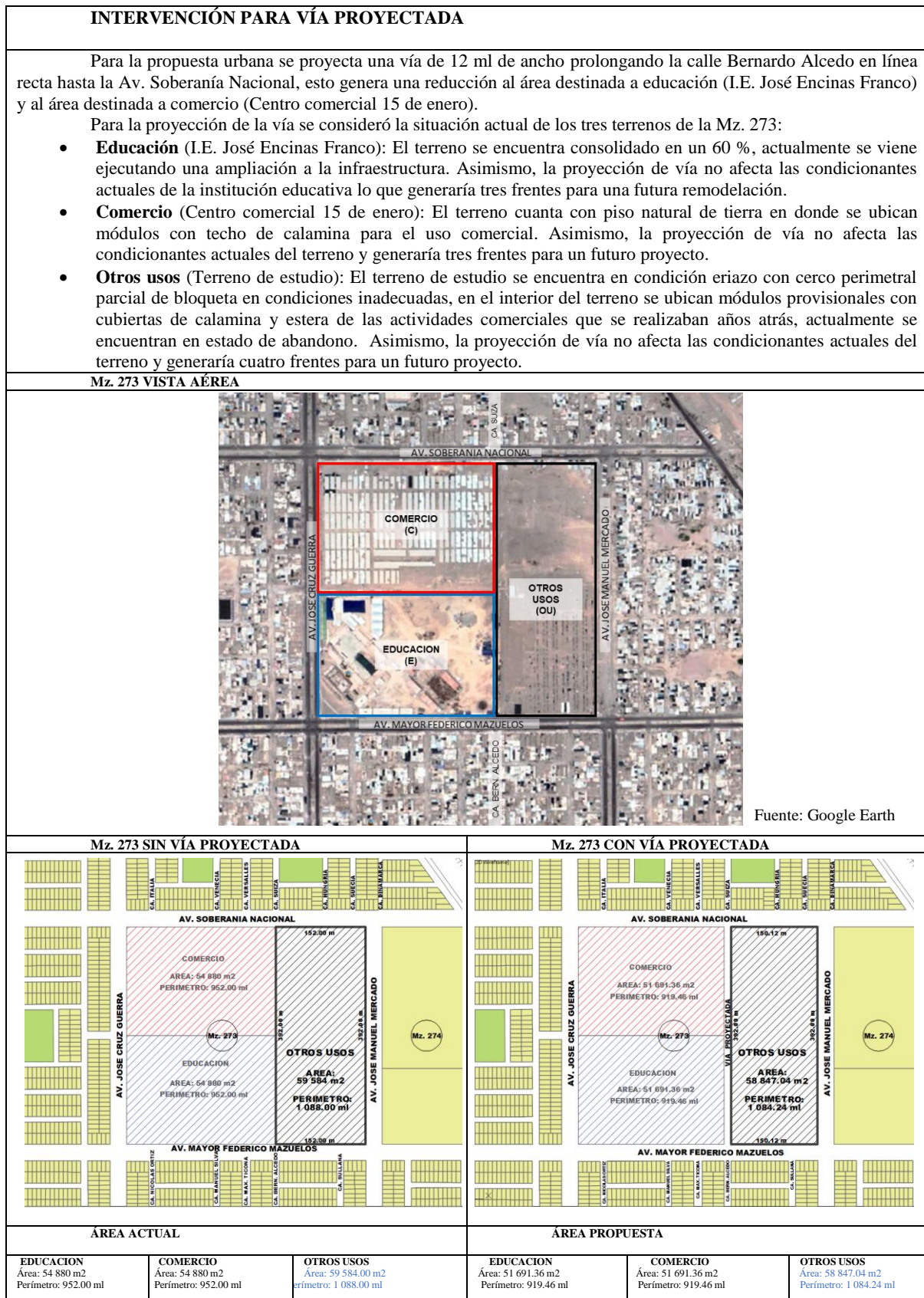
La propuesta urbana tiene como una de sus finalidades conectar la Av. Ecológica con el proyecto arquitectónico, según la Municipalidad Distrital Gregorio Albarracín, para el año 2022 se iniciará la construcción de la Alameda Ecológica en el sector de Viñani con la intervención de 4 kilómetros de pistas, veredas, áreas verdes, juegos recreativos, zonas deportivas y una ciclovía bidireccional.

Asimismo, con la propuesta planteada por la MDGAL en la Av. Ecológica y la propuesta urbana planteada para este presente trabajo de investigación, se permitirá:

- Revitalización, renovación y crecimiento urbano del DGAL de forma sostenida y sustentable.
- Conectar los equipamientos existentes (I.E. Dr. José Antonio Encinas, Centro comercial 15 de enero, entre otros) y la propuesta arquitectónica de la DRSVCyS con el entorno creando un eje integrador en el sector de intervención, de forma que se cumpla con todas las necesidades de la población.
- Enlazar una red vial continua que incorpore el uso de diferentes medios de transporte (buses, bicicletas, carros y/o moto taxis), de tal forma que el sector esté conectado y logre integrar la Av. Municipal y la Av. Ecológica.

Figura 74

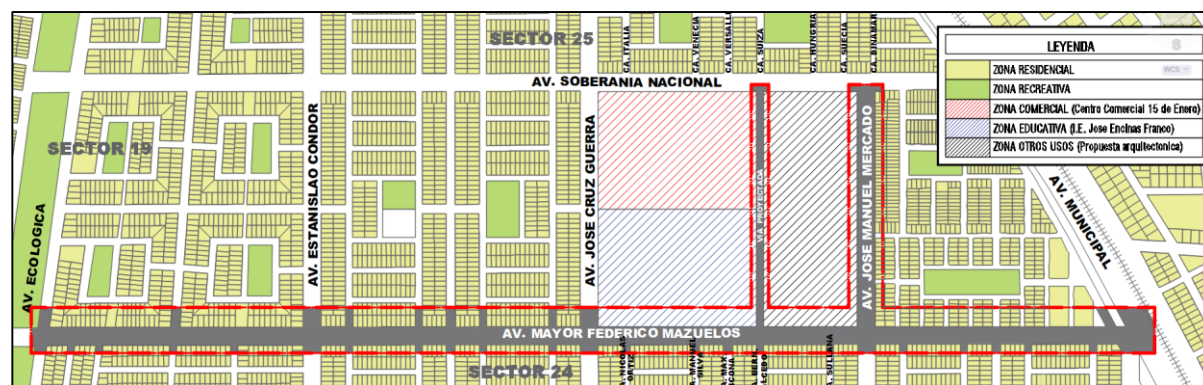
Intervención para vía proyectada



Nota. Elaboración propia

Figura 75

Plano de limitación de la propuesta urbana



Nota. Elaboración propia

5.1.1. Premisas

A. Premisas generales:

- Subdividir los predios de zonificación educativa y comercial del terreno de otros usos, logrando así descentralizar la gran manzana 273 ubicada en la trama tipo damero de la zona de intervención.

Es por ello que se proyecta una vía de 12 ml de ancho prolongando la calle Bernardo Alcedo en línea recta hasta unirse con la calle Suiza (entre las Av. Mayor Federico Mazuelos y Av. Soberanía Nacional) de esta manera se logra la continuidad vial y la integración urbana entre las Asociaciones de vivienda con la Sede administrativa de la DRSVCyS, terreno de otros usos residual, la Institución Educativa existente y el centro comercial en crecimiento.

- Extender el ancho peatonal de la vereda, brindando mayor énfasis a la peatonalización, con la posibilidad de que el usuario pueda transitar tranquilamente y convivir con otras personas.
- Peatonalizar la vía existente Av. Mayor Federico Mazuelos en el tramo (Av. José Manuel Mercado y calle Sullana) mejorando así la trama

urbana, convirtiendo la avenida en una zona estancial y generando que el peatón gane prioridad ante el vehículo, así mismo la peatonalización de la zona genera un punto de atracción con mobiliario atractivo y áreas verdes, además de lograr un dinamismo comercial.

El tramo de peatonalización se ubicará frente al terreno de estudio de la sede administrativa de la DRSVCyS.

- Peatonalizar la vía existente Av. Mayor Federico Mazuelos en el tramo (Av. José cruz Guerra y calle Nicolás Ortiz) frente a la I.E. José Encinas Franco considerando premisas del ítem anterior en beneficio y seguridad de los estudiantes de nivel inicial, primaria y secundaria.
- Actualmente la I.E. José Encinas Franco (entre la Av. José Cruz Guerra y Av. Mayor Federico Mazuelos) cuenta con un retiro en ochavo (área de 940.00 m²) siendo este el ingreso principal a la Institución educativa, hoy por hoy dicho retiro no cuenta con tratamiento paisajista siendo esta una premisa urbana a implementar en beneficio de la población estudiantil.
- Considerando los criterios de la premisa anterior, se propondrá dentro del terreno de intervención (Proyecto arquitectónico de la DRSVCyS) un retiro para zona de integración pública con tratamiento paisajista (entre la Av. José Manuel Mercado y Av. Mayor Federico Mazuelos) siendo este espacio el ingreso principal a la Sede administrativa de la DRSVCyS.
- Tomando en cuenta que las vías son espacios abiertos de libre uso, se utilizara materiales que garanticen la durabilidad, accesibilidad al flujo intenso, facilidad al mantenimiento y resistencia a la intemperie como

piedras machacadas con aglutinante, piedra ahogada en cemento o adoquín.

- Implementación de materiales tecnológicos, que generen energía renovable en el mobiliario urbano para que así satisfaga la necesidad como es el cargar equipos móviles con la finalidad de brindar confort, así mismo considerar la implementación de mobiliario urbano resistente a la humedad y de alta durabilidad.

B. Premisas de aspecto ambiental:

- La implementación de jardineras laterales y centrales será fundamental para la propuesta urbana, la vegetación realiza un papel fundamental en ciudad ya que regulan la temperatura, brindan sombra, purifican el aire y mejora la imagen urbana y calidad del espacio público.
- La tipología de arborización que se implementara serán especies de bajo consumo de agua que deberán de acoplarse a las condiciones de aridez del sector.

