UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE INGENIERÍA CIVIL

T E S I S

Evaluación del nivel de satisfacción de los pobladores beneficiarios del programa Techo Propio – Construcción en sitio propio del distrito de San Lorenzo, Provincia de Jauja, Región Junín - 2023

Para optar el título profesional de:

Ingeniero Civil

Autor:

Bach. Jherscy Obed LAUREANO GOMEZ

Asesor:

Dr. Hildebrando Anival CONDOR GARCIA

Cerro de Pasco – Perú - 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE INGENIERÍA CIVIL



T E S I S

Evaluación del nivel de satisfacción de los pobladores beneficiarios del programa Techo Propio – Construcción en sitio propio del distrito de San Lorenzo, Provincia de Jauja, Región Junín - 2023

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Julio Alejandro MARCELO AMES
PRESIDENTE

Mg. José German RAMIREZ MEDRANO
MIEMBRO

Mg. Pedro YARASCA CORDOVA
MIEMBRO

Universidad Nacional Daniel Alcides

Carrión Facultad de Ingeniería

Unidad de Investigación

INFORME DE ORIGINALIDAD N° 178-2024-UNDAC/UIFI

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión en mérito al artículo 23° del Reglamento General de Grados Académicos y Títulos Profesionales aprobado en Consejo Universitario del 21 de abril del 2022, La Tesis ha sido evaluado por el software antiplagio Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Tesis:

"Evaluación del nivel de satisfacción de los pobladores beneficiarios del Programa Techo Propio – Construcción en Sitio Propio del Distrito de San Lorenzo, Provincia de Jauja, Región Junín - 2023"

Apellidos y nombres de los tesistas:

Bach. LAUREANO GOMEZ, Jherscy Obed

Apellidos y nombres del Asesor:

Dr. CÓNDOR GARCÍA, Hildebrando Anival

Escuela de Formación Profesional

Ingeniería Civil

Índice de Similitud

25 %

APROBADO

Se informa el Reporte de evaluación del software similitud para los fines pertinentes:

Cerro de Pasco, 17 de setiembre del 2024

Firma Digital UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN [AVANZADA]

Firmado digitalmente por MEJIA CACERES Reynaldo FAU 20154605046 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 17.09.2024 21:00:30 -05:00

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a la ciudad de Cerro a Pasco, que me cobijo durante toda mi carrera universitaria, a mis padres; Obed Laureano Lázaro y Claudiana Gomez Bashualdo quienes siempre me apoyaron incondicionalmente, del mismo modo va dedicado a mis hermanos Paul (+), Renzo y Milagros por el cariño que me brindan día a día, a mi novia Dalitz Ayra A. y principalmente a Dios por todas las bendiciones que me brinda y por haberme guiado en el transcurso de mi carrera universitaria.

AGRADECIMIENTO

A mis padres por ser los pilares de una familia cariñosa y estable, siempre enseñando con el ejemplo, superación, humildad y trabajo, por su incansable apoyo para lograr culminar mi carrera universitaria.

A la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión -Pasco, escuela de formación profesional de Ingeniería Civil por todos los conocimientos compartidos al interior de sus aulas.

RESUMEN

El objetivo de esta investigación es determinar la satisfacción de los beneficiarios con respecto de las viviendas de interés social construidas por el Programa Techo Propio en la modalidad de Construcción en Sitio Propio.

Para poder medir la satisfacción de los usuarios, se aplicó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento un cuestionario formado por 20 preguntas elaboradas siguiendo el método escalada de Likert, las cuales fueron enfocadas en cuatro dimensiones de estudio: 1) Condiciones físicas de construcción, 2) Diseño arquitectónico de la vivienda, 3) Sobre la Entidad Técnica, 4) Condición Social.

Tomando como referencia los datos obtenidos del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS) y de la Municipalidad Distrital de San Lorenzo; se seleccionó una muestra representativa de 40 beneficiarios del módulo de vivienda social; las encuestas aplicadas se analizaron utilizando un programa estadístico. La versión 26 de SPSS obtuvo una media de 2,62. Como resultado, podemos inferir que los beneficiarios están ligeramente a gusto con el Programa Techo Propio, de esta manera, rechaza la hipótesis planteada.

Existen procesos que no están controlados por el programa, como la supervisión adecuada en las etapas de construcción y post-construcción; esta investigación ofrece algunas recomendaciones que pueden ayudar a mejorar nuevas construcciones para cumplir con las demandas, satisfacer las exigencias y mejorar el nivel de vida de vida de los beneficiarios.

Palabras clave: Techo Propio, construcción, beneficiarios, satisfacción, viviendas de interés social, evaluación.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the satisfaction of the beneficiaries with respect to the social housing built by the Techo Propio Program in the Own Site Construction modality.

In order to measure user satisfaction, the survey was applied as a data collection technique and as an instrument a questionnaire consisting of 20 questions prepared following the Likert scale method, which were focused on four study dimensions: 1) Physical conditions of construction, 2) Architectural design of the home, 3) About the Technical Entity, 4) Social Condition.

Taking as reference the data obtained from the Ministry of Housing, Construction and Sanitation (MVCS) and the District Municipality of San Lorenzo; A representative sample of 40 beneficiaries of the social housing module was selected; The surveys applied were analyzed using a statistical program. SPSS version 26 obtained a mean of 2.62. As a result, we can infer that the beneficiaries are slightly comfortable with the Techo Propio Program, thus rejecting the proposed hypothesis.

There are processes that are not controlled by the program, such as adequate supervision in the construction and post-construction stages; This research offers some recommendations that can help improve new constructions to meet the demands, satisfy the demands and improve the standard of living of the beneficiaries.

Keywords: Own Roof, construction, beneficiaries, satisfaction, social housing, evaluation.

INTRODUCCION

La construcción de viviendas en sitio propio, mediante el programa de Interés Social Techo Propio, viene siendo ejecutadas dentro del Distrito de San Lorenzo por la Entidad Técnica denominada “Los Ángeles S. A.”, donde un grupo de familias de bajos recursos han sido beneficiadas con la construcción de Viviendas que brinda el Estado, desarrollando desde la cimentación hasta la conclusión con los acabados generales y la instalación de los sistemas de agua, desagüe, electricidad, mejorando así su calidad de vida. Dentro de esta medida, esta investigación busco evaluar el nivel de satisfacción de las familias beneficiarias, de esta manera poder identificar algunas inconformidades y falencias dentro de sus viviendas para sugerir enfoques que contribuyan a la mejora de la calidad del programa, ya que Techo Propio es una de las iniciativas de interés social más solicitados en el país, enfocado en el sector de la construcción. Este trabajo de investigación se estructura con base en el planteamiento del problema, que aborda el problema que se investiga; la justificación del estudio encaminada a analizar las variables del problema y formular los objetivos; el marco teórico presenta los antecedentes para recolectar información de diferentes autores, y la base que sustenta el trabajo; la Metodología detalla los métodos y diseño del estudio, describiendo la población, cálculos muestrales, métodos y procedimientos, desarrollo de instrumentos (cuestionarios) y técnicas de recolección de información (encuestas); por último pero no menos importante, para mejorar la explicación, los resultados se presentan en forma de tablas y gráficos.

Los resultados muestran que, contrastándolos con los antecedentes mencionados en este trabajo, los subsidiarios están satisfechos con las viviendas entregadas.

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCION

ÍNDICE

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Identificación y determinación del problema 1

1.2. Delimitación de la investigación. 2

1.3. Formulación del problema..... 2

1.3.1. Problema general 2

1.3.2. Problemas específicos 2

1.4. Formulación de objetivos 3

1.4.1. Objetivo general 3

1.4.2. Objetivos específicos..... 3

1.5. Justificación de la investigación 4

1.5.1. Justificación teórica 4

1.5.2. Justificación social..... 4

1.6. Limitaciones de la investigación..... 4

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de estudio 5

2.1.1. Antecedentes a nivel internacional 5

2.1.2. Antecedentes a nivel nacional 7

2.1.3. Antecedentes a nivel regional..... 9

2.2. Bases teóricas – científicas..... 10

2.2.1. Requisitos del programa techo propio para construcción de vivienda en sitio propio 10
2.2.2. Fondo mi vivienda 11
2.2.3. Programa techo propio 12
2.2.4. Reglamento nacional de edificaciones 13
2.2.5. Gestión de calidad en el sector construcción 14
2.2.6. Satisfacción del cliente 14
2.2.7. Estudios empíricos 15
2.2.8. Sobre la entidad técnica 16
2.2.9. Norma técnica a.020 vivienda, del reglamento nacional de edificaciones 18
2.3. Definición de términos básicos 19
2.3.1. Tamaño de vivienda 19
2.3.2. Calidad de los materiales 19
2.3.3. Mejoras en la vivienda 19
2.3.4. Diseño arquitectónico 19
2.3.5. Daños funcionales o de servicio 20
2.3.6. Anomalías constructivas 20
2.4. Formulación de la hipótesis 20
2.4.1. Hipótesis general 20
2.4.2. Hipótesis especificas 20
2.5. Identificación de variables 21
2.5.1. Variable independiente 21
2.5.2. Variable dependiente 21
2.5.3. Variable interviniente 21
2.6. Definición operacional de variables e indicadores 22

CAPITULO III

METODOLOGIA Y TECNICAS DE INVESTIGACION

3.1. Tipo de Investigación 23

3.2. Nivel de investigación 23

3.3. Método de investigación 23

3.4. Diseño de investigación 24

3.5. Población y muestra 24

3.5.1. Población 24

3.5.2. Muestra 24

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 24

3.6.1. Técnicas 24

3.6.2. Instrumentos 24

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación. 25

3.7.1. Procedimiento de selección 25

3.7.2. Procedimiento de validación 25

3.7.3. Procedimiento de confiabilidad de los instrumentos de investigación 25

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos 25

3.9. Tratamiento estadístico 25

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica 27

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo 28

4.1.1. Ubicación de la zona de estudio 28

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados 31

4.3. Prueba de hipótesis 58

4.4. Discusión de resultados 58

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

INDICE DE MAPAS

Mapa 1 Ubicación de la Zona de Estudio 29

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de Variables 22

Tabla 2 Coordenadas de la Zona de Estudio 30

Tabla 3 Clasificación de la Satisfacción 31

Tabla 4 Características Generales de los Beneficiarios: Sexo 31

Tabla 5 Satisfacción de los Beneficiarios 32

Tabla 6 Dimensión 01: Condiciones Físicas de la Construcción 33

Tabla 7 Grado de Satisfacción de la Dimensión 1 34

Tabla 8 Dimensión 2: Diseño Arquitectónico de la Vivienda 41

Tabla 9 Grado de Satisfacción: Dimensión 2 42

Tabla 10 Dimensión 3: Sobre la Entidad Técnica 47

Tabla 11 Grado de Satisfacción: Dimensión 3 47

Tabla 12 Dimensión 4: Condición Social 53

Tabla 13 Grado de Satisfacción de la Dimensión 4 53

INDICE DE IMAGENES

Imagen 1 Módulo de Vivienda en Proceso de Construcción 80

Imagen 2 Módulo de Vivienda en Trabajos de Acabado 80

Imagen 3 Proceso de Recolección de Datos..... 81

Imagen 4 Proceso de Recolección de Información 81

Imagen 5 Vivienda en Proceso de Ampliación 82

Imagen 6 Trabajo de Campo..... 82

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Procedimiento Techo Propio Modalidad CSP - MV 13
Figura 2 Condiciones de Habitabilidad 14
Figura 3 Determinación de la Satisfacción 16
Figura 4 Nivel de Confianza 26
Figura 5 Dimensión 1: Condiciones Físicas de la Construcción – Pregunta 1 34
Figura 6 Dimensión 1: Condiciones Físicas de la Construcción – Pregunta 1 35
Figura 7 Dimensión 1: Condiciones Físicas de la Construcción – Pregunta 2 35
Figura 8 Dimensión 1: Condiciones Físicas de la Construcción – Pregunta 2 36
Figura 9 Dimensión 1: Condiciones Físicas de la Construcción – Pregunta 3 36
Figura 10 Dimensión 1: Condiciones Físicas de la Construcción – Pregunta 3 37
Figura 11 Dimensión 1: Condiciones Físicas de la Construcción – Pregunta 4 37
Figura 12 Dimensión 1: Condiciones Físicas de la Construcción – Pregunta 4 38
Figura 13 Dimensión 1: Condiciones Físicas de la Construcción – Pregunta 5 38
Figura 14 Dimensión 1: Condiciones Físicas de la Construcción – Pregunta 5 39
Figura 15 Dimensión 1: Condiciones Físicas de la Construcción – Pregunta 6 39
Figura 16 Dimensión 1: Condiciones Físicas de la Construcción – Pregunta 6 40
Figura 17 Dimensión 1: Condiciones Físicas de la Construcción – Pregunta 7 40
Figura 18 Dimensión 1: Condiciones Físicas de la Construcción – Pregunta 7 41
Figura 19 Dimensión 2: Diseño Arquitectónico de la Vivienda – Pregunta 8 42
Figura 20 Dimensión 2: Diseño Arquitectónico de la Vivienda – Pregunta 8 43
Figura 21 Dimensión 2: Diseño Arquitectónico de la Vivienda – Pregunta 9 43
Figura 22 Dimensión 2: Diseño Arquitectónico de la Vivienda – Pregunta 9 44
Figura 23 Dimensión 2: Diseño Arquitectónico de la Vivienda – Pregunta 10 44
Figura 24 Dimensión 2: Diseño Arquitectónico de la Vivienda – Pregunta 10 45
Figura 25 Dimensión 2: Diseño Arquitectónico de la Vivienda – Pregunta 11 45
Figura 26 Dimensión 2: Diseño Arquitectónico de la Vivienda – Pregunta 11 46
Figura 27 Dimensión 3: Sobre la Entidad Técnica - Pregunta 12 48

Figura 28 Dimensión 3: Sobre la Entidad Técnica - Pregunta 12 48
Figura 29 Dimensión 3: Sobre la Entidad Técnica - Pregunta 13 49
Figura 30 Dimensión 3: Sobre la Entidad Técnica - Pregunta 13 49
Figura 31 Dimensión 3: Sobre la Entidad Técnica - Pregunta 14 50
Figura 32 Dimensión 3: Sobre la Entidad Técnica - Pregunta 14 50
Figura 33 Dimensión 3: Sobre la Entidad Técnica - Pregunta 15 51
Figura 34 Dimensión 3: Sobre la Entidad Técnica - Pregunta 15 51
Figura 35 Dimensión 3: Sobre la Entidad Técnica - Pregunta 16 52
Figura 36 Dimensión 3: Sobre la Entidad Técnica - Pregunta 16 52
Figura 37 Dimensión 4: Sobre Condición Social - Pregunta 17 54
Figura 38 Dimensión 4: Sobre Condición Social - Pregunta 17 54
Figura 39 Dimensión 4: Sobre Condición Social - Pregunta 18 55
Figura 40 Dimensión 4: Sobre Condición Social - Pregunta 18 55
Figura 41 Dimensión 4: Sobre Condición Social - Pregunta 19 56
Figura 42 Dimensión 4: Sobre Condición Social - Pregunta 19 56
Figura 43 Dimensión 4: Sobre Condición Social - Pregunta 20 57
Figura 44 Dimensión 4: Sobre Condición Social - Pregunta 20 57

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1 Diseño de Vivienda..... 74

Gráfico 2 Diseño de Vivienda..... 75

Gráfico 3 Diseño de Vivienda..... 76

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Ubicación de Zona de Estudio con Puntos..... 30

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Densidad Habitacional..... 18

Cuadro 2 Servicios Basicos 19

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Identificación y determinación del problema

En la actualidad, el mercado inmobiliario ofrece una variedad de formas de satisfacer las necesidades de una casa que se ajuste a las expectativas de la gente. Entonces, algunas familias, en base a sus altos salarios, suplen esta necesidad pronto, pero es posible que las familias de bajos ingresos económicos no puedan pagarlo por si solas, y son obligados a vivir en condiciones precarias y defectuosas, lo cual no garantiza su felicidad.

Techo Propio es un programa del gobierno peruano que nació para brindar felicidad proporcionando financiamiento de vivienda a familias peruanas de bajos ingresos, contar con los servicios de agua, alcantarillado y electricidad, y en condiciones adecuadas de habitabilidad, sin embargo, estos proyectos pueden carecer de seguimiento y control. En algunos casos donde la calidad de la vivienda no se ha cumplido, se ha demostrado que en muchos casos estos no han logrado contribuir al bienestar de los beneficiarios. Investigaciones válidas sobre el déficit habitacional permiten al Estado interviene a tiempo para su correcta planificación.

Luego de un recorrido por el distrito de San Lorenzo, algunos propietarios proporcionan información acerca de los daños producidos a 6

meses después de la entrega de sus viviendas, indicando que hay grietas en las losas, que son incomodas las habitaciones por su distribución y ser muy reducidos, y la indiferencia de las entidades técnicas en brindarles soluciones rápidas daño manifestado.

Sumado a esto, también destacaron que, debido a las continuas lluvias, que ocurren generalmente entre diciembre y abril, en la zona central del Perú, que provoca inundaciones de varias viviendas, afectando infraestructura y causando malestar.

Las principales manifestaciones son los siguientes daños: El techo tiene goteras, hongos en las paredes se deben a la presencia de humedad, cerámica cajoneada en su piso, descascarado de pintura de fachada, así como los defectos de las puertas y ventanas. Como otros tipos de daños no estructural.