C. Premisas de movilidad urbana sostenible:

- Se implementará a la sección vial Av. Mayor Federico Mazuelo una ciclo-infraestructura con el fin de crear un circuito que conecte la avenida en mención con la Av. Ecológica (proyecto ecológico de la MDGAL, pronto a ejecutarse que entre sus consideraciones de diseño presenta la propuesta de una ciclovía). Cabe destacar que la avenida Mayor Federico Mazuelo presenta dimensiones favorables para su diseño, de esta forma se contribuirá a una opción sostenible y saludable al transporte público, no obstante, para que el manejo de bicicleta sea

atractivo, se debe precaver de una infraestructura que garantice la seguridad y comodidad de los usuarios.

Para crear una red completa se propone un circuito para ciclistas en ambas direcciones (ciclo vías bidireccionales).

D. Seguridad:

- Implementar paraderos formales para priorizar la seguridad de quien disponga de su uso, teniendo un principio simbólico de resguardo y de transición. Es importante mencionar que para la propuesta urbana de la Av. Federico Mazuelo se considerara el diseño de paradero formal cercano a la I.E. José Encinas Franco considerando las características y condiciones viales de la zona.
- El alto nivel de luz en la vida nocturna urbana origina una sensación de mayor seguridad a los usuarios al caminar por las vías públicas, mejora el bienestar mental y físico aumentando el sentido de pertenencia en la sociedad, es por ello que se implementara luminarias con tecnología LED con gran potencial ambiental y económico.
- Implementación de señalizaciones horizontales y verticales, tanto peatonal como vehicular contribuyendo de manera clara y directa para brindar información para el tráfico correcto.
- Se propondrá bolardos para lograr delimitar el espacio de peatón estos elementos son estéticamente atractivos para el exterior de los edificios y las áreas colindantes a la intervención urbana.

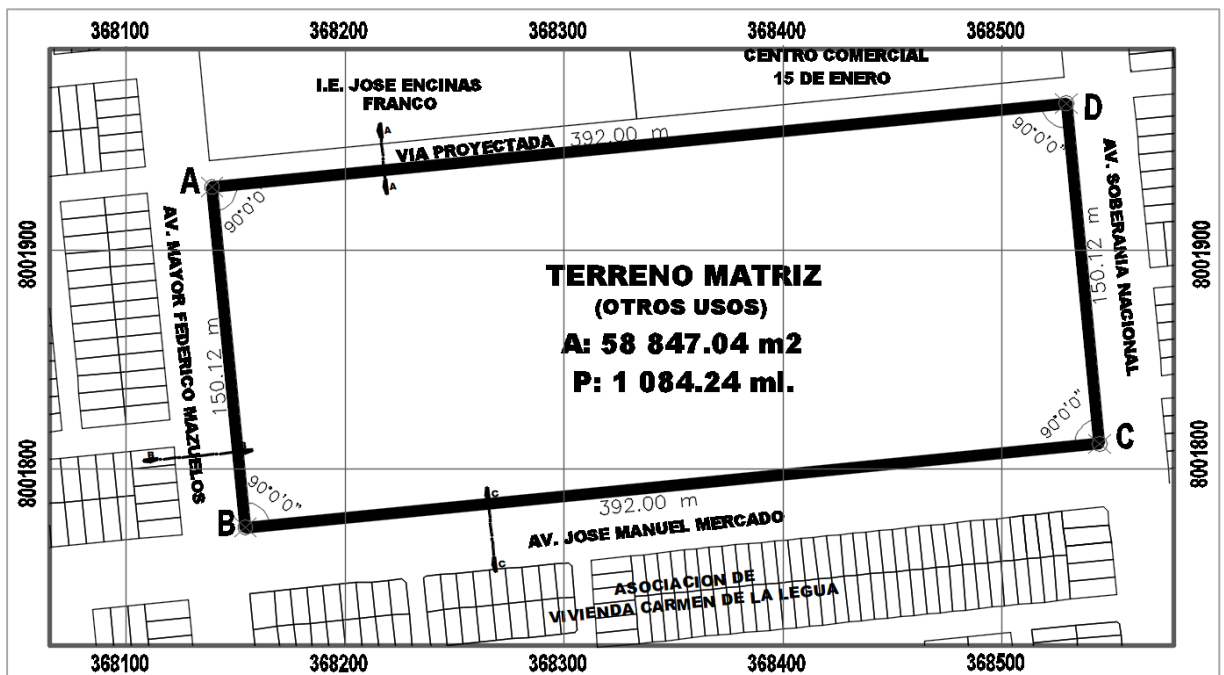
5.2. PROPUESTA DE SUBDIVISIÓN DEL TERRENO MATRIZ

El terreno de estudio seleccionado cuenta con un área de 58 847.04 m² y un perímetro de 1 084.24 m, siendo un área mayor a la requerida para el desarrollo del proyecto de la Sede

administrativa de DRVCyS, por lo que se ha planteado una sub división. El terreno fue dividido en dos lotes, el primero de 580.24 m. de perímetro y 21 016.80 m² de área, y el segundo de 804.24 m. de perímetro y 37 830.24 m² de área. Por lo tanto, el terreno de intervención 01 es el seleccionado para el desarrollo de la Sede administrativa de la DRVCyS (Ver U-01, Tomo II)

Figura 76

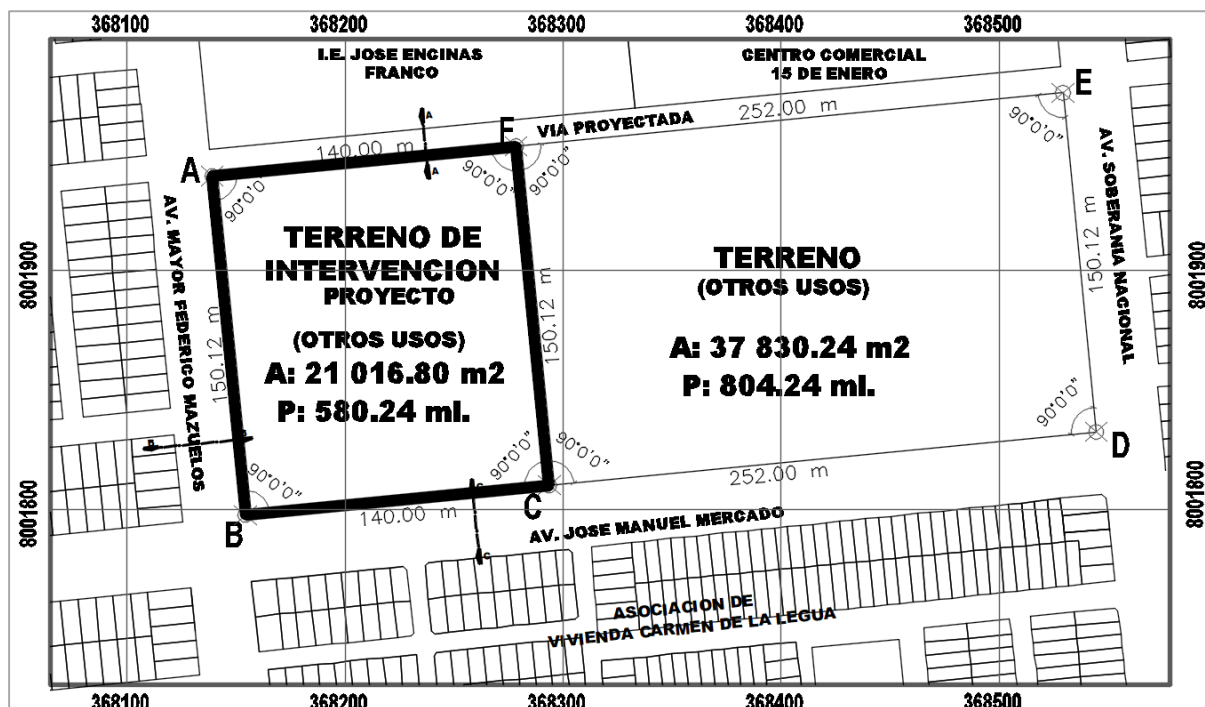
Plano de terreno matriz de intervención a subdividir



Nota. Elaboración propia

Figura 77

Plano de terreno de intervención subdividido



Nota. Elaboración propia

5.3. CONSIDERACIONES PARA LA PROPUESTA ARQUITECTÓNICA

5.3.1. *Condicionantes*

5.3.1.1. Sistema de Espacios.

- El terreno de estudio se encuentra ubicado en una zona accesible y estratégica del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, asimismo, el terreno presenta una forma regular con dos frentes de acceso.
- El terreno presenta una ligera pendiente, siendo ascendente de sur a norte de 4.37% y de oeste a este posee una pendiente promedio de 0.25%.

5.3.1.2. Sistema de Infraestructura.

- El terreno de estudio se encuentra en condición eriazo con cerco perimetral parcial de bloqueta en condiciones inadecuadas, en el

interior del terreno se ubican módulos provisionales con cubiertas de calamina y estera de las actividades comerciales que se realizaban, actualmente se encuentran en estado de abandono, estas condicionantes no serán un obstáculo para las consideraciones el diseño.

- El terreno de intervención colinda con una vía en trocha la cual se considerará para la propuesta urbana.

5.3.1.3.Sistema de Estructura.

- En la zona de estudio predomina el sistema de albañilería confinada en la zona residencial, mientras que en la edificación colindante al terreno (I.E. José Encinas Franco) se emplea el sistema aporticado.
- El tipo de suelo es considerado óptimo para la construcción debido a la resistencia que presenta (R4), lo cual permitirá el crecimiento vertical de la edificación.

5.3.1.4.Sistema de Instalaciones.

- La zona de intervención es accesible a los suministros de servicios básicos, como agua potable, alcantarillado y servicios de electricidad y limpieza. Sin embargo, la existencia de terrenos eriazos sin los servicios adecuados genera problemas de inseguridad nocturna.

5.3.1.5.Sistema de Mobiliario y Arborización.

- El terreno de intervención posee escasez de vegetación, con características de adaptación a zonas áridas de bajo consumo de agua.
- El mobiliario urbano colindante al terreno es insuficiente y su estado de conservación es deficiente.