1.2. Delimitación de la investigación.

La investigación se desarrollará dentro de la jurisdicción del pueblo de San Lorenzo el cual consta de seis (06) barrios: (Miraflores, Churcan, Centro, Villa Progreso, Corpacancha, Pueblo Nuevo) del distrito de San Lorenzo, Provincia de Jauja. Región Junín.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pobladores beneficiarios del Programa Techo Propio - Construcción en Sitio Propio en el Distrito de San Lorenzo, Provincia de Jauja, Región Junín - 2023?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la documentación técnica necesaria para postular y ser beneficiario del Programa Techo Propio - Construcción en Sitio Propio en el Distrito de San Lorenzo?

- ¿Qué dimenciones inciden directamente en la satisfacción de los pobladores beneficiarios del Programa Techo Propio - Construcción en Sitio Propio en el Distrito de San Lorenzo?
- ¿Cuáles serían las estrategias a implementar por parte de Programa Techo Propio para satisfacer a futuros beneficiarios?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Evaluar el nivel de satisfacción de los pobladores beneficiarios del Programa Techo Propio - Construcción en Sitio Propio en el Distrito de San Lorenzo, Provincia de Jauja, Región Junín – 2023, mediante dimensiones de satisfacción como condiciones físicas, diseño arquitectónico, condición social y entidad técnica.

1.4.2. Objetivos específicos

- Evaluar la documentación técnica necesaria proporcionada por el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento para ser beneficiario del proyecto del Programa Techo Propio - Construcción en Sitio Propio.
- Determinar las dimensiones que inciden directamente en la satisfacción de los pobladores beneficiarios del Programa Techo Propio - Construcción en Sitio Propio en el Distrito de San Lorenzo, mediante el tratamiento de información obtenida con apoyo de las encuestas.
- Determinar las estrategias a implementar, en consideración a las dimensiones de evaluación, por parte de Programa Techo Propio – Construcción en Sitio Propio, para satisfacer a futuros beneficiarios de dicho proyecto.

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación teórica

"La satisfacción final de los usuarios es considerada uno de los principales indicadores de éxito de los proyectos promovidos por el sector público" (Vela, 2015, p. 4), sin embargo, se tiene muy poca evidencia clara acerca de la satisfacción real y si estos proyectos de subsidio social cumplen las expectativas de los beneficiarios. Este tipo de proyectos se ven desmejorados porque en estos proyectos no se considera de manera adecuada algunas características necesarias como la zona de construcción, el número de integrantes de la familia beneficiaria, el tipo de vivienda. Para la recolección de la información se cuenta con acceso directo a los beneficiarios sin la necesidad de intermediarios que puedan falsar la información solicitada.

1.5.2. Justificación social

Los resultados obtenidos por esta investigación serán necesarios para dinamizar los proyectos sociales de vivienda dentro de la localidad y zonas aledañas. El Proyecto de Investigación que se está desarrollando en base al contenido que brinda será de gran trascendencia para optar nuevas estrategias que nos ayudarían en la mejora de la calidad del Programa, brindando alternativas de solución a problemas presentes y con recomendaciones que ayudaran al mejor desempeño bajo la modalidad de Construcción en Sitio Propio. Brindará información necesaria a las Entidades Técnicas (ET), los cuales son los encargados de captar a los potenciales beneficiarios, para que puedan brindar asesoría personalizada e información detallada de los beneficios de este programa.

1.6. Limitaciones de la investigación

- Falta de estudios previos de la investigación.
- Escaso acceso a las fuentes de información relacionadas al tema.
- Dificultades para localizar a los beneficiarios para obtener información.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de estudio

2.1.1. Antecedentes a nivel internacional

Reátegui Ana (2015) “Determinantes de la satisfacción familiar con la vivienda en segmentos de bajos ingresos: el rol del subsidio del estado; en términos generales, el modelo propuesto considera que la satisfacción con la vivienda estaba directamente influenciada por el dominio que ejercen las familias sobre su vivienda, por las características de la propia vivienda que determinan su calidad, y por el entorno que la rodea. En la literatura se hace continua referencia a que las características de las familias también son relevantes para explicar la satisfacción. En el modelo también incluye el efecto moderador de las características de la familia en la relación de estos factores sobre la satisfacción. Como se explicó en el Capítulo 6, en el estudio cuantitativo no se ha considerado este aspecto debido a que el grupo de familias que califican para un subsidio habitacional tienen características socio económicas muy semejantes, por lo que, en este caso, se ha considerado como una variable controlada. En cuanto a la categoría dominio, se han seleccionado las variables tenencia y el uso exclusivo de la misma como aquellas que representan adecuadamente la relación de las familias con su vivienda. Dentro de la

tenencia, el nivel más alto de vínculo con la vivienda es la propiedad. Respecto al uso exclusivo de la vivienda, se refiere al uso íntimo que realiza el núcleo familiar más próximo. Respecto a las características de la vivienda que definen la calidad de la misma, se seleccionaron las variables calidad de los materiales, los servicios básicos de la vivienda, el número de mejoras realizadas, las ampliaciones en metros cuadrados, los servicios adicionales de la vivienda. Finalmente, para observar la calidad del entorno y su influencia en la satisfacción, se seleccionaron las variables problemas del entorno, y los servicios del entorno".

Benavides Castillo A. G. (2016) "Estudio de calidad en la entrega de obras de viviendas de interés social en la urbanización el sol de Machala; En el proceso de entrega del inmueble los parámetros que demuestran satisfacción en los clientes son haber recibido su inmueble en el tiempo establecido y en las condiciones estipuladas en el contrato, verificando con cifras que el 14% de los clientes estuvieron que esperar más del tiempo establecido y el 7% no cumplió con las condiciones acordadas con anterioridad. El segundo caso los usuarios hicieron efectivo su derecho a la garantía recibiendo reparaciones responsabilizando a la empresa inmobiliaria, para evitar este tipo de inconvenientes el usuario y la empresa constructora deberían tener cierto vinculo en el proceso de construcción, esto beneficia a empresa y cliente reduciendo el tiempo de reparaciones y espera de entrega del inmueble".

Cortés y Sepúlveda (2016) "Medición del nivel de satisfacción de vecinos y vecinas con los resultados del Programa Quiero mi Barrio en Chile; El creciente déficit urbano que emerge de poblaciones construidas y conformadas por las diferentes etapas de las políticas habitacionales, pone de manifiesto la necesidad de generar políticas públicas que den cobertura a la habilitación, recuperación y regeneración de una gran extensión de la ciudad, una de estas es el Programa Quiero Mi Barrio. Es necesario generar conocimiento respecto

de cómo una política pública, que se plantea participativa, incide en la percepción de la satisfacción de los habitantes con su entorno residencial a partir de las intervenciones que se plantean, con el objeto de identificar aquellos aspectos en los que es valorada su acción por parte de los vecinos y vecinas que han sido sujetos del proceso. El estudio realizado permite verificar que los conceptos de "evaluación" e "importancia" de la intervención realizada por el Programa Quiero Mi Barrio, evaluados por los propios vecinos y vecinas, proporcionan información relevante para el mejoramiento de los servicios y bienes ejecutados por este Programa en futuros barrios. Estos ayudan a encontrar las cosas que son más importantes para los residentes y, al tomarlas en cuenta, podrían ayudar a tomar decisiones que contribuyan a la calidad y la oportunidad en la prestación de servicios.

2.1.2. Antecedentes a nivel nacional

Ramírez Elia (2021) Evaluación a la modalidad de construcción en sitio propio del programa Techo Propio en la localidad de Carabayllo; “Se concluye que el programa Techo Propio en la modalidad CSP en la localidad de Carabayllo es transparente puesto que la mayoría de los beneficiarios encuestados han recibido su vivienda en el plazo correspondiente. Por lo tanto, se niega la hipótesis planteada en la cual se indica que el programa Techo Propio no se ejecuta de manera transparencia en la localidad de Carabayllo. A pesar de ello, se ha encontrado las irregularidades antes mencionadas en el proceso constructivo debido a la falta de supervisión. Por otro lado, en la adquisición de estas viviendas hay más agentes involucrados que deben de dar su visto bueno previo a la construcción de la misma. En primer lugar, la oficina encargada de entregar los títulos de propiedad (COFOPRI) debe realizar una evaluación de los terrenos en cuestión, previa a la entrega de sus títulos para evitar las construcciones formales e informales en zonas vulnerables a desastres naturales”.

Alegría Katy (2018) “Gestión del programa techo propio y su influencia en la satisfacción del beneficiario de la residencial Las Lomas de Cacatachi, 2018; La percepción de los beneficiarios de la residencial Las Lomas de Cacatachi con respecto a la gestión del Programa Techo Propio, los resultados se ubican en el nivel bajo con el 77% de satisfacción de los beneficiarios de la residencial Las Lomas de Cacatachi, calculado el coeficiente de correlación (.880) y nivel de significación, por lo cual se afirma una relación directa y significativa entre las variables de estudio, por tanto, a menor gestión del Programa Techo Propio se presenta menores niveles de satisfacción del beneficiario de la Residencial Las Lomas de Cacatachi. Los beneficiarios indican que la condición física de la construcción influye significativamente en la satisfacción de los beneficiarios de la residencial, desde la percepción de los beneficiarios de la residencial Las Lomas de Cacatachi. Se determinó que la condición física de la construcción se ubica predominantemente entre los niveles bajo y medio (89%); con esta información de base, aplicada la respectiva prueba de hipótesis Rho de Spearman (.843), se obtiene evidencia estadística suficiente para afirmar.

Los beneficiarios manifiestan que el diseño arquitectónico tiene una relación directa y significativa de influencia en la satisfacción de los beneficiarios de la residencial. Se determinó que los niveles predominantes del diseño arquitectónico según la percepción de los beneficiarios se ubica el nivel bajo (100%), con porcentaje nulo de beneficiarios que acepta el diseño arquitectónico; relacionando esto con los resultados de la satisfacción mediante la prueba de correlación cuyo resultado es .832”.

Tuesta del Aguila (2020) “Programa Techo Propio y satisfacción de los beneficiarios de la urbanización El Manantial, Rioja, 2019; Existe relación significativa entre el programa Techo Propio y la satisfacción de los beneficiarios de la urbanización El Manantial, Rioja, 2019, ya que se tiene un coeficiente de

correlación de Pearson de 0,801 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor ≤ 0.05). El nivel de ejecución de las modalidades del programa Techo Propio en la urbanización El manantial, Rioja, 2019, tiene un nivel muy bajo en un 26%, un nivel bajo en un 26%, un nivel alto en un 22%, un nivel medio en un 15% y finalmente un nivel de muy alto en un 11%, con una predominancia del nivel muy bajo. El nivel de satisfacción de los beneficiarios en la urbanización El Manantial, Rioja, 2019, tiene un nivel insatisfecho en un 56%, un nivel ni satisfecho ni insatisfecho en un 19%, un nivel muy insatisfecho en un 15% y finalmente se tiene un nivel satisfecho en un 10%, con una predominancia del nivel insatisfecho".

2.1.3. Antecedentes a nivel regional

Ávila Saldaña (2020). "Implementación de un programa modelo de desarrollo sostenible para mejorar los proyectos de vivienda social Techo Propio y mi vivienda en la Residencial las Retamas de San Luis, Huancayo – 2018; Afirmamos que la media de la post prueba es mayor que la media del pre prueba con un nivel de significancia del 0.05 y un nivel de confianza del 95 %. Por lo tanto, concluimos que la implementación de un programa de desarrollo sostenible mejora significativamente los proyectos de vivienda social de techo propio y mi vivienda en la Residencia Las Retamas de San Luis de Huancayo. Se afirma que la media de la prueba posterior (4,1467) 4,1133 es mayor que la media de la prueba anterior (2,9400) 3,0200 con un nivel de significancia del 0.05 y un nivel de confianza del 95 %. Por lo tanto, concluimos que La implementación de un programa de sostenibilidad ambiental mejora significativamente los proyectos de vivienda social techo propio y mi propia vivienda".

Barzola Capcha (2019). "Gestion de la calidad - pmbok y costos de calidad de viviendas techo propio (chilca - huancayo); Se concluye que existe una relación significativa en cuanto a la Gestión de la calidad - PMBOK y el costo

de calidad de viviendas Techo Propio Chilca – Huancayo, y que implementarlo y llevar un buen control de cada proceso influenciara positivamente en el costo de la calidad, como el ahorro de recursos. Se concluye que existe relación significativa en cuanto a la Gestión de la calidad - PMBOK y el costo de la calidad de la arquitectura de las viviendas Techo Propio Chilca-Huancayo, la particularidad de cada vivienda según las características de su entorno y parámetros de calidad generara una arquitectura única la cual debe ser confortable, para ello, la aplicación de conocimientos técnicos para su diseño, la asignación de materiales, características que estos y el presupuesto base , y las consideraciones detalladas en el Reglamento Nacional de Edificaciones harán que se realice una Arquitectura de calidad y con el costo inicial presupuestado".

2.2. Bases teóricas – científicas

2.2.1. Requisitos del programa techo propio para construcción de vivienda en sitio propio

De acuerdo el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento, Gerencia del Fondo Mi Vivienda, los requisitos necesarios para postular al Programa Techo Propio son las siguientes:

"Conformar un Grupo Familiar (G.F.):

Para construir o mejorar: Está conformado por un Jefe de Familia, que declarará a uno o más dependientes que pueden ser: su esposa, su conviviente, sus hijos, hermanos o nietos menores de 25 años o mayores de 25 años con discapacidad, sus padres o abuelos.

Para la compra de una vivienda: El Ingreso Familiar Mensual (IFM) no debe exceder los **S/ 3,715** y para los casos de VIS Priorizada no debe exceder los **S/ 2,071.**

Para construcción de una vivienda: El Ingreso Familiar Mensual (IFM) no debe exceder los **S/ 2,706**

Para el mejoramiento de una vivienda: El Ingreso Familiar Mensual (IFM) no debe exceder los **S/ 2,706**

No haber recibido con anterioridad apoyo habitacional del Estado.

Si quieren comprar una vivienda no podrán tener otra vivienda o terreno a nivel nacional.

Si quieren construir o mejorar su vivienda, deben ser propietarios del predio donde se ejecutará la obra, y éste debe estar inscrito en Registros Públicos sin cargas ni gravámenes, y no deben contar con otro terreno o vivienda a nivel nacional.

Registro:

Debes inscribir a tu Grupo Familiar en cualquiera de nuestras Oficinas y Centros Autorizados a nivel nacional.

Debes presentar tu DNI y el de tu cónyuge o conviviente de ser el caso y contar con los datos completos de todos los integrantes del Grupo Familiar (Nombre, DNI, fecha de nacimiento).

Si la Jefatura Familiar está constituida por una pareja conviviente sin impedimento matrimonial, el Formulario debe ser suscrito por ambos. Si la Jefatura Familiar está constituida por una pareja casada, el Formulario debe ser suscrito por cualquiera de ellos".

2.2.2. Fondo mi vivienda

"El fondo hipotecario de promoción de la vivienda (Fondo Mivivienda) fue creado en 1998 mediante la ley 26912 - Ley de la promoción del acceso de la población a la propiedad privada de vivienda y fomento del ahorro - para facilitar la obtención de viviendas de interés social. En el año 2002 el fondo Mivivienda fue adscrito por el Ministerio de vivienda, Construcción y Saneamiento, fueron creados el bono familiar habitacional (BFH) y el Proyecto Techo Propio, el cual después pasó a ser el Programa Techo Propio. Para el año 2006 la entidad inició

sus operaciones como Sociedad Anónima convirtiéndose en Fondo MIVIVIENDA S.A.” (Fondo Mivivienda, 2018, p16).

“Entre los años 2012 y 2014 se crearon los programas como MiConstrucción, MisMateriales, entre otros, con el fin de reducir el déficit habitacional en el Perú. Desde ese entonces hasta la actualidad se vienen creando programas y productos para contribuir con la mejora de calidad de vida de los peruanos, principalmente para las personas de menores recursos” (Fondo Mivivienda, 2018).

“Mediante la Ley N° 31613, Ley que promueve el acceso a la Vivienda para las mujeres víctimas de violencia e incorpora a otras instituciones públicas para asignar bienes inmuebles a los hogares de refugio temporal, publicada el 11 de noviembre de 2022, la Ley de Conversión, Ley N° 28579, fue nuevamente modificada a fin de optimizar los mecanismos para que las familias de menores recursos y aquellas familias cuyo jefe de hogar sea una mujer víctima de violencia, puedan obtener un crédito complementario para tener acceso a una Vivienda de Interés Social de tipo Prioritaria, mejoramiento, reforzamiento o remodelación de estas viviendas, sean nuevas o de segundo uso” (Fondo Mivivienda, 2022).