5.3.2. Determinantes

Son aquellos que no pueden modificarse mientras se realice el diseño, los cuales son los siguientes:

- La accesibilidad es apropiada ya que la vía de acceso principal, la avenida Manuel Federico Mazuelos tiene una buena sección vial, su función es de conectar el sector desde la Av. Municipal hasta la Av. Alameda ecológica.
- El terreno presenta tres frentes, por ende, tiene accesos adecuados.
- La dirección del viento es de sur-oeste a nor-este.
- La altura de edificación está regida por los parámetros urbanísticos del distrito.
- El terreno se encuentra en una zona árida, por lo que se debe tener en cuenta para la propuesta de arborización del proyecto.

5.3.3. Premisas de Diseño

5.3.3.1. Premisas del Terreno.

- Para el diseño deberá considerarse el área de subdivisión establecida.
- Se debe considerar el trabajo del terreno a través de plataformas, debido a la pendiente existente (4.25%).

- El acceso deberá realizarse por medio de la Vía Proyectada del proyecto, así como la consideración de un retiro para no alterar su funcionamiento.
- El proyecto debe enmarcar áreas comunes y de aporte con el distrito.

5.3.3.2.Premisas Espaciales.

- Destinar área del terreno para la interrelación urbana con el distrito, formando de tal manera una secuencia con el retiro existente de la I.E. José Encinas Franco.
- Destinar área del terreno para la propuesta de estacionamientos público (exteriores) y privados (interiores). Este criterio responde a la dotación de estacionamientos para el servicio prestado por parte del auditorio y la zona administrativa de la sede, en relación a la norma A.080 de oficinas y a la A.090 de servicios comunales, según el Reglamento Nacional de Edificaciones.
- Deberá considerarse las siguientes zonas: Zona de ingreso vehicular, administrativa, extensión y difusión, capacitación y formación, servicios complementarios, mantenimiento vehicular, estacionamiento, integración pública y almacenaje de bienes.
- Las zonas propuestas se caracterizarán por tener espacios de relación para el desarrollo del trabajo flexibles

5.3.3.3.Premisas Funcionales.

- La zonificación y distribución de los espacios, responde al concepto desarrollado, así como también del estudio de las relaciones de actividades.
- La organización del proyecto será lineal, que distribuirá a los espacios propuestos. Comprende dos tramos, el primero exterior, organizando al edificio con la zona de interrelación urbana y el segundo, que organizará al edificio internamente, a través de una circulación flexible.
- La relación entre las zonas de extensión y difusión, zona administrativa y zona de capacitación, formación e investigación, tendrás un grado de independencia para no sobreponer las funciones en el diseño del proyecto.

5.3.3.4.Premisas Ambientales.

- La ubicación de los diferentes ambientales deberán estar orientados para una fluida ventilación natural, proporcionar una ventilación cruzada, así como iluminación natural directa.
- Se propondrá vegetación que genere gran sombra en los exteriores, para ello se considerará especies que consuma escasa o nula cantidad de agua, además de priorizar la utilización de arbustos locales del área de estudio.
- Aplicación del riego tecnificado por sistema de goteo asegurando el abastecimiento hídrico de las superficies.
- Plantear tratamiento paisajístico en patios internos a las oficinas y exteriores a la edificación (jardines secos con piedra).

5.3.3.5.Premisas Urbanas.

- Plantear la mejora del entorno urbano inmediato por medio de tratamientos paisajísticos de las vías aledañas.
- Integración de las asociaciones de vivienda Villa el Transportista II y Villa el Transportista III a través de la vía proyectada que une la calle Bernardo Alcedo con la Calle Suiza.
- Integración de la Alameda Ecológica con la Avenida Municipal mediante un corredor ecológico (Av. May. Federico Mazuelos).
- Actualmente la I.E. Dr. José Antonia Encinas Franco cuenta con un retiro no consolidado en esquina de carácter público, por lo que se propone aplicar dicho criterio en la propuesta urbana del proyecto con espacios de actividades pasivas para la integración de la sede administrativa con el entorno urbano.

5.3.3.6.Premisas Constructivas.

- Se aplicará el sistema constructivo estructural aporticado, con muros de albañilería confinados, tabiquerías draywall y losas aligeradas.
- Implementación de revestimientos acústicos en muros internos de las oficinas que lo requieran, auditorios y talleres.

5.4. PROGRAMACIÓN

5.4.1. Programación Cualitativa

En la programación cualitativa se señala la zona y sub zona del proyecto arquitectónico, además de los ambientes, las actividades, el tipo de usuarios en cada uno de los espacios planteados. (Ver PA-01, Tomo II)

5.4.2. Programación Cuantitativa

En la programación cuantitativa se indica las áreas de cada uno de los ambientes, el tipo de usuario, mobiliario, frecuencia y dominio de uso y condiciones ambientales de los espacios. (Ver PA-02, PA-03 y PA-04, Tomo II)

5.5. CONCEPTUALIZACIÓN Y PARTIDO

5.5.1. Concepto y/o partido

El concepto arquitectónico es el primer paso para la idea generalizada del diseño arquitectónico a través de un significado teórico y conceptual. Asimismo, el partido arquitectónico se traduce dicho significado en geometría y espacios. (Ver C-01, Tomo II)

5.6. ZONIFICACIÓN

Consiste en la agrupación de los espacios a proponer y como estas se relacionan entre sí, las cuales son: Zona de capacitación, Zona administrativa, Zona formativa, Zona de servicios complementarios, Zona de servicios generales y Zona de integración pública. (Ver Z-01, tomo II)

5.7. SISTEMATIZACIÓN O ESTRUCTURACIÓN

5.7.1. Sistema funcional

En este gráfico se describen las actividades y sus relaciones. (Ver S-01, Tomo II)

5.7.2. Sistema de movimiento y articulación

Muestra el tipo de flujo (peatonal y/o vehicular), la jerarquía de los ejes del proyecto y la accesibilidad. (Ver S-01, Tomo II)

5.7.3. Sistema formal

En esta representación se presenta el componente de figura formal de los módulos del conjunto, la cual permite caracterizar la imagen de la propuesta arquitectónica y su entorno inmediato. (Ver S-01, Tomo II)

5.7.4. Sistema espacial

Indica la organización de los espacios abiertos y cerrados que forman parte del diseño arquitectónico. Por otro lado, se organizó a la sede administrativa de forma centralizada y una circulación interna lineal. (Ver S-01, Tomo II)

5.7.5. Sistema edilicio

En este grafico se indica las alturas de los diferentes volúmenes y coberturas del proyecto arquitectónico. (Ver S-01, Tomo II)

5.8. ANTEPROYECTO ARQUITECTÓNICO

El desarrollo del anteproyecto posee el plano de ubicación, localización, perimétrico y topográfico; plano de trazado; plano de plataformas; plano de estado actual; plot plan; planimetría general del primer nivel, segundo nivel y tercer nivel; cortes del conjunto, elevaciones del conjunto y propuesta de intervención urbana. (Ver PU-01 al PU-03, U-1 al U-4 y AR-01 al AR-10, Tomo II)

5.9. PROYECTO ARQUITECTÓNICO

En el desarrollo del proyecto arquitectónico, se expone de una manera detallada las plantas de distribución, cortes, elevaciones por módulo y niveles de la Sede administrativa de la DRVCyS, además del plano de techos de cada módulo. También se especifican los planos de seguridad, señalética y evacuación por niveles, planos de detalles arquitectónicos y vistas en 3D. (Ver AR-11 al AR-50 y D-01 al D-10, Tomo II)

5.10. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

5.10.1. Memoria descriptiva

5.10.1.1. Nombre del proyecto.

“Proyecto arquitectónico de la Sede Administrativa de la Dirección Regional Sectorial de Vivienda, Construcción y Saneamiento, para fortalecer los servicios administrativos en la región Tacna, 2021”.

5.10.1.2. Ubicación.

El terreno de estudio está ubicado en el Sector 25 según el Plano Básico referencial del distrito, entre la Av. Mayor Federico Mazuelos y Av. José Manuel Mercado del distrito de Gregorio Albarracín Lanchipa, de la provincia y departamento de Tacna.

5.10.1.3. Linderos y colindantes.

Por el norte: Colinda con vía proyectada e I.E. Dr. José Antonio Encinas Franco, en línea recta de un tramo de 140.00 ml.

Por el sur: Colinda con Av. José Manuel Mercado, en línea recta de 140.00 ml.

Por el oeste: Colinda con Av. Mayor Federico Mazuelos, en línea recta de 150.12 ml.

Por el este: Colinda con terreno de zonificación Otros Usos, en línea recta de 150.12 ml.

5.10.1.4. Área y perímetro.

El área del terreno es de 21 016.80 m².

El perímetro es de 580.24 ml.

5.10.1.5. Accesos.

El acceso público peatonal a la Sede administrativa de la DRVCyS se da por medio de sus 3 vías colindantes como es la Av. Federico Mazuelos, Av. José Manuel Mercado y vía proyectada según propuesta de intervención urbana. Por otro lado, el acceso vehicular de acceso público y privado se da por medio de la vía proyectada según propuesta de intervención urbana.

5.10.1.6. Servicios existentes.

El terreno cuenta con la cobertura y factibilidad de servicios básicos de agua, desagüe y energía eléctrica, telefonía y otros complementarios, puesto que su entorno urbano inmediato presenta un buen grado de consolidación.

5.10.1.7. Zonificación.

El proyecto presenta 6 zonas generales como son:

- **Zona capacitación**

Compuesta con 3 sub zonas: Sub zona Auditorio, sub zona salón de usos múltiples y sub zona de exposición y eventos temporales.

- **Zona administrativa**

Compuesta con 7 sub zonas: Sub zona recepción e informes, sub zona Órgano de Dirección Regional y Direcciones descentralizadas, sub zona Órgano de apoyo, sub zona Órgano de asesoramiento, sub zona Órgano de coordinación, sub zona Dirección de Vivienda y Urbanismo, sub zona Dirección de Construcción, Saneamiento y Medio Ambiente.

- **Zona formativa**

Compuesta con 3 sub zonas: Sub zona recepción e informes, sub zona biblioteca y dirección y sub zona aulas teóricas y talleres.

- **Zona de servicios complementarios**

Compuesta con 2 sub zonas: Sub zona área de servicios y mantenimiento y sub zona cafetería y comedor.