2.2.3. Programa techo propio

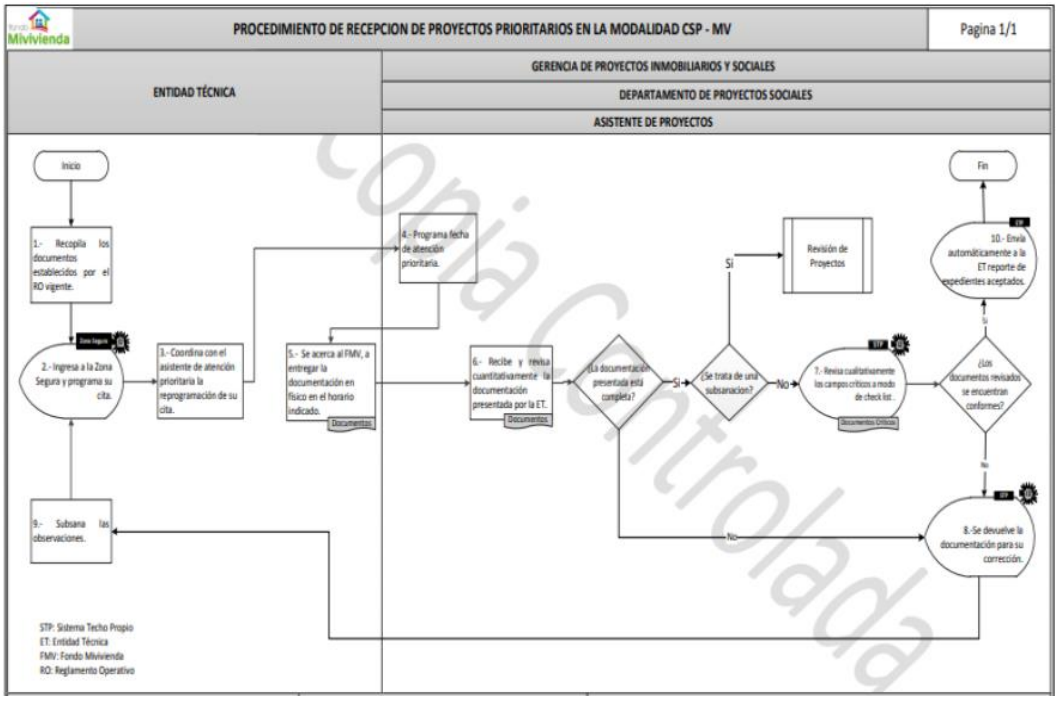
“El Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento ha implementado este programa. El propósito es brindar a las familias peruanas con ingresos mensuales que no excedan el valor de S/. 3,715 para comprar y S/. 2,706 para construir o mejorar una vivienda, que cuenten con los servicios básicos de luz, agua y desagüe.”. (Fondo Mivivienda [FMV], Techo Propio, 2021).

“Se espera que las familias beneficiadas puedan mejorar sus ingresos, superar su vulnerabilidad y que los subsidios se enfoquen en las áreas de pobreza que aún no han recibido ayuda estatal a través de los programas que

ofrece el Gobierno. El Gobierno, por otro lado, debe evaluar si los fondos destinados a los subsidios están cumpliendo con los propósitos para los que fueron creados". (Reátegui et al.).

Figura 1

Procedimiento Techo Propio Modalidad CSP - MV



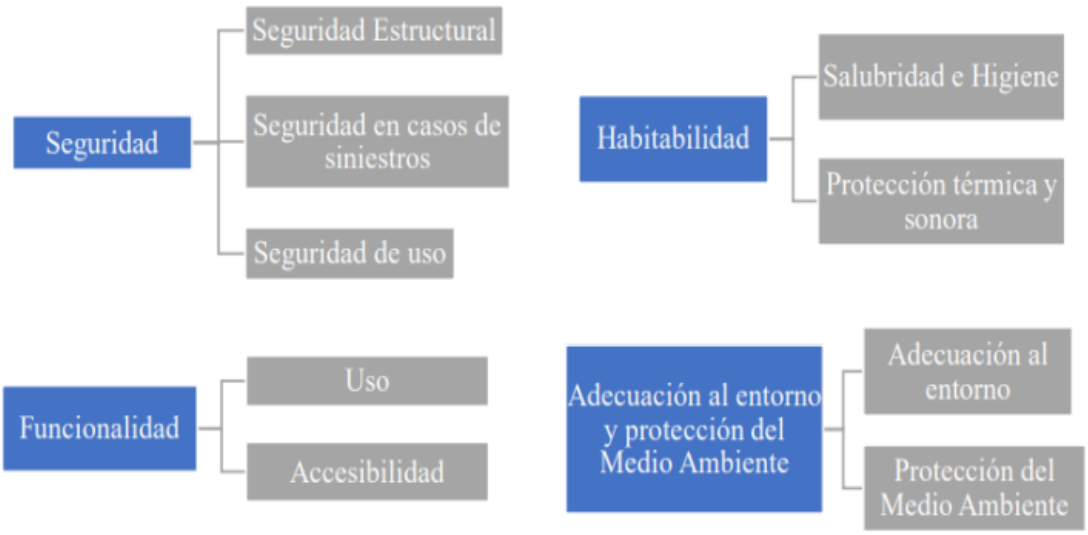
Nota: Figura extraída de (Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento, - Fondo Mi vivienda).

2.2.4. Reglamento nacional de edificaciones

Se tomará una consideración muy especial a lo que nos indica la Norma G.010, el Artículo 5 del Reglamento Nacional de Edificaciones (2006) al momento del diseño de una vivienda: "Las habilitaciones urbanas y construcciones deberán diseñarse y construirse de acuerdo con las siguientes condiciones para garantizar la tranquilidad de los habitantes, la calidad de vida y la preservación del medio ambiente." (p. 5).

Figura 2

Condiciones de Habitabilidad



Nota. Figura extraída del Reglamento Nacional de Edificaciones

2.2.5. Gestión de calidad en el sector construcción

"De acuerdo con los logros del sector de la construcción en los últimos años, es esencial enfocarse en el mercado consumidor para cumplir con los objetivos de la construcción, en el plazo y con costos establecidos. La gestión de la calidad, enfocada en la calidad de los componentes y el diseño y ejecución de la obra, es uno de los factores más influyentes e esenciales para que el desarrollo se haga sostenible. Todas las partes relacionadas, como el contratista, el propietario y los consultores de la obra, están involucradas en esto.". (Instituto para la Calidad PUCP, 2021).

2.2.6. Satisfacción del cliente

"El cliente se sentirá insatisfecho si el desempeño no cumple con las expectativas. El usuario queda satisfecho si el desempeño cumple con las expectativas. Si el desempeño supera las expectativas, el propietario está muy contento y feliz.". (Kotler, 2001).

En ese sentido, la Entidad Técnica de conocer y buscar ganarse la confianza del beneficiario, puesto que en la actualidad las personas beneficiarias cuentan con un mayor acceso a la información de manera virtual; recomendando, compartiendo y criticando la vivienda y servicios que debe buscar de manera precisa la satisfacción.

2.2.7. Estudios empíricos

Según varios estudios, los factores que influyen en la satisfacción con la vivienda, como se muestra en la Figura 6, se enfocan principalmente en el dominio de la vivienda, la calidad de la vivienda y su entorno, y también consideran a la familia como un factor importante para determinar el grado de satisfacción de una persona con su propiedad. Sin embargo, para autores como Reátegui et al. (2018) afirman que aún "…no se ha logrado establecer una organización del conocimiento sobre este tema y la contribución conceptual sigue siendo insuficiente." (p. 5).

Figura 3

Determinación de la Satisfacción

Dominio	Tenencia	Casa propia	Kutty (1998)
		Alquilada, prestada	Kutty (1998)
	Exclusividad	Uso exclusivo	(Ben-Akiva et al., 1999; Kutty, 1998; Pan, 2003; Rindfuss et al., 2007; Spain, 1990; Yilmazer et al., 2009)
	Privacidad	Densidad	(Kutty, 1998; Holaham, 1991; Velasco et al., 2014)
Calidad de la vivienda	Calidad básica	Agua por tuberías	(Rindfuss et al., 2007; Weicher y Thibodeau, 1988)
		Antigüedad	(Arimah, 1992; Kutty, 1998; Sumka, 1977)
		Tamaño de la vivienda	(Ben-Akiva et al., 2010; Rindfuss et al., 2007; Sumka, 1977)
		Paredes, techos	(Arimah, 1992; Ben-Akiva et al., 1999; Sumka, 1977)
		Pisos de madera, baño, dormitorio, sala	(Ben-Akiva et al., 2010; Sumka, 1977; Weicher y Thibodeau, 1988)
		Lavatorios, tuberías, electricidad	(Arimah, 1992; Weicher y Thibodeau, 1988)
		Cocinan con madera, carbón u otro combustible	Rindfuss et al. (2007)
	Calidad añadida	Tipo de unidad de vivienda	Kutty (1998)
		Cerco y balcón	Arimah (1992)
		Calefacción, apariencia, ampliaciones, mejoras	(Arimah, 1992; Kutty, 1998; Refeil, 1994; Rindfuss et al., 2007; Spain, 1990; Sumka, 1977; Yilmazar et al., 2009)
Calidad del entorno	Infraestructura del entorno	Calles pavimentadas, puentes.	(Meng y Hall, 2006; Sumka, 1977)
		Estructuras abandonadas	Kutty (1998)
		Cruces peatonales, servicios públicos, pistas	Mohit et al. (2010)
		Distancia al hospital, trabajo del Jefe de familia, a la escuela, al centro de negocios, tiendas	(Ben-Akiva et al., 1999; Kutty, 1998; Meng y Hall, 2006; Sumka, 1977)
		Localización de la vivienda	(Ben-Akiva et al., 1999; Kutty, 1998; Meng y Hall, 2006)
		Ubicada en las afueras	Yilmazer et al. (2009)
		Distancia a las Iglesias	Mohit et al. (2010)
	Problemas del entorno	Ruidos, accidentes, seguridad, relaciones comunitarias	Mohit et al. (2010)
La familia	Características de la familia	Niños	(Goodman, 1978; Kutty, 1998)
		Edad de los jefes de familia	(Kutty, 1998; Pan, 2003)
		Educación e ingresos de los jefes de familia	(Arimah, 1992; Goodman, 1978; Kutty, 1998; Pan, 2003; Sumka, 1977; Yilmazer et al., 2009)
		Financiamiento	(Rindfuss et al., 2007; Yilmazer et al., 2009)
		Empleo	(Pan, 2003; Rindfuss et al., 2007; Yilmazer et al., 2009)

Nota. Figura extraída de Reátegui et al. (2018)

2.2.8. Sobre la entidad técnica

De acuerdo el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento, Gerencia del Fondo Mi Vivienda, las obligaciones que tienen las Entidades Técnicas para con el Programa Techo Propio y el beneficiario son las siguientes:

“Mantener actualizados anualmente los datos proporcionados, comunicando por escrito cualquier modificación en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles siguientes de haberse producido la misma.

Conocer los dispositivos legales que regulan el BFH del Programa con el fin de estar en capacidad de brindar información del mismo a los GF que lo requieran, de manera gratuita.

Verificar que la JF cumpla los requisitos establecidos en el presente Reglamento Operativo, según corresponda; antes de suscribir los respectivos contratos.

Verificar que el predio donde se construirá la vivienda sea de propiedad del Jefe del GF y que cumpla con las condiciones establecidas en el presente reglamento Operativo, no cuente con una vivienda con características similares o superiores a una VIS, en condiciones aptas para ser habitada.

Tramitar en nombre del beneficiario las Licencias de Edificación y la Conformidad de Obra correspondientes ante las Municipalidades respectivas.

Elaborar y presentar ante el FMV los expedientes de solicitud de registro de proyecto, los expedientes de solicitud de asignación y las garantías para el desembolso de los BFH de los contratos que haya inscrito ante el FMV.

Ejecutar las obras de acuerdo al Proyecto inscrito en el Registro de Proyectos y en los plazos establecidos en el contrato de obra.

Entregar los contratos de obra respectivos a los GFE con los que contratan, así como la demás documentación técnica descrita en el literal anterior del presente Reglamento Operativo.

En el caso de ejecutar sus proyectos con sistemas constructivos no convencionales, entregar a los GF con quienes contratan, un manual de uso y mantenimiento de la vivienda. Asimismo, en caso de que el proyecto incluya una solución alternativa para la dotación de los servicios básicos, entregar a los GF los correspondientes manuales de uso y mantenimiento de dichos sistemas.

Cumplir con las obligaciones vinculadas al FMB; en especial con presentar la información y/o documentación requerida para el conocimiento del

cliente y debida diligencia, y su actualización; de conformidad con la normatividad vigente.

Presentar anualmente, a partir de la emisión del Código de Registro de la ET, los estados financieros, así como cualquier otra información que el FMV requiera para el conocimiento del cliente".

2.2.9. Norma técnica a.020 vivienda, del reglamento nacional de edificaciones

"Para el cálculo de la densidad habitacional, el número de habitantes de un núcleo de vivienda, está en función al número de dormitorios, según lo siguiente":

Cuadro 1

Densidad Habitacional

Vivienda	Número de personas
De un dormitorio	2
De dos dormitorios	3
De tres dormitorios	4
Con más de tres dormitorios para vivienda multifamiliar y conjunto residencial	1 persona adicional por dormitorio
Vivienda de uso colectivo	1 persona por dormitorio

"La altura libre mínima entre el piso terminado y el cielo raso, depende de la zona climática donde se ubica, no debiendo ser menor a 2.30 m."

"Las dimensiones de los espacios que conforman la vivienda, deben ser suficientes para albergar el mobiliario requerido para cada función, permitir la circulación de las personas, el desarrollo de sus actividades, así como la evacuación en caso de emergencia, las mismas que deben estar en concordancia con el número de personas que la habitan."

"Las edificaciones para vivienda deben estar provistas de servicios sanitarios, según las siguientes cantidades mínimas:"

Cuadro 2

Servicios Basicos

Vivienda	Aparatos
Hasta 25.00 m²	1 inodoro, 1 ducha y 1 lavadero
Más de 25.00 m²	1 inodoro, 1 lavatorio, 1 ducha y 1 lavadero

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Tamaño de vivienda

"Mientras más amplia sea la casa, más cómoda será la familia y más contenta." (Sumka,1977, como se citó en Reátegui et al, 2018).

2.3.2. Calidad de los materiales

"La familia debe estar protegida adecuadamente por pisos, paredes, techos y puertas. Mientras más alta sea la calidad de los productos, la familia se sentirá más segura y protegida frente a la criminalidad y problemas de salud. La satisfacción de la vivienda aumentaría con materiales de alta calidad." (Arimah,1992 y Sumka,1977, como se citó en Reátegui et al, 2018).

2.3.3. Mejoras en la vivienda

"Si la familia tiene la intención de quedarse, podría mejorar sus espacios, la cocina, los baños o cualquier otro espacio para que puedan disfrutar mejor de la vida en el hogar. Si no, el deterioro puede causar dolor y desconexión con el tiempo." (Ducci, 2009; Rodríguez y sungrayes,2005; como se citó en Reátegui et al, 2018).

2.3.4. Diseño arquitectónico

"El propósito principal del diseño arquitectónico, teniendo como base su innovación, ofreciendo un producto agradable tecnológico, es satisfacer las necesidades de espacios confortables en cualquier proyecto. El deterioro precoz y el envejecimiento de las edificaciones dependen de la calidad del proyecto y la construcción". (Rodríguez et al., como se citó en Benavides, 2016).

2.3.5. Daños funcionales o de servicio

"Estos daños afectan el uso normal de la vivienda y se producen por desplazamientos superficiales del suelo, fugas de agua en los techos, daños en las paredes y los pisos, que también afectan la funcionalidad de las puertas, ventanas, molduras y la aparición de fisuras de hasta cinco milímetros". (Osorio y Sierra, 2008; como se citó en Benavides, 2016).

2.3.6. Anomalías constructivas

"La mayoría de las anomalías (defectos o vicios) descubiertos se han demostrado que se deben al proceso de construcción y a la falta de control del personal, lo que ha llevado a viviendas a nivel social que reflejan baja durabilidad". (Benavides 2016).

2.4. Formulación de la hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

El nivel de satisfacción de los pobladores beneficiarios del Programa Techo Propio - Construcción en Sitio Propio en el Distrito de San Lorenzo, Provincia de Jauja, Región Junín – 2023, es bajo - insatisfecho.

2.4.2. Hipótesis especificas

La documentación técnica necesaria del proyecto del Programa Techo Propio - Construcción en Sitio Propio en el Distrito de San Lorenzo, es muy poco detallada y explicita.

Los factores que implican en la satisfacción de los pobladores beneficiarios del Programa Techo Propio - Construcción en Sitio Propio en el Distrito de San Lorenzo son la comodidad, el tamaño de la vivienda y el tiempo de construcción.

Las estrategias a implementar por parte de Programa Techo Propio para satisfacer a futuros beneficiarios deben ser una mayor comunicación con el beneficiario al momento de la construcción y la ampliación del tamaño de los ambientes.

2.5. Identificación de variables

2.5.1. Variable independiente

Satisfacción de los pobladores beneficiarios del Programa Techo Propio – Construcción en Sitio Propio.

2.5.2. Variable dependiente

Resultado final de la Evaluación

2.5.3. Variable interviniente

Tipo de Evaluación

Nivel de Confiabilidad

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

Tabla 1

Operacionalización de Variables

DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES E INDICADORES	ITEMS
Variable Dependiente Resultado final de la Evaluación	El nivel de crítica, respuesta confiable, aceptación y negación que expresa el beneficiario del Programa Techo Propio.	**Tamaño y Accesibilidad:** • Tamaño de vivienda **Infraestructura:** • Pisos • Paredes • Techo **Distribución y Funcionalidad de Ambientes:** • Espacios • Distribución **Prestación de Servicio de la Entidad Técnica:** • Plazo de entrega • Calidad de construcción • Materiales de calidad • Garantías	¿Se considera satisfecho con el tamaño de su vivienda? ¿Se considera satisfecho con los acabados de los PISOS que se emplearon en su vivienda? ¿Se considera satisfecho con los acabados de las PAREDES en su vivienda? ¿Se considera satisfecho con los acabados del TECHO que se emplearon en su vivienda? ¿Se considera satisfecho con el espacio interior de su vivienda? ¿Se considera satisfecho con la distribución de su vivienda? ¿La ET cumplió con los plazos de entrega de su vivienda? ¿Considera que la calidad de la construcción de su vivienda cumple con la calidad mencionada por la empresa?
Variable Independiente Satisfacción de los pobladores beneficiarios del Programa Techo Propio – Construcción en Sitio Propio	El grado de satisfacción de los beneficiarios será evaluado a través de sus dimensiones por un cuestionario.		

Nota: Elaboración Propia

CAPITULO III

METODOLOGIA Y TECNICAS DE INVESTIGACION

3.1. Tipo de Investigación

Es una investigación de carácter descriptivo, ya que se buscaba describir o determinar la satisfacción de los beneficiarios del Programa de Techo Propio.

3.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación es descriptivo analítico, ya que se describió y analizó las variables para evaluar la satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio.

3.3. Método de investigación

El método de investigación es de carácter cuantitativo. La metodología de la Investigación Cuantitativa, según Malhotra, es una “Metodología de investigación que tiene como objetivo cuantificar los datos y generalmente emplea un tipo de análisis estadístico” (2008). Se validará la hipótesis del trabajo de investigación recolectando y analizando los datos de la encuesta y su procesamiento. Este método establece con precisión patrones de comportamiento en una población utilizando datos de medición numérica.

3.4. Diseño de investigación

En cuanto al diseño del trabajo de investigación es No experimental. La variable no fue alterada de manera intencional. El grado de satisfacción de los favorecidos, como lo afirma Hernández et al., (1997) “En la investigación no experimental, observamos los fenómenos en su contexto natural y luego los analizamos.” (p. 245).

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

Familias que han sido beneficiarios del subsidio que brinda el estado a través del programa Techo Propio bajo la modalidad de Construcción en Sitio Propio (CSP).

3.5.2. Muestra

Beneficiarios de la localidad de San Lorenzo el cual consta de seis (06) barrios: (Miraflores, Churcan, Centro, Villa Progreso, Pueblo Nuevo, Corpacancha) del distrito de San Lorenzo, Provincia de Jauja. Región Junín.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas

Medición en Campo: El uso de un cuestionario que consta de 20 preguntas relacionadas a la satisfacción de los beneficiarios del subsidio que brinda el estado a través del programa Techo Propio bajo la modalidad de Construcción en Sitio Propio.

3.6.2. Instrumentos

Cuestionario

Cámara fotográfica

GPS

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.

3.7.1. Procedimiento de selección

Se realizó la selección de la investigación puesto que a la fecha se vienen tomando conocimiento de muchas deficiencias en los Módulos de Construcción Techo Propio.

3.7.2. Procedimiento de validación

La presente investigación fue validado por mi asesor de tesis.

3.7.3. Procedimiento de confiabilidad de los instrumentos de investigación

Mis jurados de tesis evaluarán la investigación para aumentar su confiabilidad.

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Tabulación

Gráficos

Análisis e interpretación

3.9. Tratamiento estadístico

Para el tratamiento estadístico de la investigación se utilizó el software Excel – 2016.

Determinación de Muestra:

"En esencia, la muestra es un sub grupo de la población. Digamos que la población es un subconjunto de elementos que corresponden a ese grupo definido en sus características." (Hernández et al., 2014). Para determinar el tamaño de la muestra se aplicó la fórmula planteada por Murray y Larry (2005):

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

Donde:

n = Muestra

N = Tamaño de la población.

El registro de beneficiarios del MVCS se utilizó para calcular el tamaño de la población. N=118

$p = q$ = 50%

Dónde: p = probabilidad de éxito y q = probabilidad de fracaso

“La probabilidad de éxito y fracaso es el 50% en cada uno, por lo que normalmente se usa un valor constante de 0,5 cuando no está disponible”. (Triola, 2009)

Z = Grado de confiabilidad = 95% Se consideró el nivel de confianza del 95% tomando de referencia lo mencionado por (Triola, 2009): “La probabilidad de que los resultados de la encuesta sean precisos dentro de los márgenes de error establecidos es del 0,95%, un nivel de confianza común en las encuestas de opinión pública.” (p. 166).

El valor de Z se deriva del nivel de confianza deseado. En la Figura 4 se obtiene el parámetro Z=1.96 para un nivel de confianza de 95%.

Figura 4

Nivel de Confianza

Nivel de confianza	valor crítico, $z_{\alpha/2}$
90%	1.645
95%	1.96
99%	2.575

Nota: Tabla obtenida del libro Estadística del autor Mario Triola (2009)

e = Error permisible (8%)

l valor del error oscila entre el 1 % y el 10 %, pero cuando no está disponible, el encuestador decide. (Triola, 2009). Para ello se consideró el valor de 8%. Reemplazando datos en la ecuación:

$$n = \frac{118\ x\ 1.96^2\ x\ 0.5\ x\ 0.5}{0.08^2\ x\ (118-1) +\ 1.96^2\ x\ 0.5\ x\ 0.5} = 39.75 = 40$$

Se obtuvo que el tamaño de la muestra es 40 viviendas habitacionales.

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

El planteamiento del estudio es en cumplimiento de los reglamentos de grados y títulos de la facultad de ingeniería de la Universidad Nacional “Daniel Alcides Carrión”, asimismo doy fe que la información hasta la fecha utilizada se está citando de acuerdo a las normativas vigentes.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

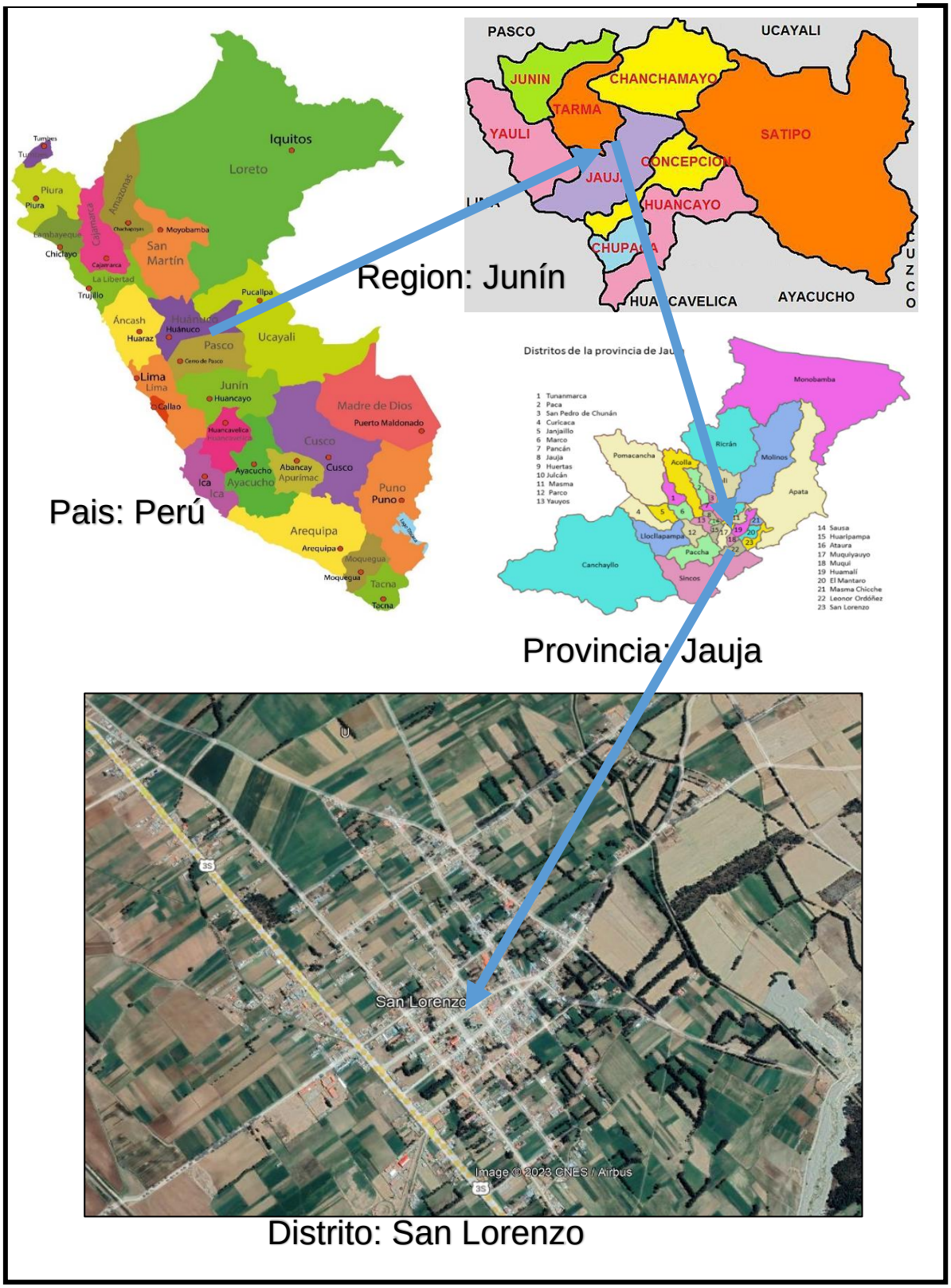
4.1.1. Ubicación de la zona de estudio

Investigaciones sobre la satisfacción de los ciudadanos beneficiarios del Programa Techo Propio - Construcción en Sitio Propio, se encuentra ubicado en el Distrito de San Lorenzo, al sur de la ciudad de Jauja a unos 15 Km de la mencionada ciudad y al norte de la ciudad de Huancayo a unos 35 Km.

Para llegar a la zona de proyecto desde la capital del Perú, la ciudad de Lima, se puede tomar como medio de transporte el terrestre (por medio de la carretera Central Lima – Jauja o Lima – Huancayo) con un tiempo aproximado de 08 horas de viaje, o de lo contrario el transporte aéreo (Lima – Jauja) con un tiempo efectivo de vuelo de 30 minutos. Desde allí llegar al Distrito ya mencionado.

Mapa 1

Ubicación de la Zona de Estudio



Fuente: Elaboracion Propia

El área de estudio está comprendida en las siguientes coordenadas ubicadas en el distrito de San Lorenzo:

Tabla 2

Coordenadas de la Zona de Estudio

ITEM	PUNTO	COORDENADAS	
		ESTE	NORTE
01	A - 1	458527.46	8690120.46
02	A - 2	459126.10	8690514.74
03	A - 3	458169.22	8691179.29
04	A - 4	457144.13	8691223.06

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 1

Ubicación de Zona de Estudio con Puntos



Fuente: Google Earth

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

La siguiente tabla muestra la escala cualitativa utilizada para evaluar los resultados mediante intervalos de la media.

Tabla 3

Clasificación de la Satisfacción

Rango de Media	***Clasificación***
[0,1]	Totalmente Insatisfecho
[1,2]	Insatisfecho
[2,3]	Indiferente
[3,4]	Satisfecho
[4,5]	Totalmente Satisfecho

Las siguientes son algunas de las características generales que poseen los beneficiarios: sexo.

Tabla 4

Características Generales de los Beneficiarios: Sexo

Sexo	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Masculino	15	25
Femenino	45	75
Total	60	100

Nota. Se percibe que el 25.00 % de los encuestados son varones, en consecuencia, el 75.00 % son mujeres

La siguiente tabla muestra un resumen de los resultados de la encuesta a 40 beneficiarios que establece el grado de satisfacción de los beneficiarios del distrito de San Lorenzo.

Tabla 5

Satisfacción de los Beneficiarios

ITEMS	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación Estándar
DIMENSIÓN 01: CONDICIONES FÍSICAS DE LA CONSTRUCCIÓN	40	1	5	2.754	
DIMENSIÓN 02: DISEÑO ARQUITECTONICO DE LA VIVIENDA	40	1	5	2.238	
DIMENSIÓN 03: SOBRE LA ENTIDAD TÉCNICA	40	1	5	2.570	
DIMENSIÓN 02: CONDICION SOCIAL	40	1	5	2.913	
VARIABLE: SATISFACCION DE BENEFICIARIOS	40	1	5	2.618	

Nota. Según la Tabla 3, una media de 2.618 se encuentra en la Clasificación "Indiferente", según la Tabla 5. De acuerdo con la variable estudiada, se puede inferir que la población encuestada, se encuentran en una situación de Indiferencia, debido a que no están satisfechos ni insatisfechos. La medida que más satisface a los beneficiarios es la medida Condición Social, cuya media es 2.913; en contraste, la dimensión que se encuentra poca satisfecha es la dimensión Diseño Arquitectónico de la Vivienda, cuya media presentada es de 2.238.

Dimensión 1: Condiciones Físicas de la Construcción

En las siguientes tablas se muestran los resultados de la Dimensión 1: Condiciones Físicas de la Construcción.

Tabla 6

Dimensión 01: Condiciones Físicas de la Construcción

PREGUNTAS	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación Estándar
1. ¿Se considera **satisfecho** con los procesos constructivos llevados a cabo en la construcción de su vivienda?.	40	1	5	2.325	1.448
2. ¿Se considera **satisfecho** con los colores en el pintado de las paredes internas y externas de su vivienda?.	40	1	5	3.025	1.281
3. ¿Se considera satisfecho con los acabados de los PISOS que se emplearon en su vivienda?.	40	1	5	2.9	1.257
4. ¿Se considera satisfecho con los acabados del TECHO que se emplearon en su vivienda?.	40	1	5	2.6	1.355
5. ¿Se considera satisfecho con el funcionamiento de las instalaciones eléctricas y sanitarias de su vivienda?.	40	1	5	2.675	1.394
6. ¿Se considera satisfecho con los acabados de las PAREDES en su vivienda?.	40	1	5	2.575	1.309
7. ¿Se considera satisfecho con la seguridad que siente al interior de su vivienda ante desastres naturales?.	40	1	5	3.175	1.095
Dimensión 01: Condiciones Físicas de la Construcción	40	1	5	2.754	

Nota. Según la Tabla 3 una media de 2,754 está clasificado como “Indiferente”. Lo cual corresponde a la Tabla 6. Se deduce que la población encuestada, de acuerdo a la dimensión 1: Condiciones Físicas de la Construcción, los beneficiarios no se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos, sino tienen una posición media entre ambas condiciones.

Tabla 7

Grado de Satisfacción de la Dimensión 1

Clasificación	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Insatisfecho	33	11.79%
Insatisfecho	63	22.50%
Indiferente	40	14.29%
Satisfecho	88	31.43%
Totalmente Satisfecho	56	20.00%
TOTAL	280	100.00%

Nota. En la Tabla 7 presenta que la Dimensión 1: Ubicación y Accesibilidad, 40 hogares encuestados se encuentra satisfecha con el 31.43% en contraste del 22.50% que mostró insatisfacción

¿Se considera satisfecho con los procesos constructivos llevados a cabo en la construcción de su vivienda?

Figura 5

Dimensión 1: Condiciones Físicas de la Construcción – Pregunta 1

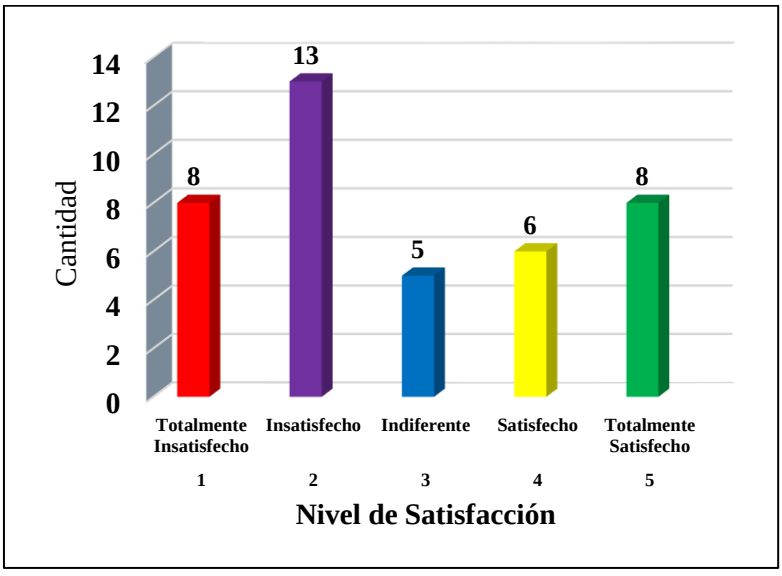
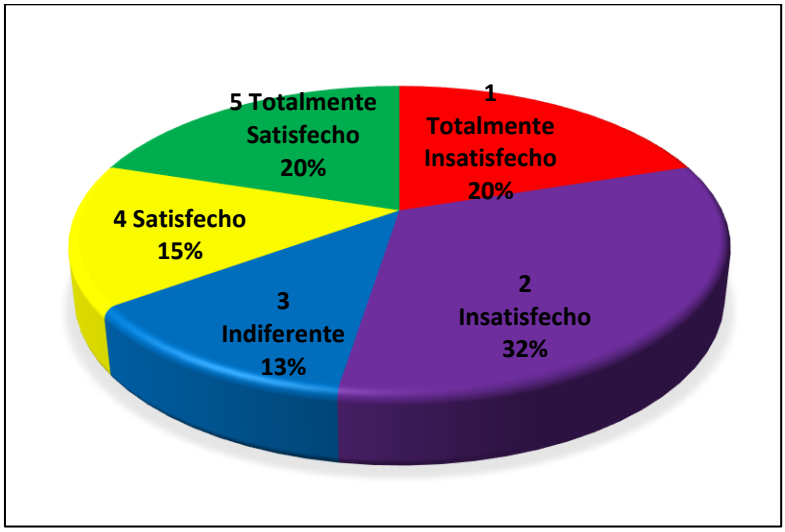


Figura 6

Dimensión 1: Condiciones Físicas de la Construcción – Pregunta 1



Nota. En la figura 5, de los 40 hogares que participaron de la encuesta se aprecia que 13 se encuentran insatisfechos, 8 totalmente insatisfechos y solo 8 beneficiarios se encuentran totalmente satisfechos.