- **Zona de servicios generales**

Compuesta con 4 sub zonas: Sub zona vigilancia, sub zona almacén general, sub zona mantenimiento vehicular y sub zona estacionamientos.

- **Zona de integración pública**

Compuesta con 2 sub zonas: Sub zona de recreación pasiva exterior y sub zona de recreación pasiva interior.

5.10.1.8. Cuadro de áreas.

Tabla 18

Cuadro de área resumen

NIVEL	ZONAS	ÁREA TECHADA (m ²)	ÁREA CONSTRUIDA (m ²)
PRIMER NIVEL	ZONA DE CAPACITACIÓN	5 190.18 m ²	5 190.18 m ²
	ZONA ADMINISTRATIVA		
	ZONA DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS		
	ZONA FORMATIVA		
	ZONA DE SERVICIOS GENERALES		
SEGUNDO NIVEL	ZONA DE INTEGRACIÓN PÚBLICA	3 581.10 m ²	3 581.10 m ²
	ZONA DE CAPACITACIÓN		
	ZONA ADMINISTRATIVA		
TERCER NIVEL	ZONA ADMINISTRATIVA	1 644.28 m ²	1 644.28 m ²
	ZONA FORMATIVA		
AZOTEA	ZONA DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	80.00 m ²	80.00 m ²
ÁREA TOTAL CONSTRUIDA			10 495.56 m ²
ÁREA LIBRE			10 521.24 m ²
AREA DEL TERRENO			21 016.80 m ²
PERIMETRO			580.24 ml

Nota. Elaboración propia

5.10.1.9. Funcionalidad del proyecto.

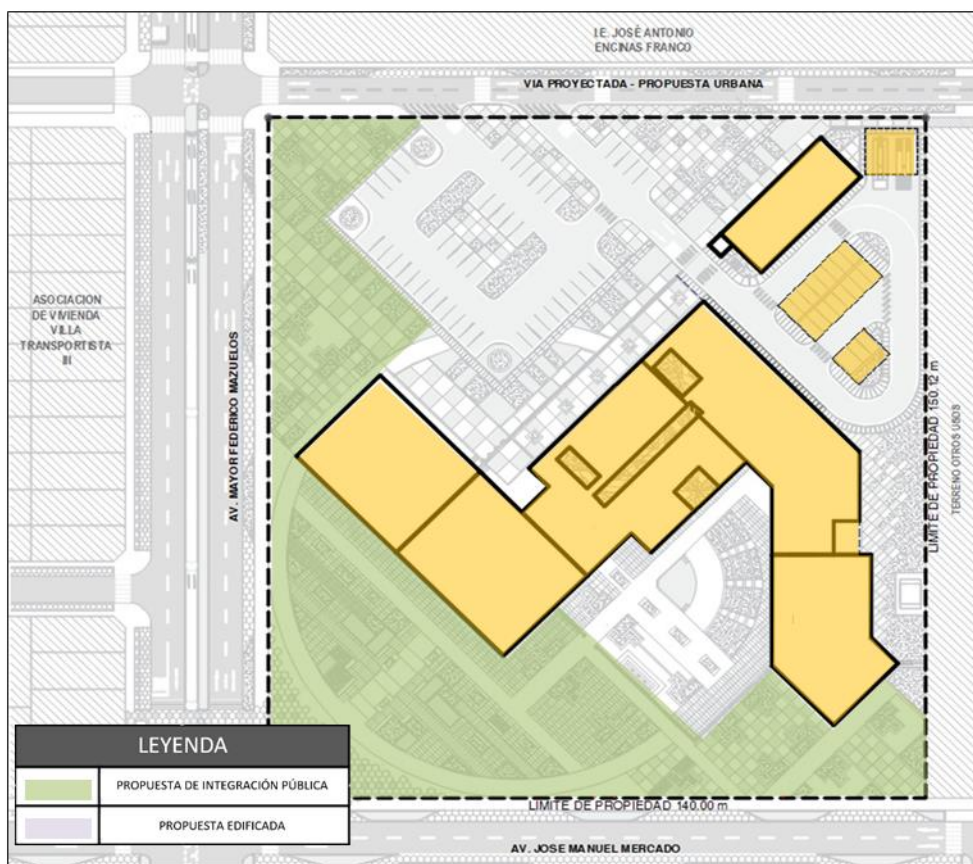
El proyecto se encuentra dentro de una configuración de tejido urbano del distrito Crnel. Gregorio Albarracín Lanchipa del departamento de Tacna, es por ello que una de las principales intenciones es la integración del edificio con el distrito, es así que se tomó como base la

propuesta utilizada en la I.E. Dr. José Antonio Encinas Franco en donde se plantea un retiro en esquina, cediendo área para poder obtener beneficios como seguridad para los estudiantes (ya que no son expuestos directamente a las vías colindantes) y generación de espacios públicos.

Es por ello que la propuesta de DRVCyS no solo la conforma la parte edificada, sino también la zona denominada de “Integración pública”.

Figura 78

Propuesta general de la DRVCyS



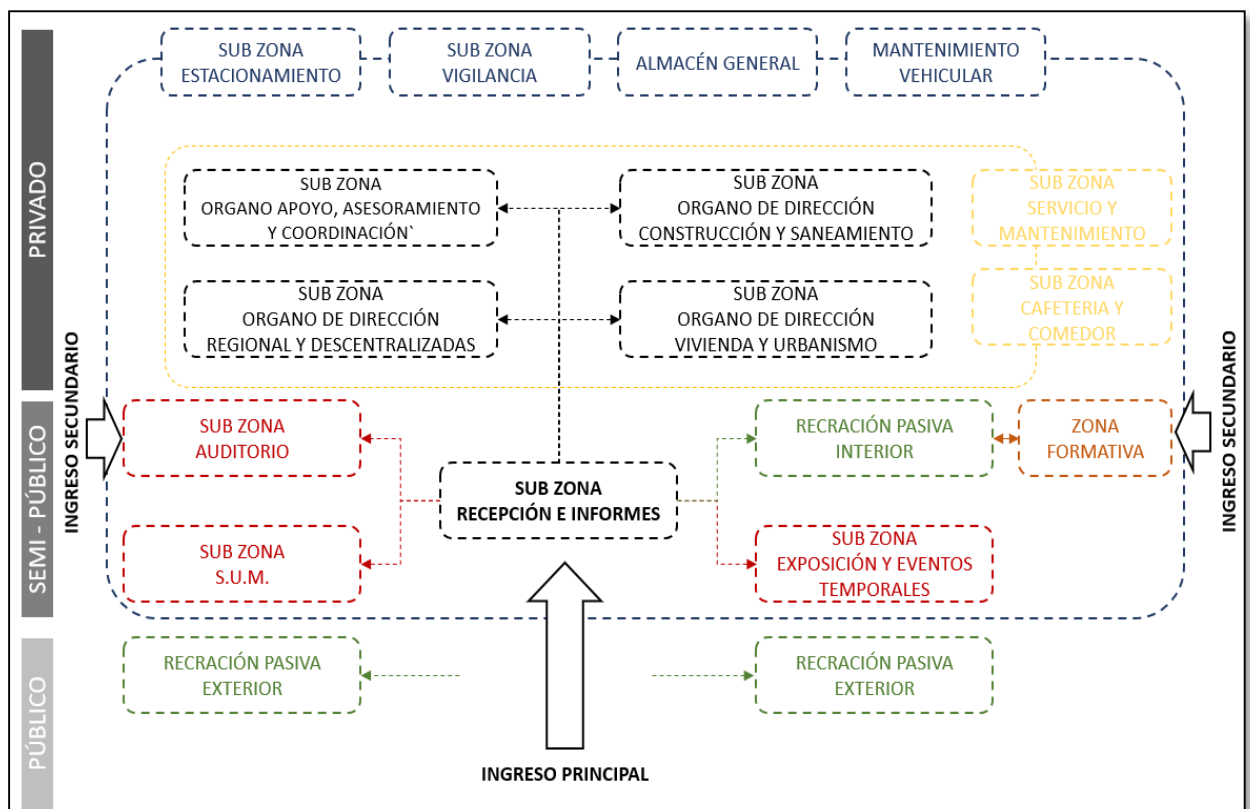
Nota. Elaboración propia

La propuesta arquitectónica se articula a través de la Sub zona de recepción e informes, que tiene un carácter público y donde se producen actividades entre los administrativos y administrados, a nivel espacial cumple con una función de articulación con las zonas de capacitación y la zona administrativa. Las zonas de Servicios Complementarios tienen la función de mantenimiento de las instalaciones, así como también de proporcionar espacios

comunes dentro del edificio (cafetería y comedor), es por ellos que estos espacios se encuentran ubicados en la parte posterior del mismo edificio para un correcto funcionamiento. La zona de servicios generales y la zona Formativa se encuentran articulados con el edificio de manera indirecta y cuenta con un ingreso independiente debido a las funciones a realizar.

Figura 79

Esquema de articulación de la DRVCyS



Nota. Elaboración propia

La sede administrativa posee los siguientes espacios arquitectónicos organizados en zonas:

A. Zona de capacitación

A.1. Sub zona auditorio

La sub zona se encuentra ubicado en el primer nivel está conformada por el auditorio. Para acceder hacia este ambiente lo hacemos por medio del hall principal, siendo el foyer la

antesala del mismo, además se tiene acceso a una cocineta con almacén, servicios higiénico damas y varones incluyendo servicios higiénicos para discapacitados. En el interior del auditorio encontramos la cabina de control con cuarto de tablero general, el área de asientos, el escenario, tras escenario, y los camerinos para damas y varones con servicios higiénicos. Cabe indicar que los muros del auditorio están revestidos con paneles acústicos.

A. 2. Sub zona salón de usos múltiples

Zona se encuentra en el segundo nivel. Para acceder a esta sub zona lo hacemos por medio de la escalera y ascensor de la zona administrativa del primer nivel. Está compuesta por el área de recepción e informes, servicios higiénicos damas, varones y discapacitados, cuarto de limpieza, depósito general, salón de usos múltiples 1 y 2 (ambos salones se encuentran dividida por un tabique movable plegable apilable que permite contar con mayor flexibilidad y uso en los ambientes) y una escalera de emergencia.