¿Se considera satisfecho con los colores en el pintado de las paredes internas y externas de su vivienda?

Figura 7

Dimensión 1: Condiciones Físicas de la Construcción – Pregunta 2

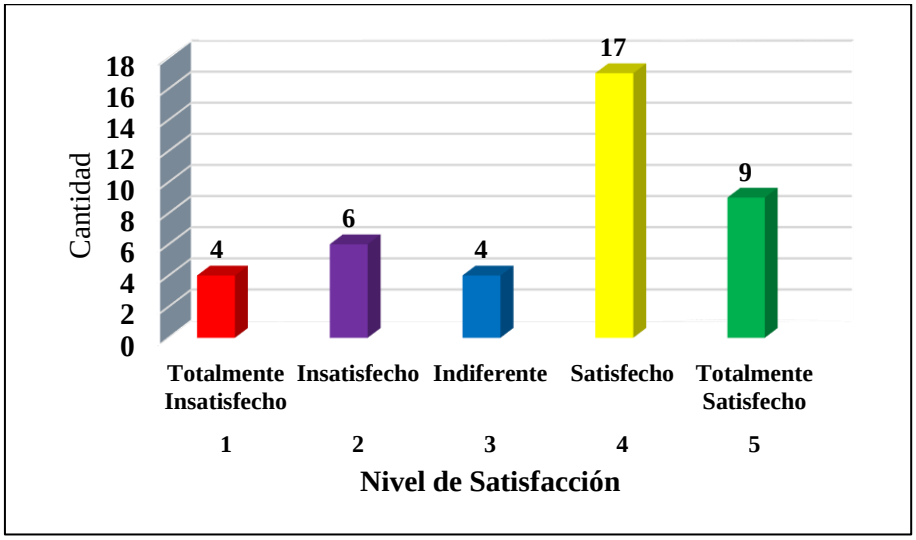
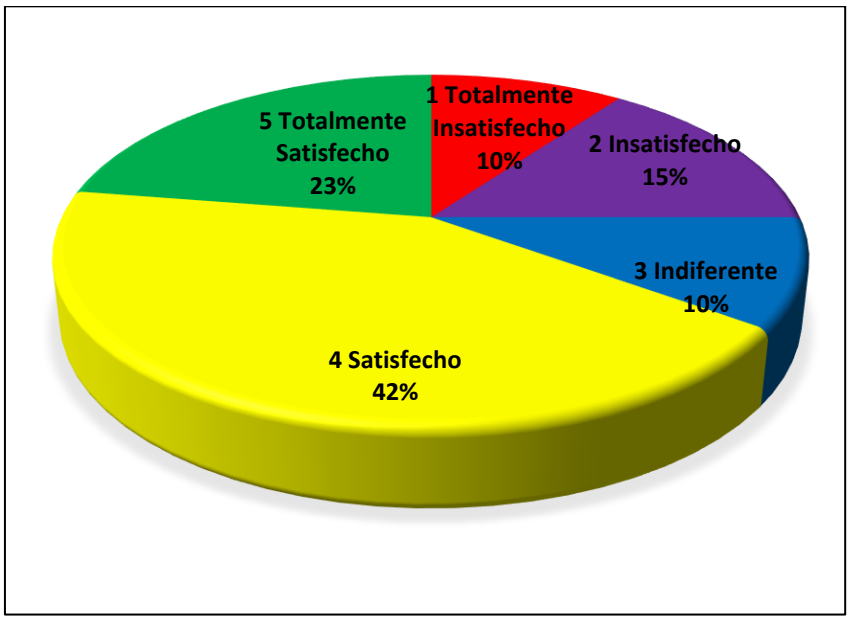


Figura 8

Dimensión 1: Condiciones Físicas de la Construcción – Pregunta 2



Nota. En la figura 7, de los 40 hogares que fueron encuestados se aprecia que 17 hogares se encuentran satisfechos, 9 totalmente satisfechos y solo 6 beneficiarios se encuentran insatisfechos.

¿Se considera satisfecho con los acabados de los PISOS que se emplearon en su vivienda?

Figura 9

Dimensión 1: Condiciones Físicas de la Construcción – Pregunta 3

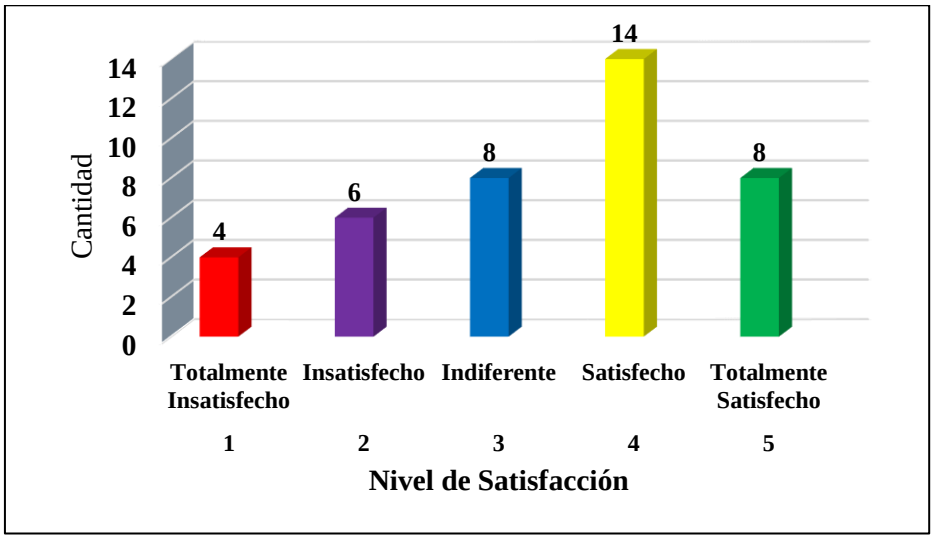
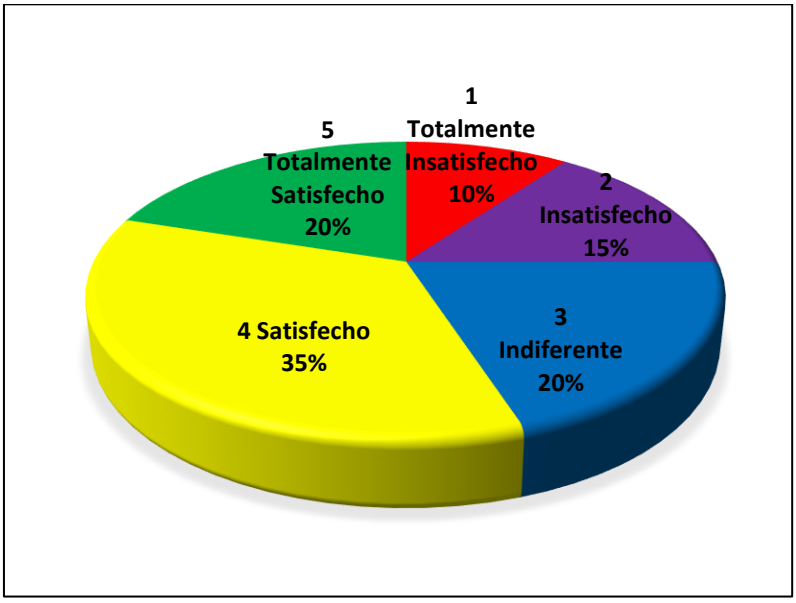


Figura 10

Dimensión 1: Condiciones Físicas de la Construcción – Pregunta 3



Nota. En la figura 9, de los 40 hogares encuestados se aprecia que 14 beneficiarios se encuentran satisfechos, 8 totalmente satisfechos y solo 6 beneficiarios se encuentran insatisfechos.

¿Se considera satisfecho con los acabados del TECHO que se emplearon en su vivienda?

Figura 11

Dimensión 1: Condiciones Físicas de la Construcción – Pregunta 4

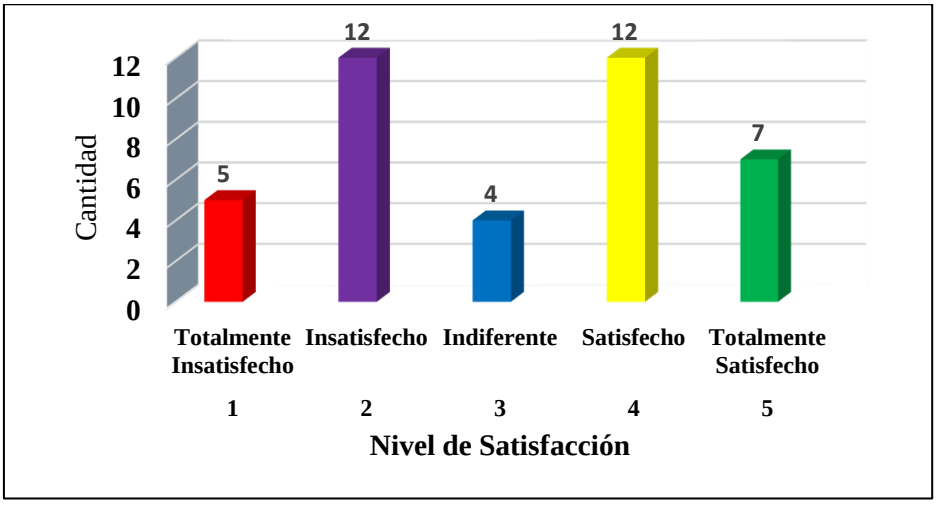
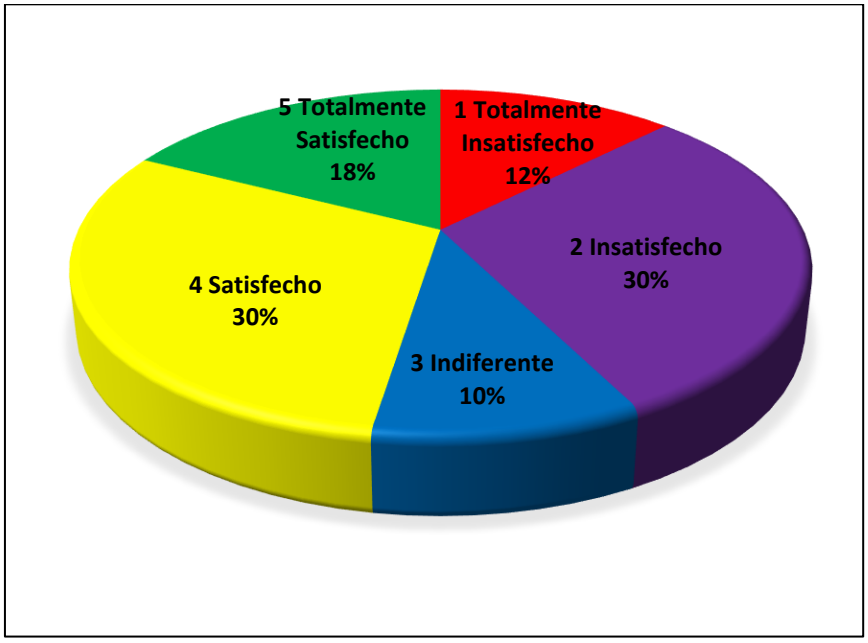


Figura 12

Dimensión 1: Condiciones Físicas de la Construcción – Pregunta 4



Nota. En la figura 11, de los 40 hogares que fueron encuestados se aprecia que 12 de ellos se encuentran satisfechos, 7 totalmente satisfechos y 12 beneficiarios se encuentran insatisfechos.

¿Se considera satisfecho con el funcionamiento de las instalaciones eléctricas y sanitarias de su vivienda?

Figura 13

Dimensión 1: Condiciones Físicas de la Construcción – Pregunta 5

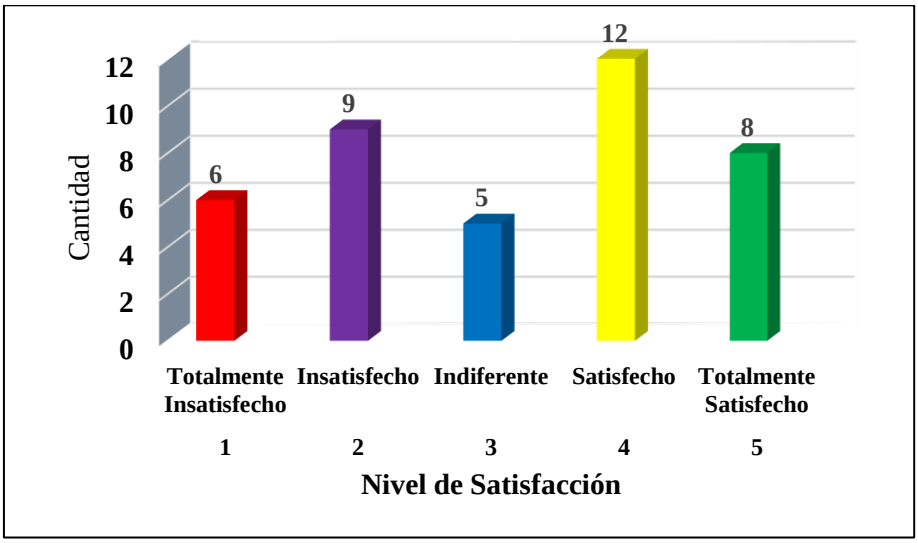
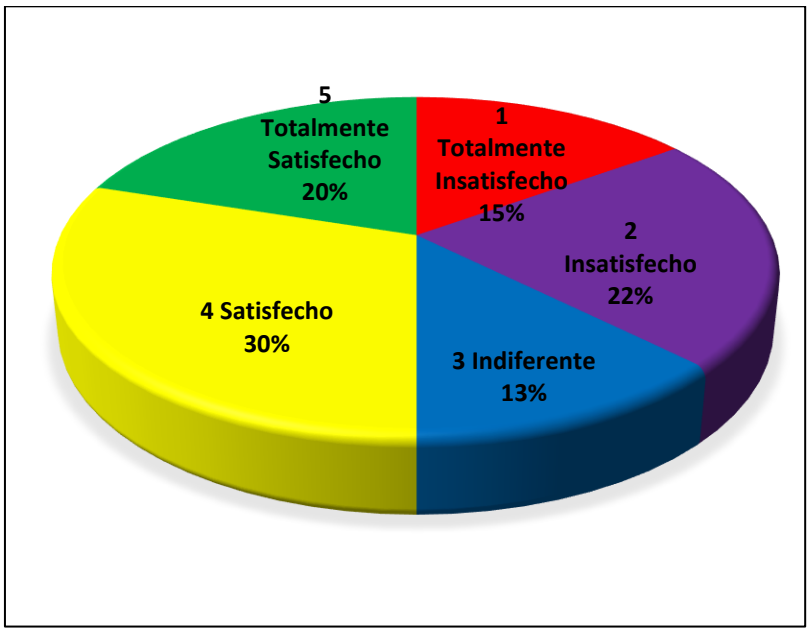


Figura 14

Dimensión 1: Condiciones Físicas de la Construcción – Pregunta 5



Nota. En la figura 13, de los 40 hogares que ingresaron a la encuesta se aprecia que 12 de ellos se encuentran satisfechos, 8 totalmente satisfechos y 9 beneficiarios se encuentran insatisfechos.

¿Se considera satisfecho con los acabados de las PAREDES en su vivienda?

Figura 15

Dimensión 1: Condiciones Físicas de la Construcción – Pregunta 6

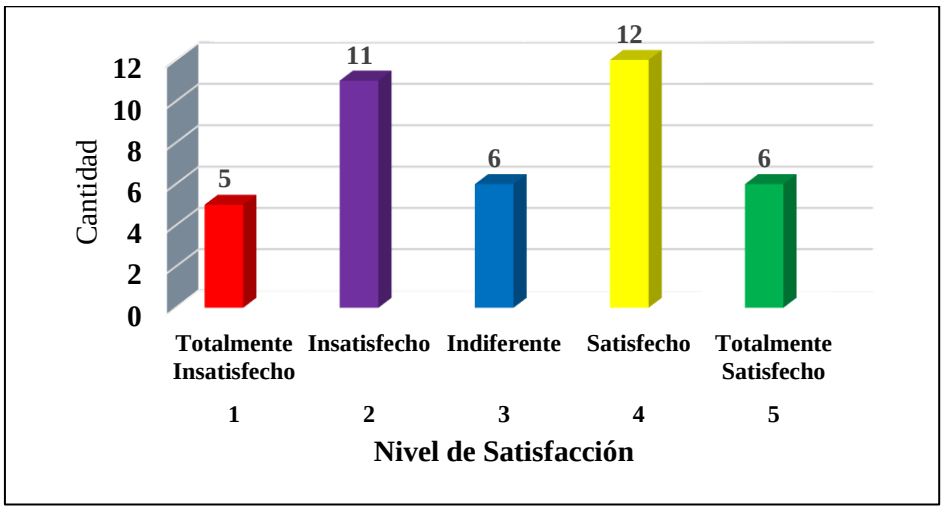
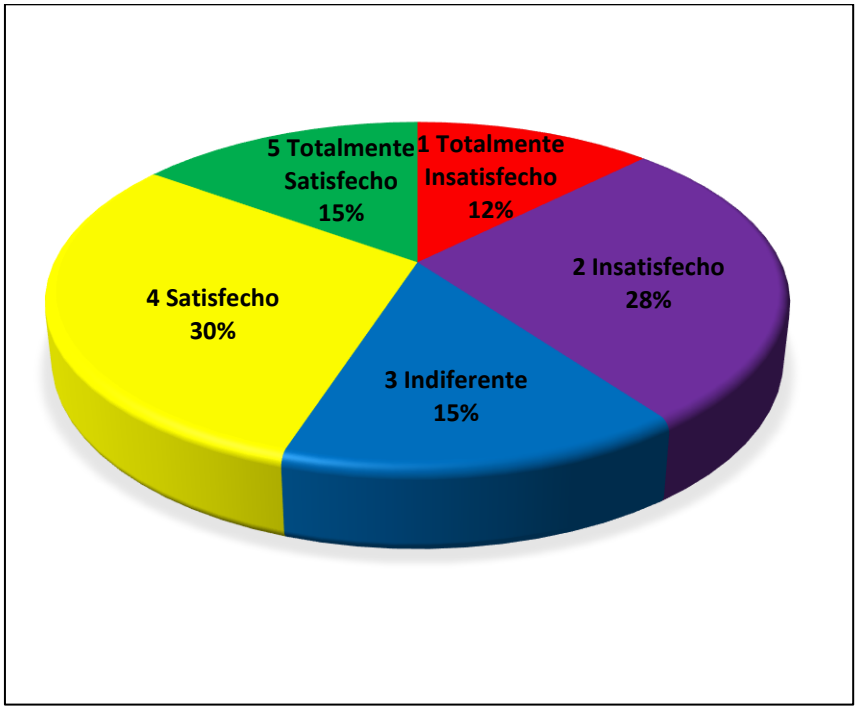


Figura 16

Dimensión 1: Condiciones Físicas de la Construcción – Pregunta 6



Nota. En la figura 15, de los 40 encuestados podemos apreciar que 12 beneficiarios se encuentran satisfechos, 6 totalmente satisfechos y 11 beneficiarios se encuentran insatisfechos.

¿Se considera satisfecho con la seguridad que siente al interior de su vivienda ante desastres naturales?

Figura 17

Dimensión 1: Condiciones Físicas de la Construcción – Pregunta 7

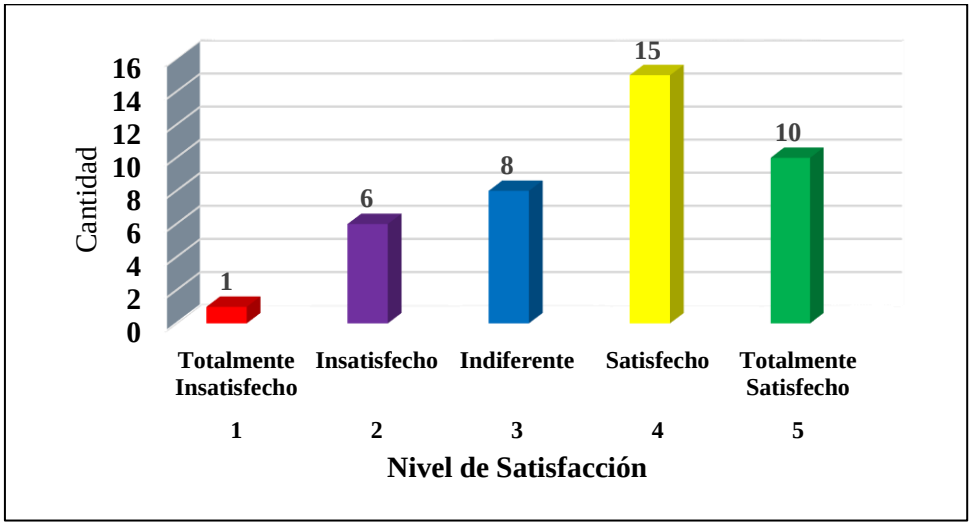
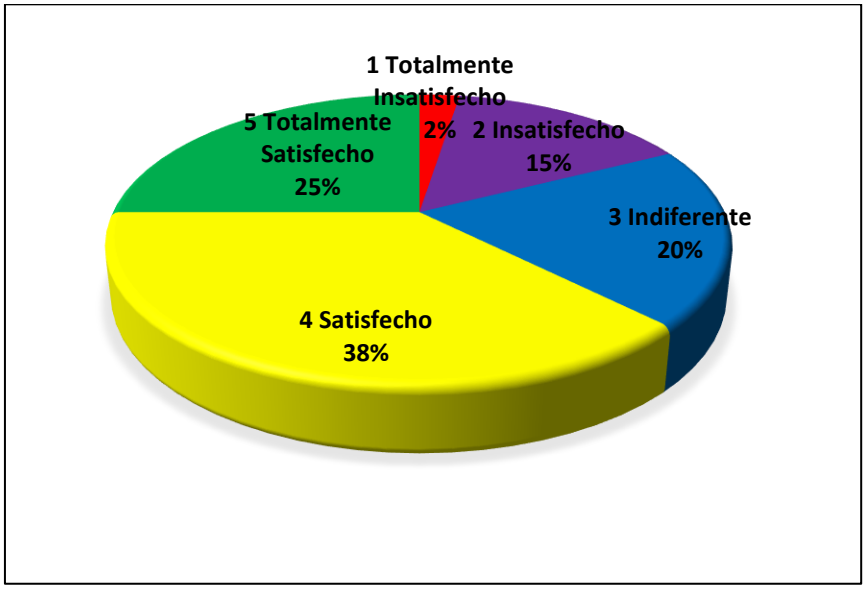


Figura 18

Dimensión 1: Condiciones Físicas de la Construcción – Pregunta 7



Nota. En la figura 17, de los 40 hogares que fueron encuestados se aprecia que 15 de ellos se encuentran satisfechos, 10 totalmente satisfechos y 6 beneficiarios se encuentran insatisfechos.

Dimensión 2: Diseño Arquitectónico de la Vivienda

En las siguientes tablas se muestran los resultados de la Dimensión 2: Diseño arquitectónico de la vivienda

Tabla 8

Dimensión 2: Diseño Arquitectónico de la Vivienda

PREGUNTAS	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación Estándar
8. ¿Se considera satisfecho con el espacio interior de su vivienda?.	40	1	5	2.125	1.348
9. ¿Se considera satisfecho con la distribución de su vivienda?.	40	1	5	2.225	1.181
10. ¿Se considera satisfecho con el tamaño de su vivienda?.	40	1	5	2.00	1.247
11. ¿Se considera satisfecho con la cantidad de ambientes con las que cuenta su vivienda?.	40	1	5	2.60	1.346
Dimensión 02: Diseño arquitectónico de la vivienda	40	1	5	2.238	

Nota. La Tabla 8 presenta una media de 2,238 según la Tabla 3 se encuentra en la Clasificación de “Indiferente”. Se percibe que la población encuestada, de acuerdo a la dimensión 2: Diseño arquitectónico de la vivienda, los beneficiarios no se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos, sino tienen una posición media entre ambas condiciones.

Tabla 9

Grado de Satisfacción: Dimensión 2

Clasificación	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Insatisfecho	28	17.50%
Insatisfecho	55	34.38%
Indiferente	24	15.00%
Satisfecho	37	23.13%
Totalmente Satisfecho	16	10.00%
TOTAL	160	100.00%

Nota. En la Tabla 9, la cual representa a la Dimensión 2: Diseño arquitectónico de la vivienda, de 40 encuestados se encuentran insatisfechas con el 34.38% en contraste del 23.13% que mostró satisfacción.

¿Se considera satisfecho con el espacio interior de su vivienda?

Figura 19

Dimensión 2: Diseño Arquitectónico de la Vivienda – Pregunta 8

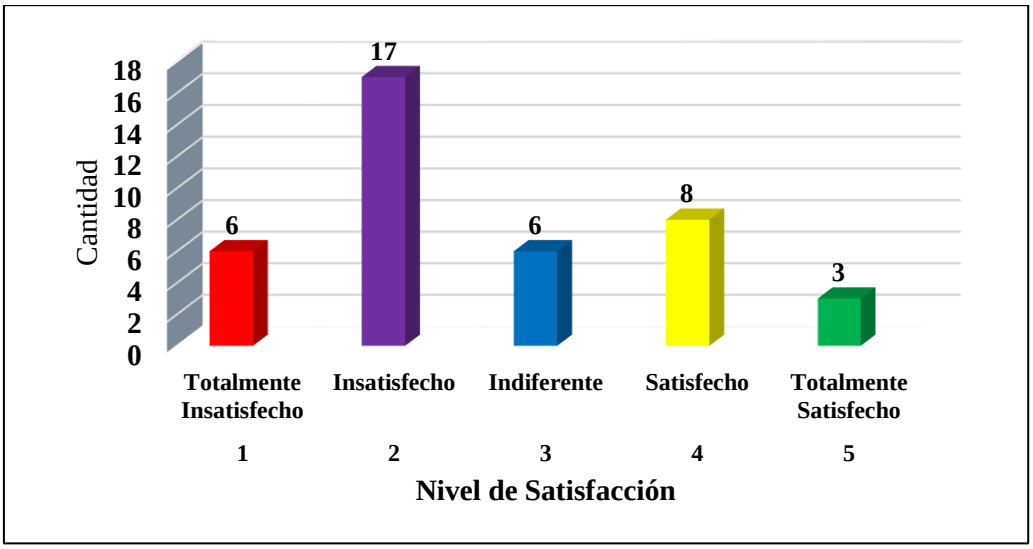
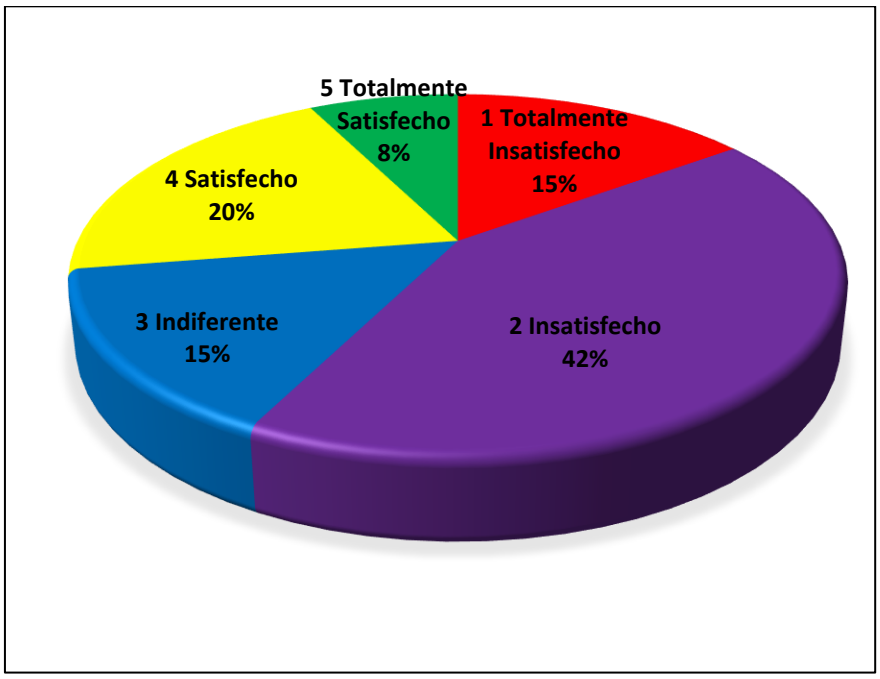


Figura 20

Dimensión 2: Diseño Arquitectónico de la Vivienda – Pregunta 8



Nota. En la figura 19, de los 40 hogares encuestados se aprecia que 17 beneficiarios se encuentran insatisfechos, 6 totalmente insatisfechos y solo 8 beneficiarios se encuentran satisfechos.

¿Se considera satisfecho con la distribución de su vivienda?

Figura 21

Dimensión 2: Diseño Arquitectónico de la Vivienda – Pregunta 9

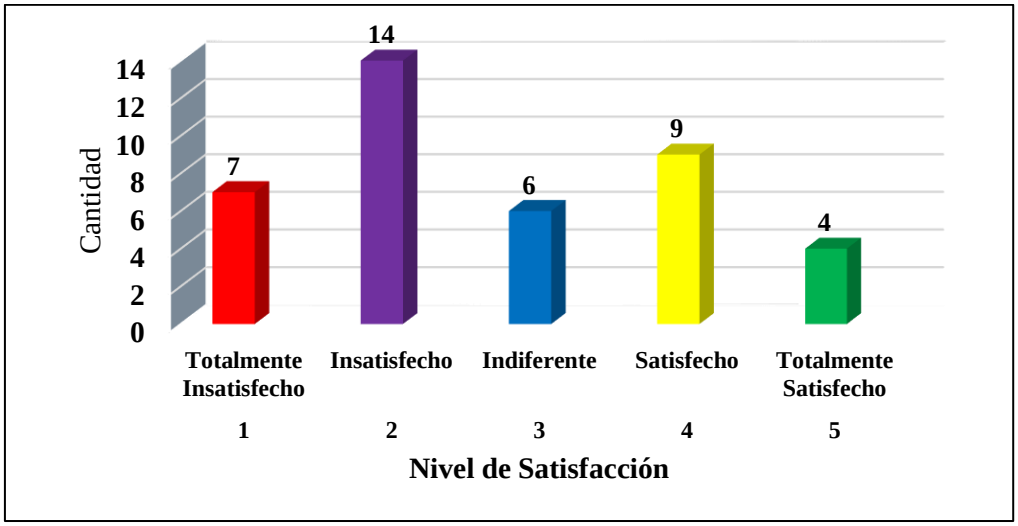
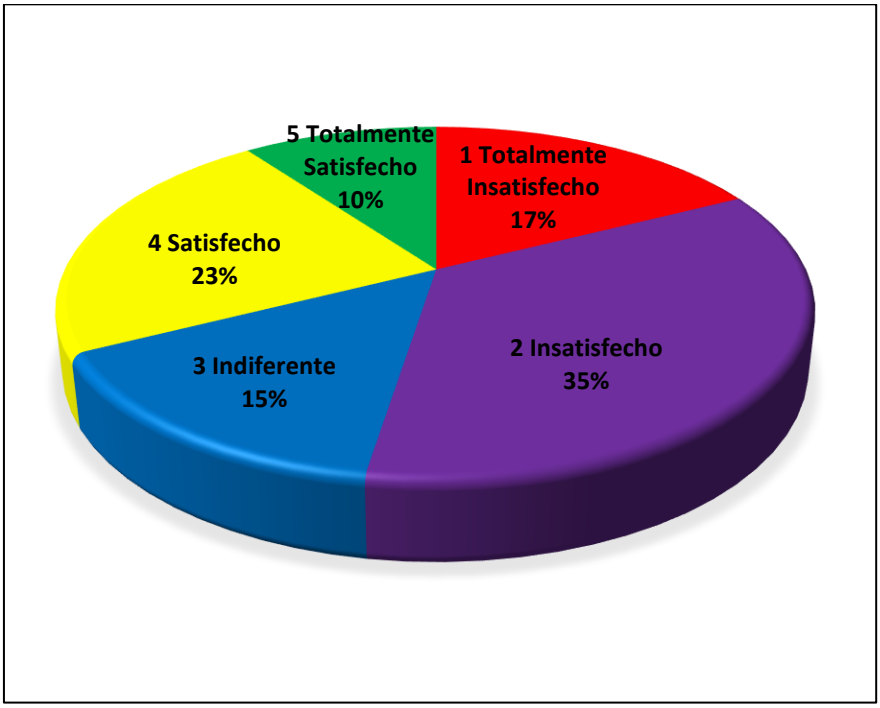


Figura 22

Dimensión 2: Diseño Arquitectónico de la Vivienda – Pregunta 9



Nota. En la figura 21, de los 40 hogares encuestados se aprecia que 14 beneficiarios se encuentran insatisfechos, 7 totalmente insatisfechos y solo 9 beneficiarios se encuentran satisfechos.

¿Se considera satisfecho con el tamaño de su vivienda?