A.3. Sub zona de exposición y eventos temporales

Se encuentra en los exteriores de la edificación compuesta por un anfiteatro y una plataforma cívica (zona de asta de banderas) para eventos temporales cívicos y de exposición de proyectos el gobierno regional o académico en materia de vivienda, construcción y saneamiento.

B. Zona administrativa

B.1. Sub zona recepción e informes

Ubicado en el primer nivel, comprende los siguientes ambientes: zona de espera, módulos de asesoría, unidad de tramite documentario, oficina de jefe de trámite, módulo de exposición de maquetas y proyectos, servicios higiénicos damas, varones y discapacitados, cuarto de limpieza, cabina cajero automático y una bóveda para cajero automático y una

escalera y ascensor que conduce al segundo nivel (zona de capacitación, sub zona de salón de usos múltiples)

B.2. Sub zona Órgano de Dirección Regional y Direcciones descentralizadas

Ubicado en el primer nivel, su acceso es por medio de una circulación de espacios abiertos colindante con la zona administrativa (sub zona de recepción e informes). Está compuesta por los siguientes ambientes:

Zona de estar, recepción y secretaría, Dirección general región Tacna, ss.hh, archivo, archivo general de Direcciones descentralizadas, sala de juntas, servicios higiénicos damas, varones, discapacitados y una escalera que conduce al segundo nivel.

Oficina Dirección descentralizada Tacna, ss.hh., hall, secretaría, archivo, área de trabajo, terraza 1; Oficina Dirección descentralizada Tarata, ss.hh., hall, secretaría, archivo, área de trabajo, terraza 2; Oficina Dirección descentralizada Candarave, ss.hh., hall, secretaría, archivo, área de trabajo, terraza 3; Oficina Dirección descentralizada Jorge Basadre, ss.hh., hall, secretaría, archivo, área de trabajo, jardín interno 1, jardín interno 2, jardín interno 3, oficina cuarto técnico y guardianía con servicios higiénico.

B.3. Sub zona Órgano de apoyo

Ubicado en el segundo nivel, comprende los siguientes ambientes: Sala de juntas con terraza, oficina unidad de personal, oficina unidad de contabilidad, oficina unidad de logística, oficina de unidad de abastecimiento y área de trabajo grupal. Cabe indicar que cada oficina de unidad contiene espacios como archivo y servicio higiénico.

B.4. Sub zona Órgano de asesoramiento

Esta sub zona se ubica en el segundo nivel, comprende los siguientes ambientes: Oficina unidad de asesoría legal, oficina unidad de imagen institucional, oficina unidad de planificación, oficina unidad de presupuesto y proyectos de inversión y área de trabajo grupal. Cabe indicar que cada oficina de unidad contiene espacios como archivo y servicio higiénico.

B.5. Sub zona Órgano de coordinación

Ubicado en el segundo nivel, comprende los siguientes ambientes: oficina FED (Fondo de estímulo de desempeño laboral), jefatura de equipo técnico 1, oficina Plan nacional de saneamiento, jefatura de equipo técnico 2 y área de trabajo. Cabe indicar que cada oficina contiene espacios como archivo y servicio higiénico.

B.6. Sub zona Órgano Dirección de vivienda y urbanismo

Se ubica en el segundo nivel y comprende los siguientes ambientes: archivo principal dirección de vivienda y urbanismo, área de digitalización, fotocopia e impresiones, sala de juntas, archivo, cocineta, secretaría 1, archivo, oficina sub dirección de vivienda, secretaria 2, archivo, oficina sub dirección de urbanismo, área de trabajo, servicios higiénicos damas, varones, discapacitados, cuarto de limpieza. Cabe indicar que cada oficina de sub dirección contiene espacios como archivo y servicio higiénico.

B.7. Sub zona Órgano Dirección de construcción, saneamiento y medio ambiente

Se ubica en el tercer nivel y comprende los siguientes ambientes: archivo principal dirección de vivienda y urbanismo, área de digitalización, fotocopia e impresiones, sala de juntas, archivo, cocineta, secretaría 3, archivo, oficina sub dirección de vivienda, secretaria 4, archivo, oficina sub dirección de urbanismo, secretaria 5, archivo, oficina sub dirección de

medio ambiente, área de trabajo, servicios higiénicos damas, varones, discapacitados, cuarto de limpieza. Cabe indicar que cada oficina de sub dirección contiene espacios como archivo y servicio higiénico.

C. Zona formativa

C.1. Sub zona recepción e informes

Debido a la interacción de las actividades de los administrativos y administrados es que se ubica en el ingreso principal, la sub zona comprende los siguientes ambientes: recepción, zona de estar, área de informes, almacén y una escalera y ascensor que conduce al segundo nivel.

C.2. Sub zona aulas teóricas y talleres

Se distribuye de manera independiente debido a las actividades a realizar, comprende los siguientes ambientes: aulas teóricas con oficina de jefatura, sala de usos múltiples, servicios higiénicos damas, varones, cuarto de limpieza, taller 1,2 y 3 con oficina de jefatura y depósito, sala de computo 1 y 2 con oficina de jefatura y depósito y taller de dibujo técnico.

C.3. Sub zona biblioteca y dirección

Se encuentra ubicado en el primer nivel, comprende los siguientes ambientes: recepción y acervo de libros, área de lectura, oficina dirección, sala de profesores y sala de reuniones.

D. Zona de servicios complementarios

D.1. Sub zona servicios y mantenimiento

Está zonificado en la parte posterior del edificio (Sede administrativa) y comprende los siguientes ambientes: tópicos con servicio higiénico y almacén de insumos, almacén de limpieza, área de mantenimiento (zona de ductos), cuarto de basura, almacén de mobiliario y una escalera de servicios con ascensor monta carga que conduce al segundo y tercer nivel.

D.2. Sub zona cafetería - comedor

Para una mayor accesibilidad de las distintas zonas de la propuesta arquitectónica es que se localiza en el primer nivel, presenta dos accesos, uno desde los exteriores del edificio y el otro acceso desde el interior colindante a la zona administrativa, comprende los siguientes ambientes: área de mesas, barra de atención, cocina, depósito de basura, despensa, ss.hh. personal varones con vestidor, ss.hh. personal damas con vestidor, servicios higiénicos damas, varones, discapacitados y cuarto de limpieza.

E. Zona de servicios generales

E.1. Sub zona vigilancia

Ubicado en el primer nivel, comprende los siguientes ambientes: caseta de vigilancia y servicio higiénico.

E.2. Sub zona almacén general

Ubicado en el primer nivel, comprende los siguientes ambientes: oficina de control y alancen central.

E.3. Sub zona mantenimiento vehicular

Esta sub zona se encuentra en el primer nivel, comprende los siguientes ambientes: taller de mantenimiento, área de inspección vehicular y área de lavado vehicular.

E.4. Sub zona estacionamientos

Ubicado en el primer nivel, comprende los siguientes espacios: retiro de ingreso, zona de estacionamiento vehicular privado y estacionamiento vehicular privado.

F. Zona de integración pública

F.4. Sub zona recreación pasiva exterior

Ubicado en el primer nivel, comprende los siguientes espacios: Plaza principal, plaza de recepción de auditorio y plaza de recepción de zona formativa.

F.5. Sub zona recreación pasiva interior

Ubicado en el primer nivel, comprende el espacio de plaza de eventos y exposiciones.

5.10.1.10. Criterios de diseño del proyecto arquitectónico.

Flexibilidad y adaptabilidad: La aplicación de este concepto en los espacios para el trabajo administrativo propone que el trabajador elija libremente escoger el mejor espacio de trabajo de acuerdo a su necesidad y a su agrado, es por ello que se diseña una serie de tipologías espaciales de trabajo ya sean abiertos, cerrados, de encuentro informal, valor añadido y de servicio. Además, el diseño de espacios estuvo basado en herramientas de diseño flexible en modulación y retícula espacial. (Ver anexo, L-25, L-26, L-27 y L-28)

Materialidad: El proyecto arquitectónico otorga el uso de materiales específicos que otorga una dimensión y textura propia, generando un aspecto estético que da como resultado una tipología formal administrativa consciente con el entorno. La aplicación de este concepto se describe en el anexo, L-29.

Confort ambiental: La condición ambiental de los espacios administrativos es susceptible a ocasionar problemas en la salud, comodidad y la productividad de los trabajadores que la ocupan, las estrategias aplicadas al presente proyecto arquitectónico con respecto al confort térmico, lumínico y acústico se describen en el anexo L-30

5.10.1.11. Planteamiento por etapas.

La construcción de la Sede administrativa de la DRSVCyS en su totalidad requerirá un proceso de planificación que tenga como objetivo, alcanzar metas en tiempos programados, costos y calidad. Para la ejecución del proyecto y debido a la envergadura del proyecto se propone la construcción en dos (02) etapas, primera etapa la construcción de la Zona

administrativa, capacitación y servicios complementarios y generales (ubicados en los módulos 01,02,03,04 y 06) debido a la necesidad de la DRSVCyS para la organización y desarrollo de actividades administrativas y la segunda etapa la construcción de la Zona formativa (ubicado en el módulo 05) debido a ser una zona suplementaria para la implementación de programas y actividades de formación que establece el ROF de la DRSVCyS.

5.10.1.12. Financiamiento.

De acuerdo a la envergadura y características del proyecto arquitectónico de escala regional, el financiamiento estará a cargo del Gobierno Regional de Tacna.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES

- **PRIMERA:**

El proyecto arquitectónico de la sede administrativa de la DRSVCyS fortalecerá los servicios administrativos en la región Tacna, a través de espacios adecuados para el desarrollo de sus funciones y a la vez implementar actividades de capacitación, formación e integración social que contribuyan a mejorar la calidad del servicio administrativo y así impulsar el desarrollo regional en materia de vivienda, urbanismo, construcción, saneamiento y medio ambiente.

- **SEGUNDA:**

Se ha demostrado que, la flexibilidad y adaptabilidad influyen en el desempeño y las condiciones laborales a través de espacios adecuados acorde a las necesidades y formas de trabajo, propiciando así la interrelación social y productiva.

- **TERCERA:**

Para el desarrollo del proyecto arquitectónico se ha hecho uso de los conceptos de materialidad, logrando así una propuesta que respete el concepto de edificio administrativo.

- **CUARTA:**

De los resultados obtenidos a través del desarrollo de la investigación, se concluye que, con la aplicación de estrategias ambientales en la sede administrativa, permite elevar las condiciones de confort ambiental a los espacios diseñados para el usuario interno (administrativo) y externo (administrado).

- **QUINTA:**

La actual sede administrativa de la DRVCyS carece de espacios adecuados destinados a la capacitación y formación, por lo cual el proyecto de la nueva sede administrativa incluye espacios destinados a dichas actividades, brindando un servicio integral en materia de vivienda, urbanismo, construcción, saneamiento y medio ambiente.

6.2. RECOMENDACIONES

- Debido a la carencia de espacios óptimos en la sede actual de la DRVCyS se recomienda que el Gobierno Regional de Tacna considere el presente proyecto arquitectónico como modelo de infraestructura para contribuir al desarrollo del servicio administrativo.
- Las nuevas propuestas arquitectónicas deben contemplar criterios de flexibilidad y adaptabilidad a través de espacios dinámicos, mobiliarios y materiales para mejorar la calidad espacial, desempeño laboral y el confort de los usuarios.
- Se recomienda que los nuevos proyectos públicos o privados contemplen en sus exteriores espacios de integración urbana (recreación pasiva) con la finalidad de mejorar las condiciones socioculturales, conectividad, paisaje urbano y calidad de vida de la población.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barrios, F. (2014). *Espacios Flexibles Contemporáneos*. [Tesis de grado, Universidad Católica de La Plata]. Repositorio Institucional UCALP. Obtenido de <https://n9.cl/95qiq>
- Bobillo, C. (2015). *La Oficina Flexible, Nuevos Escenarios en la organización del trabajo y su efecto en el clima laboral*. [Tesis de grado, Universidad Pontificia Comillas ICAI-ICADE]. Repositorio Institucional UPCOMILLAS. Obtenido de <https://n9.cl/t1dy0>
- Buompadre, J. E. (2001). *Delitos contra la administración pública, Doctrina y Jurisprudencia*. Buenos Aires, Argentina: Mario Viera.
- Caballero, A., Cruz, A., & Orellana, L. (2006). *Propuesta de Diseño Arquitectónico de las Oficinas Administrativas del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social*. [Tesis de grado, Universidad del El Salvador]. Repositorio Institucional UES. Obtenido de <https://n9.cl/sum46>
- Caligiore, I., & Diaz, J. A. (24 de Octubre-Diciembre de 2003). *Clima organizacional y desempeño de los docentes en la ULA: Estudio de un caso*. Obtenido de Revista Venezolana de Gerencia, 8(24), 644-658: <https://n9.cl/b7wkj>
- Campos, P., & Cuenca, F. (2016). *Memoria e Innovación en los Espacios Físicos de la Educación Superior. La Contribución del Límite Arquitectónico*. Madrid, España: HMe.
- Casablanca, A. (2020). *IP Pasión por el Derecho*. Obtenido de <https://n9.cl/v01a>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Mc Graw Hill.

- Colmenarez, F. (2009). *Arquitectura Adaptable, Flexibilidad de espacios arquitectonicos* [Tesis de grado, Universidad de los Andes]. [Tesis de grado, Universidad de los Andes]. Repositorio Institucional ULA. Obtenido de <https://n9.cl/cidy9>
- CONTRACT Workplace. (27 de Septiembre de 2017). *Diseño de espacios de trabajo y su influencia en el rendimiento laboral de las personas*. Obtenido de ArchDaily: <https://n9.cl/zh4t8>
- Cota, J. (2016). *La capacitación como herramienta efectiva*. Obtenido de Cyta: www.cyta.com.ar/ta1602/v16n2a3.htm
- Cracogna, F. (2019). *Evolucion de los lugares de trabajo de la oficina tradicional a los nuevos espacios de coworking*. [Tesis de grado, Universitat Politècnica de València]. Repositorio Institucional UPV. Obtenido de <https://n9.cl/ywiuz>
- Crosby, P. B. (1988). *La Organización Permanentemente Exitosa*. Nueva York: McGraw-Hill.
- Davis, K., & Werther, W. B. (2001). *Administración de los Recursos Humanos*. Mexico, D.F.: Mac Graw Hill.
- Dirección General de Arquitectura, Transporte y Suelo [DGATS]. (2019). *Documento Básico SUA Seguridad de utilizacion y accesibilidad*. Obtenido de <https://www.codigotecnico.org/pdf/Documentos/SUA/DccSUA.pdf>
- Drovetta, S. (1992). *Deserción de la Salud*. Buenos Aires, Argentina, Mc Graw Hill.
- DRSVCyS. (2011). *Reglamento de Organizacion y Funciones*. Diario Oficial "El Peruano". Obtenido de http://vivienda.regiontacna.gob.pe/web/docs_down.php?f=doc_7914.pdf

Dirección Regional de Vivienda, C. y S. (29 de noviembre del 2018). Con la participación de las entidades que intervienen en el mejoramiento de la calidad del agua, la Dirección Regional de Vivienda [Publicación de estado]. Facebook. Obtenido de <https://www.facebook.com/VIVIENDATACNA/posts/1209736612512793>

Espinosa, E. (2018). *RRHH Digital*. Obtenido de http://www.rrhhdigital.com/secciones/empresa/134393/2018-ha-sido-el-ano-de-las-oficinas-flexibles-?target=_self

Feingold, V. (2014). Oficinas #3 Configuración. Claves para diseñar espacios de trabajo. *MAS ARQ Clarín*, 1-16. Obtenido de https://issuu.com/ndiricci/docs/arq_mas_oficinas_3

Feingold, V. (2014). Oficinas #4 Confort. Claves para diseñar espacios de trabajo. *MAS ARQ Clarín*, 1-16. Obtenido de https://issuu.com/ndiricci/docs/arq_mas_oficinas_4

Feingold, V. (2015). *La Oficina Flexible*. Obtenido de http://contractworkplaces.com/files/noticias/26_archivo.pdf

Flores, A. (2010). *Definición ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/infraestructura.php>

Fraga, G. (2007). *Derecho Administrativo*. México: Editorial Porrúa. Obtenido de <https://drive.google.com/file/d/1whuIWdaBistcs7uSrKmxzJYE2dZUInE5/view>

Fuchs, D., Mock, D., Morgan, P. L., & Young, C. L. (2003). Responsiveness-to-Intervention: Definitions, Evidence, and Implications for the Learning Disabilities Construct. *Learning Disabilities Research and Practice. ResearchGate*, 18(3), 157-171.

Gómez, G. (2018). Qué es la arquitectura y los tipos de arquitectura. *Homily Internacional*. Obtenido de https://www.homify.com.mx/libros_de_ideas/5827381/que-es-la-arquitectura-y-tipos-de-arquitectura

- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill / Interamericana de editores, S.A. de C.V.
- Hernandez, V. (2002). *La habitabilidad energética en el edificio de oficinas*. [Tesis Doctoral, Universitat Politècnica de Catalunya]. Repositorio Institucional UPC. Obtenido de <http://hdl.handle.net/2117/93419>
- Humpiri, R., & Choque, M. (2017). *Diseño de Oficinas flexibles adecuadas a las nuevas exigencias del trabajo y la atención administrativa de la Sede Central de la UNA-Puno*. [Tesis de grado, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional UNA. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/10377>
- Larrea, R. (2012). “Nework”, innovación en la forma de trabajar: personas, espacios de trabajo y tecnología. *Capital Humano*, 88-92.
- Mamani, E. (2018). *Nuevo Local de Gestión Municipal, para el Distrito de Calana*. [Tesis de grado, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]. Repositorio Institucional UNJBG. Obtenido de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3272>
- Marín, A. (2013). *La oficina administrativa como diseño espacial acorde a las necesidades del trabajador [Informe de práctica, Univerisias Catolica de Pereira]*. [Tesis de grado, Univerisias Catolica de Pereira]. Repositorio Institucional UCP. Obtenido de <https://n9.cl/kbsk5>
- MINEDU. (2015). “*Norma Técnica de Infraestructura para locales de Educación Superior - NTIE 001-2015*”. Lima, Perú.
- Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento. (2006). Reglamento Nacional de Edificaciones (Grupo Editorial Megabyte s.a.c. (ed.); 9na ed.).

- Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. (2011). *Sistema Nacional de Estándares de Urbanismo, propuesta preliminar*. Obtenido de <https://studylib.es/doc/5812096/sistema-nacional-de-estandares-de-urbanismo>
- Monje, Á. (2018). La arquitectura del trabajo. El entorno de la oficina en el siglo XX hacia una organización informal. *Tesis Doctoral*. Universidad Politécnica de Madrid, Escuela Técnica Superior de Arquitectura de Madrid, Madrid. Obtenido de http://oa.upm.es/43820/1/ANGELA_MONJE_PASCUAL.pdf
- Moreno, M., & Mollinedo, E. (2015). Nueva sede del Gobierno Regional de Moquegua. (*Tesis de grado*). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/405/TG0259.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Moreno, M., Del Río, C., Domínguez, J. (1989). Los servicios: concepto, clasificación y problemas de medición. Obtenido de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-LosServiciosConceptoClasificacionYProblemasDeMedic-1317365.pdf>
- MVCS. (2007). *Lineamientos de Política para el Fortalecimiento de capacidades para el Subsector de Saneamiento*. Lima, Perú.
- MVCyS. (2016). Tacna, la Heroica. Suplementos Departamentales.
- MVCyS. (13 de noviembre de 2019). Plataforma Digital Única del Estado Peruano. Obtenido de <https://www.gob.pe/6977-programa-nacional-de-vivienda-rural-que-hacemos>
- Nevado-Batalla, P. (01 de Enero-Junio de 2003). *Calidad de los Servicios*. Obtenido de Revista Estudios Socio-Jurídicos, 5(1), 19-32: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73350101>