Figura 23

Dimensión 2: Diseño Arquitectónico de la Vivienda – Pregunta 10

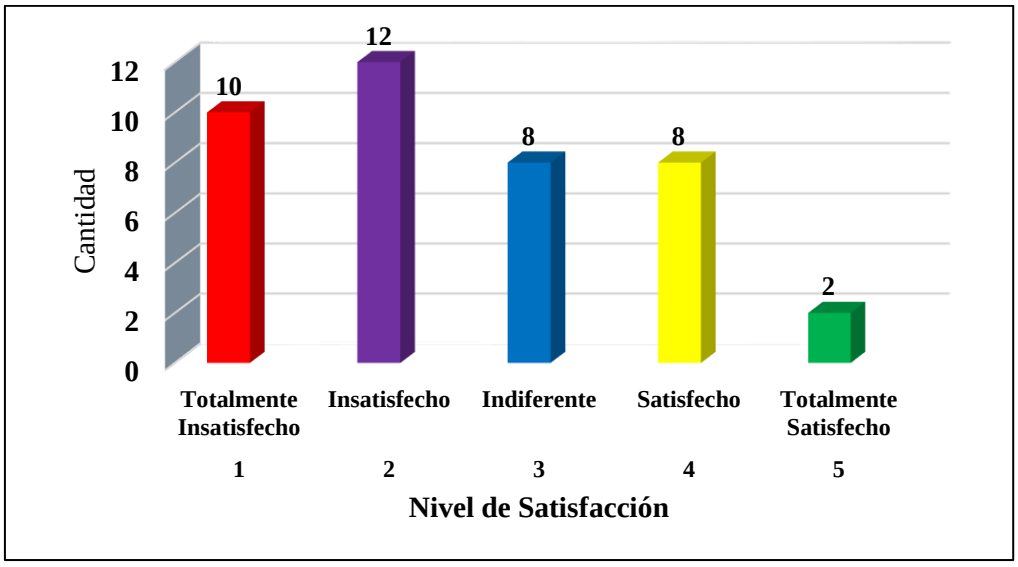
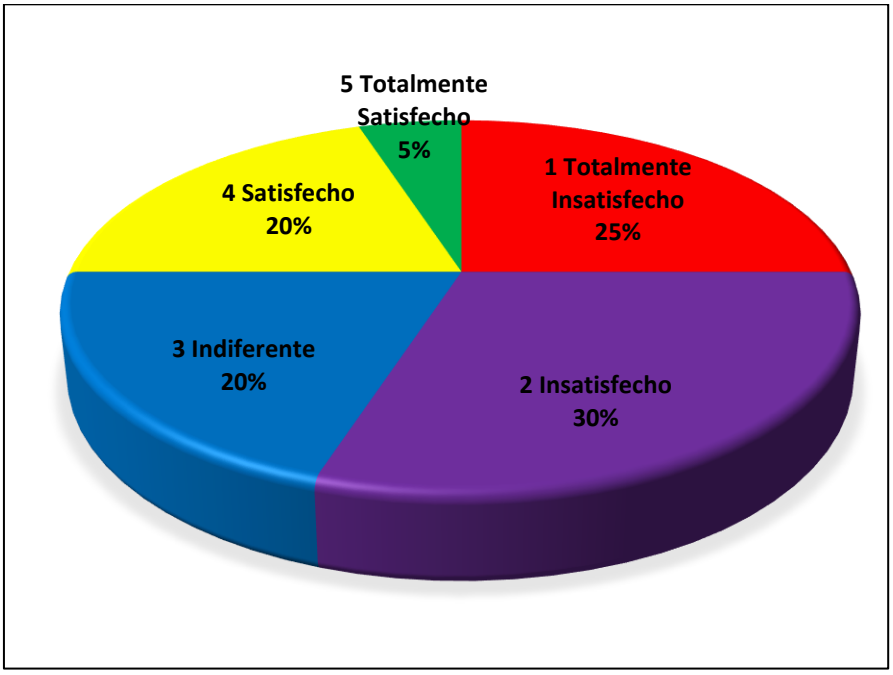


Figura 24

Dimensión 2: Diseño Arquitectónico de la Vivienda – Pregunta 10



Nota. En la figura 23, de los 40 hogares encuestados se aprecia que 12 beneficiarios se encuentran insatisfechos, 10 totalmente insatisfechos y solo 8 beneficiarios se encuentran satisfechos.

¿Se considera satisfecho con la cantidad de ambientes con las que cuenta su vivienda?

Figura 25

Dimensión 2: Diseño Arquitectónico de la Vivienda – Pregunta 11

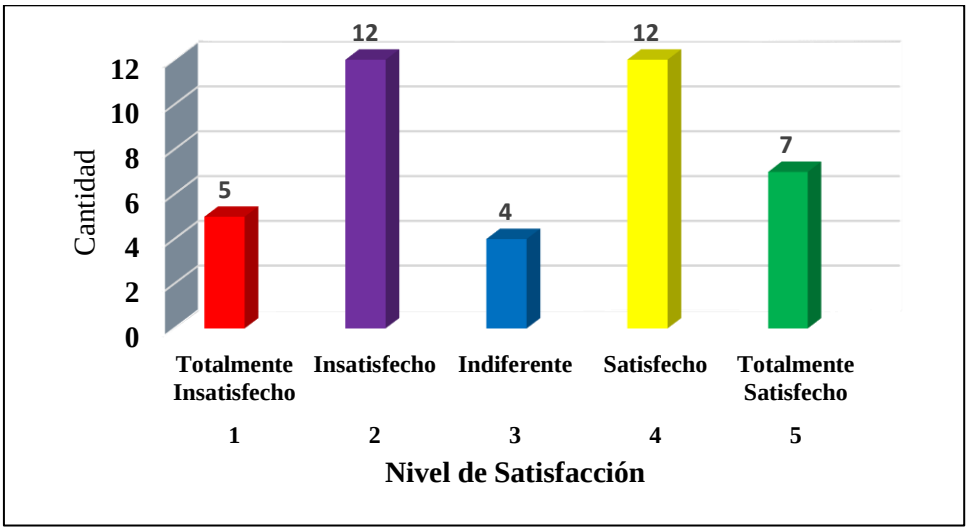
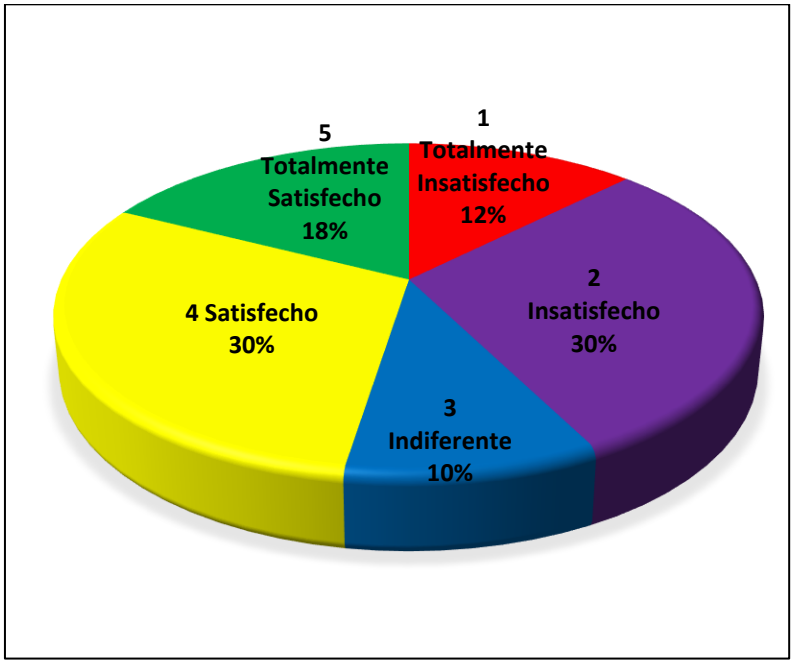


Figura 26

Dimensión 2: Diseño Arquitectónico de la Vivienda – Pregunta 11



Nota. En la figura 25, de los 40 hogares encuestados se aprecia que 12 beneficiarios se encuentran satisfechos, 7 totalmente satisfechos y 12 beneficiarios se encuentran insatisfechos

Dimensión 3: Sobre la Entidad Técnica

En las siguientes tablas se muestran los resultados de la Dimensión 3: Sobre la Entidad Técnica.

Tabla 10

Dimensión 3: Sobre la Entidad Técnica

PREGUNTAS	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación Estándar
12. ¿Se considera satisfecho con los materiales, en relación a su calidad, usados en la construcción de su vivienda?	40	1	5	2.675	1.245
13. ¿Se considera satisfecho con el plazo de entrega de su vivienda?	40	1	5	2.15	1.345
14. ¿Se considera satisfecho con la respuesta por parte de la Entidad Técnica ante cualquier interrogante?	40	1	5	2.80	1.224
15. ¿Se considera satisfecho con los profesionales que intervinieron en la construcción en su vivienda?	40	1	5	2.60	1.312
16. ¿Se considera satisfecho con el trabajo en general de la Entidad Técnica que construyo su casa?	40	1	5	2.625	1.312
Dimensión 03: Sobre la Entidad Técnica	40	1	5	2.570	

Nota. La Tabla anterior muestra una media de 2,570 ubicándose de acuerdo a la Tabla 3 en la Clasificación de nivel “Indiferente”. Se concluye que la población encuestada, de acuerdo a la dimensión 3: Sobre la Entidad Técnica, los beneficiarios no se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos, sino tienen una posición media entre ambas condiciones.

Tabla 11

Grado de Satisfacción: Dimensión 3

Clasificación	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Insatisfecho	25	12.50%
Insatisfecho	65	32.50%
Indiferente	22	11.00%
Satisfecho	47	23.50%
Totalmente Satisfecho	41	20.50%
TOTAL	200	100.00%

Nota. En la Tabla 11 presenta que la Dimensión 3: Sobre la Entidad Técnica, de 40 hogares encuestados se encuentra insatisfecha con el 32.50% en contraste del 23.50% que mostró satisfacción.

¿Se considera satisfecho con los materiales, en relación a su calidad, usados en la construcción de su vivienda?

Figura 27

Dimensión 3: Sobre la Entidad Técnica - Pregunta 12

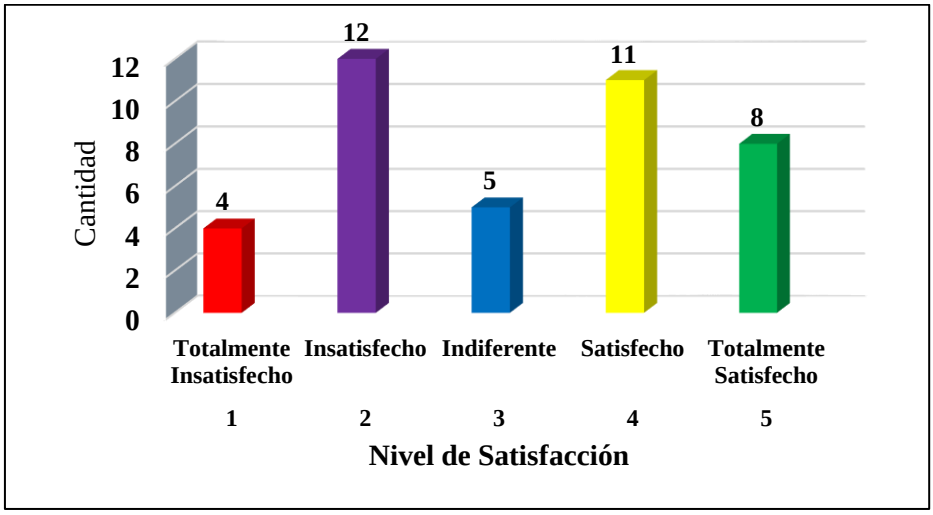
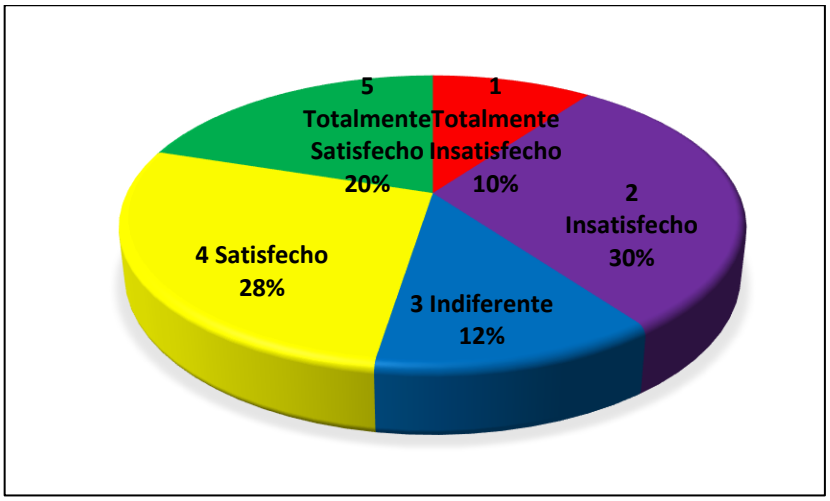


Figura 28

Dimensión 3: Sobre la Entidad Técnica - Pregunta 12



Nota. En la figura 27, de los 40 encuestados para la investigación se aprecia que 11 de ellos se encuentran satisfechos, 8 totalmente satisfechos y 12 beneficiarios se encuentran insatisfechos.

¿Se considera satisfecho con el plazo de entrega de su vivienda?

Figura 29

Dimensión 3: Sobre la Entidad Técnica - Pregunta 13

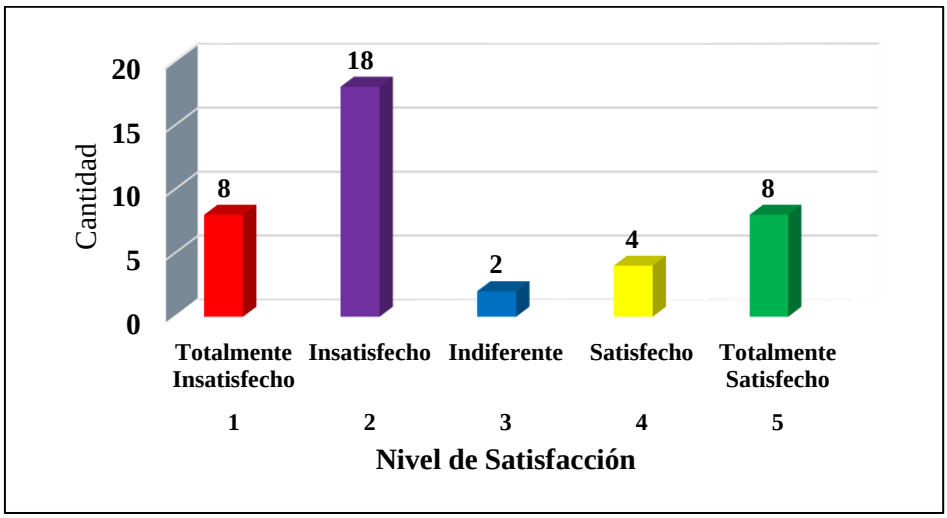
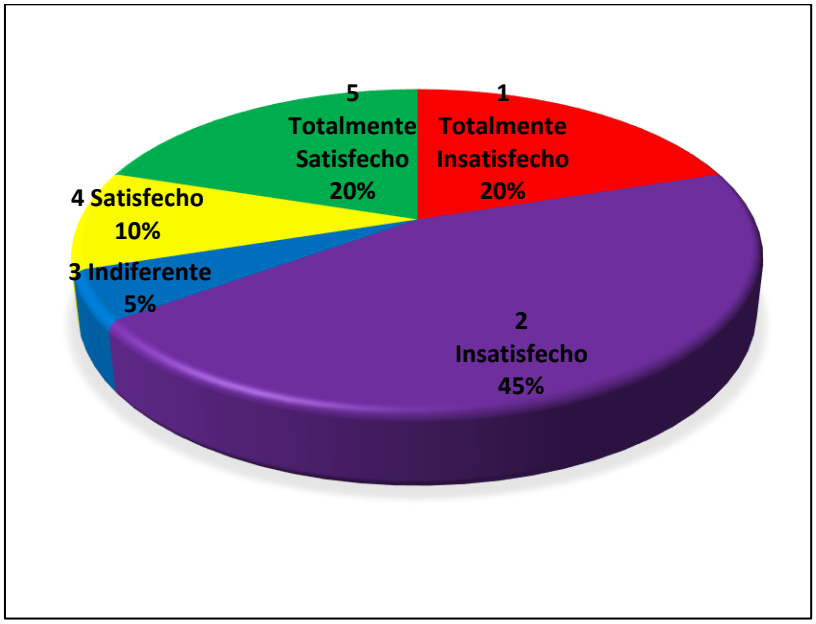


Figura 30

Dimensión 3: Sobre la Entidad Técnica - Pregunta 13



Nota. En la figura 29, de los 40 hogares que han sido encuestados se puede ver que 18 de ellos se encuentran insatisfechos, 8 totalmente insatisfechos y solo 8 beneficiarios se encuentran totalmente satisfechos.

¿Se considera satisfecho con la respuesta por parte de la Entidad Técnica ante cualquier interrogante?