- Nuñez, C. (2015). *El marketing de servicios en la educación superior: “Nuestros alumnos, nuestros clientes”*. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma. Obtenido de <https://n9.cl/zcrxf>
- Orrego, J. (2010). *Rascacielos históricos de Lima*. Obtenido de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/juanluisorrego/2010/04/07/rascacielos-historicos-de-lima/>
- Parasuraman, A., Zaithaml, V., & Berry, L. (1985-1988). *SERVQUAL: A multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Texas, Estados Unidos: Texas A&M University.
- Peel, M. (1993). *El Servicio al Cliente: Guía para Mejorar la atención y Asistencia*. Bilbao, España: Deusto.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2015). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*. Lima, Perú: Neva Studio. Obtenido de <https://n9.cl/sjvl4>
- Prieto, A. (2012). *La apertura del espacio de trabajo* (Vol. 82). Santiago, Chile: ARQ . Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-69962012000300018
- Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). *Clima Organizacional y desempeño laboral del personal Empresa Vigilantes Asociado Costa Oriental del Lago*. Zulia, Venezuela: Universidad del Zulia.
- Real Academia Española. (2016). *Diccionario de la lengua española* (22.a ed.). Consultado en <https://dle.rae.es/oficina?m=form>

- Requena, V., & Serrano, G. (2017). *Calidad del Servicio desde la Perspectiva de Clientes, Usuarios y Auto-Percepción de Empresas de Captación de Talento*. [Tesis de grado, Universidad Católica Andre Bello]. Repositorio Institucional UCAB. Obtenido de <https://n9.cl/xw8ly>
- Reyna, L., & Saavedra, K. (2008). *Los Srevicios Públicos en el Perú: Una Visión Preliminar*. Universidad Nacional Autónoma de Mexico. Obtenido de <https://n9.cl/6iai>
- Robins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Guadalajara, Mexico: Pearson.
- Segura, C. (2015). *La arqitcura adaptable (Flexibilidad en espacios arquitectónicos) y su aplicacion en un parque temático cultural*. [Tesis de grado, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio Institucional UNCP. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/420>
- Slobodianinck, D. (2010). *Capital Humano*. Obtenido de <https://n9.cl/cw5df>
- Torres, D., & Sequeiros, M. (2012). *Edificio Wiese, Arquitectura Peruana de los siglos XIX y XX*. Obtenido de https://issuu.com/deb62442/docs/edificio_wiese
- Universidad Nacional de Educacion a Distancia [UNED], 3G Office. (2010). *Concepcion del entorno de trabajo, Guia de criterios de diseno para los espacios administrativos de UNED*. Obtenido de http://portal.uned.es/pls/portal/docs/PAGE/UNED_MAIN/LAUNIVERSIDAD/VICE_RRECTORADOS/EVALUACIONCALIDAD/INFRAESTRUCTURA/06-GUIA%20DE%20CRITERIOS%20DE%20DISE%C3%91O_251010.PDF
- Westerheyde, W. (2013). *Propuesta arquitectónica para el edificio de oficinas de la delegación departamental del Ministerio de Ambiente y Recursos naturales en Huehuetenango*.

[Tesis de grado, Universidad de San Carlos de Guatemala]. Repositorio Institucional USAC. Obtenido de <https://n9.cl/gv5yq>

Wigodski, J. (2003). *MEDWAVE*. Obtenido de <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfermeria/Nov2003/2763>

Wolters, K. (s.f.). *Guías Jurídicas*. Obtenido de <https://n9.cl/68dm0>

Yañez, R. (2019). *Se inicia "Escuela de gestión del agua" en Tumbes para capacitar a trabajadores de empresas de agua*. [Comunicado de prensa]. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/otass/noticias/164485-se-inicia-escuela-de-gestion-del-agua-en-tumbes-para-capacitar-a-trabajadores-de-empresas-de-agua>

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de variables

Tabla 19

Operacionalización de Variables

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES		
VARIABLE	INDICADOR	INSTRUMENTO
INDEPENDIENTE Sede administrativa de la DRSVCyS	Flexibilidad y adaptabilidad espacial	<p>Conceptos Específicos de la arquitectura flexible (Pinto, Bruna, 2019)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ficha documental
	Materialidad	<ul style="list-style-type: none"> • Ficha documental • Encuesta <p style="text-align: center;">Cámara fotográfica</p>
	Confort Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Fichas documentales • Fichas de observación • Ficha de información estadística
DEPENDIENTE Servicios administrativos	Calidad del servicio al ciudadano	<p>ROF y MOF de la DRVCyS. Estándares de la calidad pública (Escuela de gobierno y gestión pública)</p> <p>Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en entidades públicas (Presidencia del consejo de ministros del Perú)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ficha documental • Encuesta
	Grado de desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Ficha documental • Hoja guía de entrevista
	Espacios de capacitación del usuario interno (administrativo) y externo (administrado)	<ul style="list-style-type: none"> • Ficha documental • Hoja guía de entrevista • Reglamento Nacional de edificaciones, norma A.010 y A.090

Nota. Elaboración propia

Anexo 2. Matriz de consistencia

Tabla 20

Matriz de consistencia


TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES
PROYECTO ARQUITECTÓNICO DE LA SEDE ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCION REGIONAL DE VIVIENDA, CONSTRUCCION Y SANEAMIENTO, PARA FORTALECER LA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN LA REGIÓN TACNA, 2021	PROBLEMA GENERAL ¿DE QUE MANERA EL PROYECTO ARQUITECTÓNICO DE SEDE ADMINISTRATIVA DE LA DRSV,CyS, FORTALECERÁ LA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN LA REGIÓN TACNA, 2021?	OBJETIVO PRINCIPAL ELABORAR EL PROYECTO DE LA SEDE ADMINISTRATIVA DE LA DRSV,CyS, PARA FORTALECER LA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN LA REGIÓN TACNA, 2021	EL PROYECTO ARQUITECTÓNICO DE SEDE ADMINISTRATIVA DE LA DRSVCyS, FORTALECERÁ LA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN LA REGIÓN TACNA, 2020	VARIABLE INDEPENDIENTE SEDE ADMINISTRATIVA DE LA DRSVCyS	X 1: FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD ESPACIAL
	PROBLEMAS ESPECIFICOS 1) ¿De qué manera la aplicación del concepto de flexibilidad y adaptabilidad espacial influirá en el grado de desempeño laboral en el proyecto arquitectónico de la sede administrativa de la DRSV,CyS ? 2) ¿De qué manera el proyecto arquitectónico a través de la aplicación de la materialidad influirá en la calidad de servicio de la sede administrativa de la DRSVCyS? 3) ¿De qué manera el uso del concepto de confort ambiental condiciona la elaboración del proyecto arquitectónico de la sede administrativa de la DRSV,CyS ?	OBJETIVO ESPECÍFICOS 1) Aplicar el concepto de flexibilidad y adaptabilidad espacial para mejorar el grado de desempeño laboral en el proyecto arquitectónico de la sede administrativa de la DRSV,CyS. 2) Aplicar la materialidad en la elaboración del proyecto arquitectónico de la Sede administrativa de la DRSV,CyS para fortalecer la calidad del servicio. 3) Hacer uso del concepto de confort ambiental en la elaboración del proyecto arquitectónico de la sede administrativa de la DRSV,CyS.		VARIABLE DEPENDIENTE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	X 2: MATERIALIDAD X 3: CONFORT AMBIENTAL Y 1: CALIDAD DEL SERVICIO Y 2: GRADO DE DESEMPEÑO LABORAL Y 3: ESPACIOS DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN DEL USUARIO INTERNO (ADMINISTRATIVO), USUARIO EXTERNO (ADMINISTRADO).
	MÉTODO Y DISEÑO			POBLACION Y MUESTRA	
			TIPO DE INVESTIGACIÓN: APLICADA	DE DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: NO EXPERIMENTAL DESCRIPTIVO	POBLACIÓN: USUARIO INTERNO (ADMINISTRATIVO)Y USUARIO EXTERNO (ADMINISTRADO) MUESTRA: 78 ENCUESTAS USUARIO INTERNO (33 ENCUESTAS) USUARIO EXTERNO (45 ENCUESTAS)

Nota. Elaboración propia.

Anexo 3. Encuesta 1

Figura 80

Encuesta 1

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN ESCUELA PROFESIONAL DE ARQUITECTURA			
ENCUESTA PARA TESIS DE PREGRADO			
"PROYECTO ARQUITECTONICO DE LA SEDE ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCION REGIONAL DE VIVIENDA, CONSTRUCCION Y SANEAMIENTO PARA FORTALECER LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN LA REGION TACNA, 2021"			
ORIENTACION: Estimado trabajador, lea cuidadosamente cada pregunta y con sinceridad marque con una X la opcion que considere usted correcta. La informacion que proporcione sera tratada de manera confidencial y utilizada unicamente con fines de investigacion de tesis.			
1 DATOS GENERALES			
1.1. Genero			
a) Femenino		b) Masculino	
2 DE LA ENCUESTA			
2.1. ¿Considera que la DRVCyS en la que labora, cuenta con espacios de trabajo y mobiliarios adecuados?			
a) SI		b) NO	c) No sabe/no opina
2.2. ¿Cuál de los siguientes calificativos le daría al espacio físico en el que labora?			
a) Cómodo, espacioso, ventilado e iluminado óptimamente, agradable		b) Incomodo, reducido, sin ventilacion e iluminacion óptima	
2.3. ¿Considera que los espacios de trabajo confortables mejorarian su desempeño laboral?			
a) SI		b) NO	c) No sabe/no opina
2.4. ¿Qué no le gusta de la sede administrativa de la DRVCyS?			
a) Su infraestructura	b) Insuficiencia de capacitaciones		c) Calidad de servicio
2.5. La DRVCyS ¿Deberia contar con ambientes flexibles?			
a) SI	Mejoraria la productividad y el compromiso Se generaría una nueva imagen al ambiente de trabajo		
b) NO	Bajaria la productividad Aumentaría la distraccion y desconfianza		
c) No sabe/no opina			
2.6. Si tuviera la oportunidad de elegir donde llevar a cabo sus actividades laborales ¿Cuál de estas opciones elegiría?			
			
a) Espacios abiertos para trabajo en equipo	b) Espacios semiabiertos para trabajo individual	c) Espacios cerrados para mayor concentracion	d) Espacios personalizados con valor agregado
2.7. ¿La diversion y el placer en el trabajo constituye para usted una prioridad?			
a) Siempre	b) Casi siempre	c) A veces	d) Nunca
2.8. Si tuviera una hora de descanso en su trabajo ¿En qué espacios complementarios le gustaría hacerlo?			
			
a) Espacios de cafeteria	b) Espacios de descanso	c) Espacios de ocio	d) Espacios libres
2.9. ¿Considera que la capacitacion en materia de vivienda, contruccion y saneamiento mejora el desempeño laboral y fortalece los servicios administrativos qu brinda la DRVCyS?			
a) SI		b) NO	c) No sabe/no opina
2.10. ¿Considera que la DRVCyS cumple con todas las funciones establecidas en su ROF?			
a) SI	Cumple con todas sus metas anuales		
b) NO	No hay mucho apoyo del Gobierno Regional en proyectos de vivienda, investigacion, asistencia tecnica y otros.		
c) No sabe/no opina			

Nota. Elaboración propia.

Anexo 4. Encuesta 2

Figura 81

Encuesta 2

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN ESCUELA PROFESIONAL DE ARQUITECTURA													
ENCUESTA PARA TESIS DE PREGRADO "PROYECTO ARQUITECTONICO DE LA SEDE ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCION REGIONAL DE VIVIENDA, CONSTRUCCION Y SANEAMIENTO PARA FORTALECER LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN LA REGION TACNA, 2021"													
ORIENTACION: Poblador, lea cuidadosamente cada pregunta y con sinceridad marque con una X la opcion que considere usted correcta. La informacion que proporcione sera tratada de manera confidencial y utilizada unicamente con fines de investigacion de tesis.													
1 SERVICIO ADMINISTRATIVO													
1.1. ¿Conoce usted las funciones de la Dirección Regional Sectorial de Vivienda Construcción y Saneamiento?													
a) SI	b) NO	c) No sabe/no opina											
1.2. ¿Conoce usted los servicios que brinda la Dirección Regional Sectorial de Vivienda Construcción y Saneamiento?													
a) SI	b) NO	c) No sabe/no opina											
1.3. Si hizo uso de algún servicio ¿Cuál fue el servicio que hizo uso?													
a) Servicios Administrativos	b) Capacitación	c) Otros											
1.4. ¿A través de que canal de atención accedió al servicio?													
a) Presencial	b) Telefónico	c) Móvil	d) Virtual										
Bajo la siguiente tabla de valoración:													
<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Básico</td> <td>Medio</td> <td>Avanzado</td> </tr> </table>				1	2	3	Básico	Medio	Avanzado				
1	2	3											
Básico	Medio	Avanzado											
¿Qué apreciación tiene usted sobre el canal de atención presencial?													
¿El trato es preferente, equitativo y con pertinencia cultural?													
¿El trabajador se encuentra capacitado?													
¿Está satisfecho del servicio administrativo brindado?													
1.5. ¿Conoce usted el rol de la DRVCyS en cuanto a capacitación en el contexto regional de Tacna?													
a) SI	b) NO	c) No sabe/no opina											
2 INFRAESTRUCTURA DE LA DRVCyS													
2.1. ¿Conoce usted la ubicación actual de la DRVCyS?													
a) SI	b) NO												
2.2. ¿Qué no le gusta de la sede administrativa de la DRVCyS?													
a) Su infraestructura	b) Insuficiencia de capacitación	c) Su atención											
Bajo la siguiente tabla de valoración:													
<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Totalmente malo</td> <td>Malo</td> <td>Indiferente</td> <td>Bueno</td> <td>Totalmente bueno</td> </tr> </table>				1	2	3	4	5	Totalmente malo	Malo	Indiferente	Bueno	Totalmente bueno
1	2	3	4	5									
Totalmente malo	Malo	Indiferente	Bueno	Totalmente bueno									
2.3. ¿La sede actual de DRVCyS posee condiciones físico espaciales para el desarrollo de actividades y atención a la ciudadanía?													
2.4. ¿La sede actual de DRVCyS posee el equipamiento ideal para el desarrollo de actividades y atención a la ciudadanía?													
2.5. ¿Cree usted que un ambiente flexible influye en el desempeño del trabajador?													
a) SI	b) NO												

Nota. Elaboración propia.

Anexo 5. Ficha de observación 1

Figura 82

Ficha de observación

FICHA DE OBSERVACION 1 - SOBRE LAS CARACTERISTICAS FÍSICAS, ESPACIALES, FUNCIONALES Y SOSTENIBLES DE LAS SEDES ADMINISTRATIVAS DE LA REGION TACNA					
SEDE ADMINISTRATIVA					
UBICACIÓN		IMAGEN REFERENCIAL			
NOMBRE:		ESTADO ACTUAL:			
TIPO:		AÑO DE CONSTRUCCION:			
UBICACIÓN:		ÁREA DEL TERRENO:			
DISTRITO:		VALORIZACIÓN			
POBLACIÓN DIRIGIDA:		NULO	INADECUADO	ADECUADO	ÓPTIMO
1	ASPECTOS FÍSICOS				
	1.1. ESTADO DE CONSERVACION DE LA EDIFICACION	0	1	2	3
	1.2. EFICIENCIA DE METODO TECNOLOGICO - CONSTRUCTIVO UTILIZADO				
	1.6.1. MURO	0	1	2	3
	1.6.2. LOSA	0	1	2	3
	1.6.3. VIGA	0	1	2	3
	1.6.4. COLUMNA	0	1	2	3
	1.3. PAVIMENTOS	0	1	2	3
	1.4. ACCESIBILIDAD (rampas, pasillos anchos y ascensores)	0	1	2	3
	1.5. ALUMBRADO	0	1	2	3
	1.6. SEÑALÉTICA INFORMATIVA Y DE SEGURIDAD				
	1.6.1. SEÑALIZACION VERTICAL	0	1	2	3
	1.6.2. SEÑALIZACION HORIZONTAL	0	1	2	3
	1.5. CONTROLES DE ACCESO Y SEGURIDAD	0	1	2	3
	1.6. ESPACIO AJARDINADO				
	1.6.1. GRASS	0	1	2	3
	1.6.2. ARBUSTOS	0	1	2	3
	1.6.3. ÁRBOLES ORNAMENTALES Y DE SOMBRA	0	1	2	3
	1.7. MOBILIARIO URBANO				
	1.7.1. BANCAS	0	1	2	3
	1.7.2. PERGOLAS	0	1	2	3
	1.7.3. CONTENEDORES DE RECICLAJE Y RESIDUOS	0	1	2	3
	1.7.5. PARADEROS	0	1	2	3
	TOTAL				PUNTOS
2	ASPECTOS ESPACIALES				
	2.1. ZONA DE CIRCULACION INTERNA Y EXTERNA	0	1	2	3
	2.2. ZONA DE ESPACIOS ABIERTOS	0	1	2	3
	2.3. ZONA SOCIAL	0	1	2	3
	2.4. ZONA ADMINISTRATIVA	0	1	2	3
	2.5. ZONA DE CAPACITACION Y FORMACION	0	1	2	3
	2.6. ZONA DE SERVICIOS	0	1	2	3
	2.7. ZONA DE ESTACIONAMIENTOS	0	1	2	3
	2.8. ZONA DE AJARDINAMIENTO	0	1	2	3
	TOTAL				PUNTOS
3	ASPECTOS FUNCIONALES				
	3.1. FUNCIÓN SOCIAL				
	3.1.1. ACCESIBILIDAD	0	1	2	3
	3.1.2. SEGURIDAD	0	1	2	3
	3.2. FUNCIÓN ESPARCIMIENTO	0	1	2	3
	3.3. FUNCIÓN SERVICIOS BASICOS	0	1	2	3
	3.4. FUNCIÓN HIGIENICO SANITARIA	0	1	2	3
	3.5. FUNCIÓN AMBIENTAL	0	1	2	3
	TOTAL				PUNTOS
4	ASPECTOS DE CALIDAD DE SERVICIO				
	4.1. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS				
	4.1.1. SALA DE ESTAR TRABAJADORES/USUARIOS	0	1	2	3
	4.1.2. MANTENIMIENTO DE AREAS	0	1	2	3
	4.1.3. CAJEROS AUTOMATICOS	0	1	2	3
	4.1.4. SALA DE PRIMEROS AUXILIOS	0	1	2	3
	4.1.5. CAFETERIAS	0	1	2	3
	4.1.6. ZONA WIFI/ Cyber	0	1	2	3
	4.2. TIEMPO DE ATENCION	0	1	2	3
	TOTAL				PUNTOS

Nota. Elaboración propia.

Anexo 6. Ficha técnica 1

Tabla 21

Ficha técnica 1

FICHA TÉCNICA PARA LA ELECCIÓN DEL TERRENO DE ESTUDIO				
REQUERIMIENTOS	CRITERIOS DE EVALUACION	PUNTAJE PONDERADO		
		ALT.01	ALT. 02	ALT. 03
	CARACTERISTICAS DEL TERRENO			
	ZONIFICACIÓN			
	CONDICIÓN (PROPIEDAD)	ACTUAL		
	ÁREA DEL TERRENO			
FÍSICO ESPACIALES	FORMA DEL TERRENO			
	LEJANIA DEL TERRENO ANTE PELIGROS NATURALES			
	ACCESIBILIDAD VIAL			
	ACCESIBILIDAD PEATONAL			
	ACCESIBILIDAD VEHICULAR			
FÍSICO NATURALES	CALIDAD DEL TIPO DE SUELO			
	VALOR PAISAJÍSTICO			
	TOPOGRAFÍA			
INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS	INFRAESTRUCTURA COMPATIBLE			
	ACCESIBILIDAD A RED DE DESAGUE			
	ACCESIBILIDAD A RED DE AGUA			
	ACCESIBILIDAD A RED ENERGIA ELECTRICA			
	ACCESIBILIDAD DE RED DE COBERTURA DE COMUNICACIONES			
	ACCESIBILIDAD DE RED DE GAS NATURAL			
	PUNTAJE			

Nota. Elaboración propia.