Figura 31

Dimensión 3: Sobre la Entidad Técnica - Pregunta 14

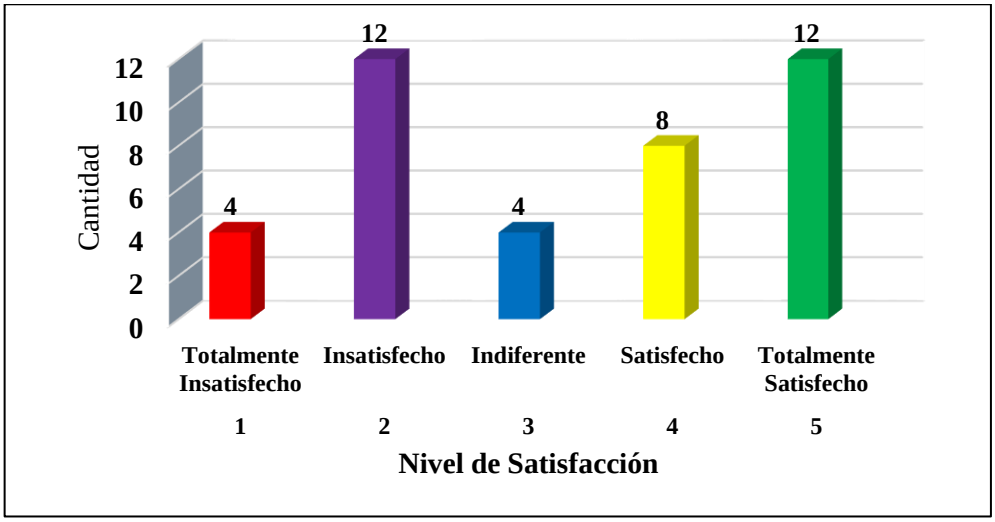
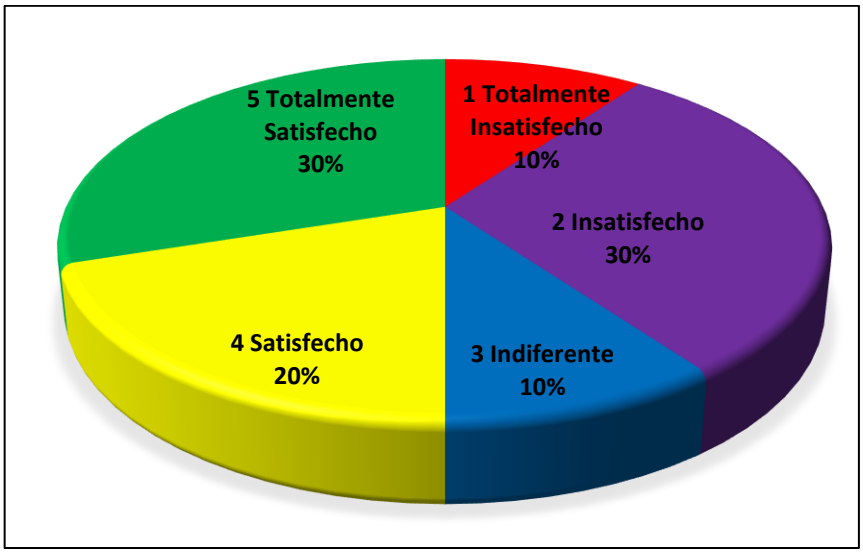


Figura 32

Dimensión 3: Sobre la Entidad Técnica - Pregunta 14



Nota. En la figura 31, de los 40 beneficiario que han sido encuestados se aprecia que 8 beneficiarios se encuentran satisfechos, 12 totalmente satisfechos y 12 beneficiarios se encuentran insatisfechos.

¿Se considera satisfecho con los profesionales que intervinieron en la construcción en su vivienda?

Figura 33

Dimensión 3: Sobre la Entidad Técnica - Pregunta 15

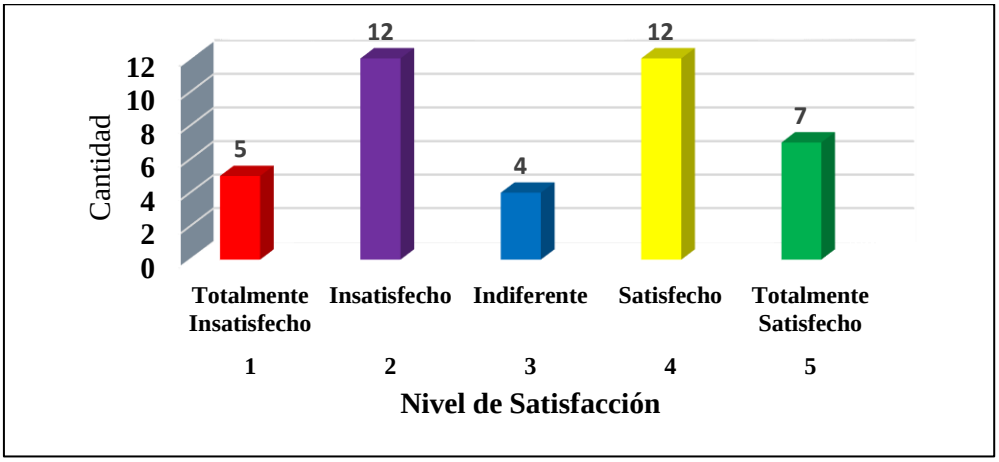
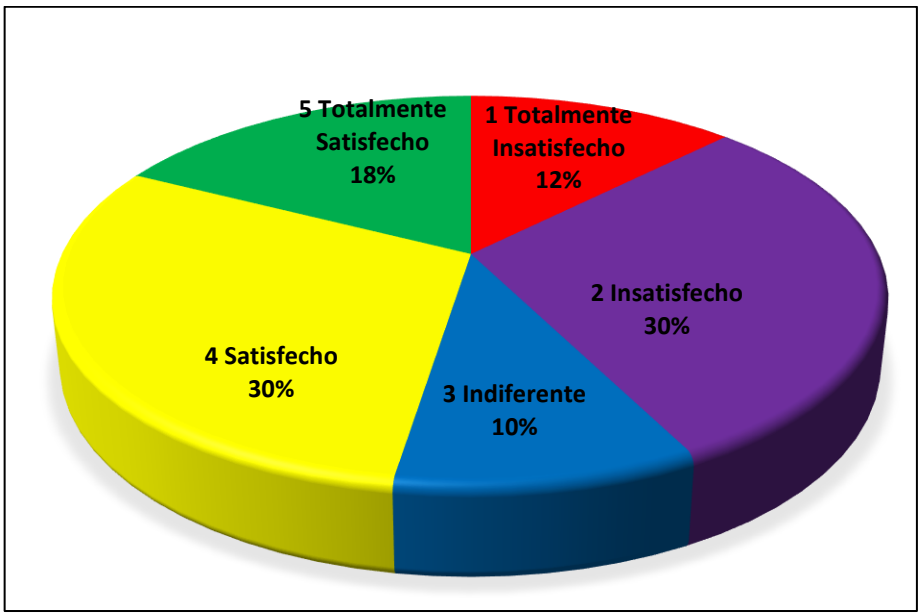


Figura 34

Dimensión 3: Sobre la Entidad Técnica - Pregunta 15



Nota. En la figura 33, de los 40 hogares se aprecia que 12 de los mismos se encuentran satisfechos, 7 totalmente satisfechos y 12 beneficiarios se encuentran insatisfechos.

¿Se considera satisfecho con el trabajo en general de la Entidad Técnica que construyo su casa?

Figura 35

Dimensión 3: Sobre la Entidad Técnica - Pregunta 16

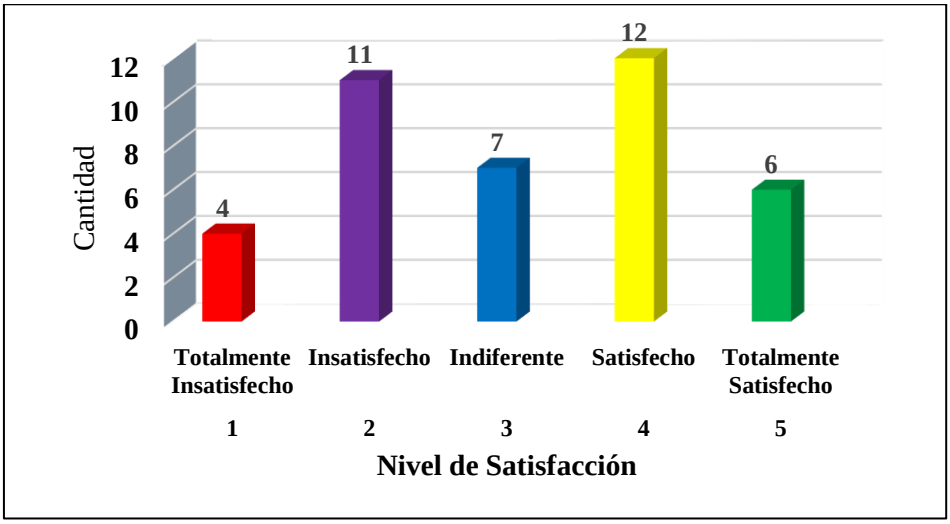
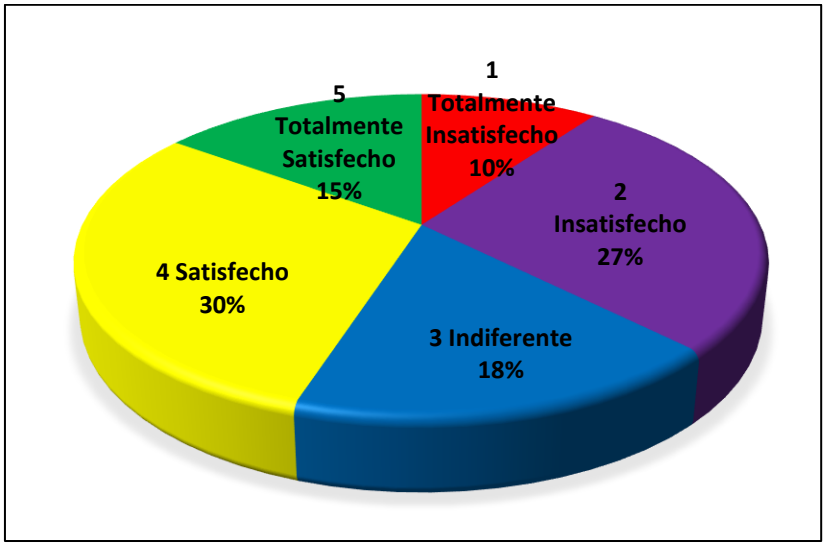


Figura 36

Dimensión 3: Sobre la Entidad Técnica - Pregunta 16



Nota. En la figura 35, de los 40 hogares que han sido encuestados se percibe que 12 beneficiarios se encuentran satisfechos, 6 totalmente satisfechos y 11 beneficiarios se encuentran insatisfechos.

Dimensión 4: Condición Social

En las siguientes tablas se muestran los resultados de la Dimensión 4: Condición Social.

Tabla 12

Dimensión 4: Condición Social

PREGUNTAS	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación Estándar
17. ¿Se considera satisfecho con su vivienda?	40	1	5	2.70	1.456
18. ¿Se considera satisfecho con el programa Techo Propio - Construcción en Sitio Propio?	40	1	5	3.30	1.356
19. ¿Se considera satisfecho con su calidad de vida después de la construcción de su vivienda?	40	1	5	3.05	1.345
20. ¿Se considera satisfecho con el apoyo del Municipio Distrital, durante la construcción de su vivienda?	40	1	5	2.60	1.260
Dimensión 04: Condición Social	40	1	5	2.9125	

Nota. La Tabla 12 muestra una media de 2,9125 ubicándose de acuerdo a la Tabla 3 en la Clasificación de “Indiferente”. Se entiende que la población encuestada, de acuerdo a la dimensión 4: Condición Social, los beneficiarios no se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos, sino tienen una posición media entre ambas condiciones.

Tabla 13

Grado de Satisfacción de la Dimensión 4

Clasificación	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Insatisfecho	15	9.38%
Insatisfecho	38	23.75%
Indiferente	23	14.38%
Satisfecho	34	21.25%
Totalmente Satisfecho	50	31.25%
TOTAL	160	100.00%

Nota. En la Tabla 13 presenta que la Dimensión 4: Condición Social, de 40 beneficiarios que fueron encuestados, se encuentra muy satisfecha con el 31.25% en contraste del 23.75% que mostró insatisfacción.

Dimensión 4. Condición Social

¿Se considera satisfecho con su vivienda?

Figura 37

Dimensión 4: Sobre Condición Social - Pregunta 17

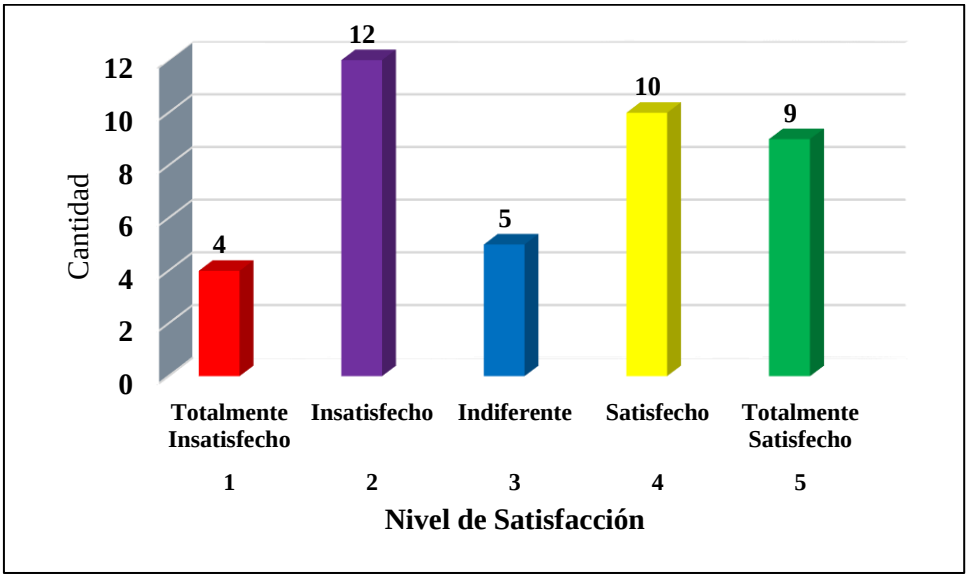
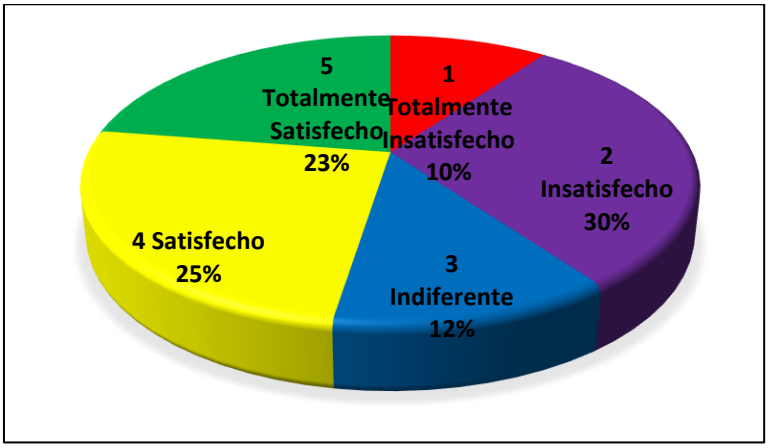


Figura 38

Dimensión 4: Sobre Condición Social - Pregunta 17



Nota. En la figura 37, de los 40 encuestados para la investigación, 10 beneficiarios se encuentran satisfechos, 9 totalmente satisfechos y 12 beneficiarios se encuentran insatisfechos.

¿Se considera satisfecho con el programa Techo Propio - Construcción en Sitio Propio?

Figura 39

Dimensión 4: Sobre Condición Social - Pregunta 18

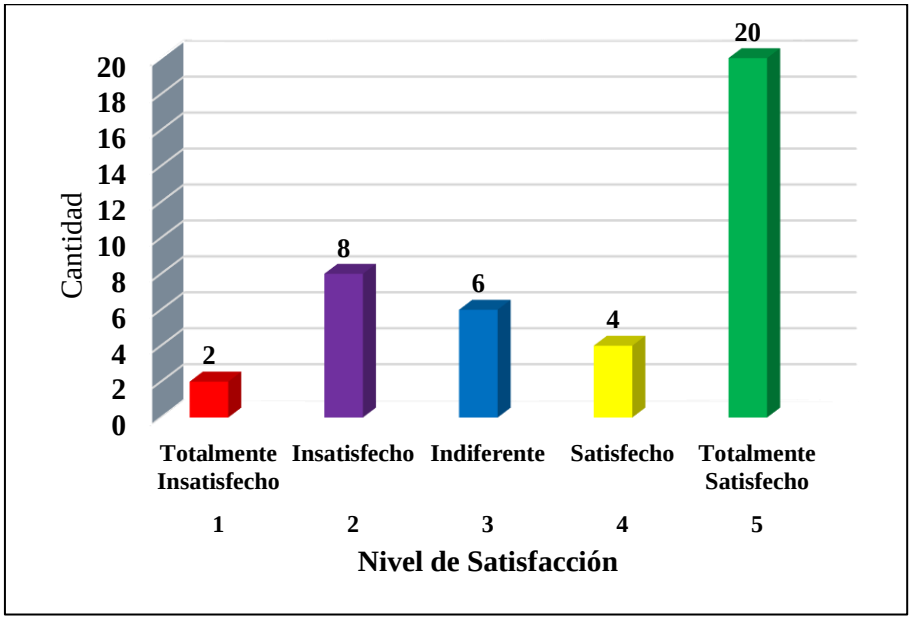
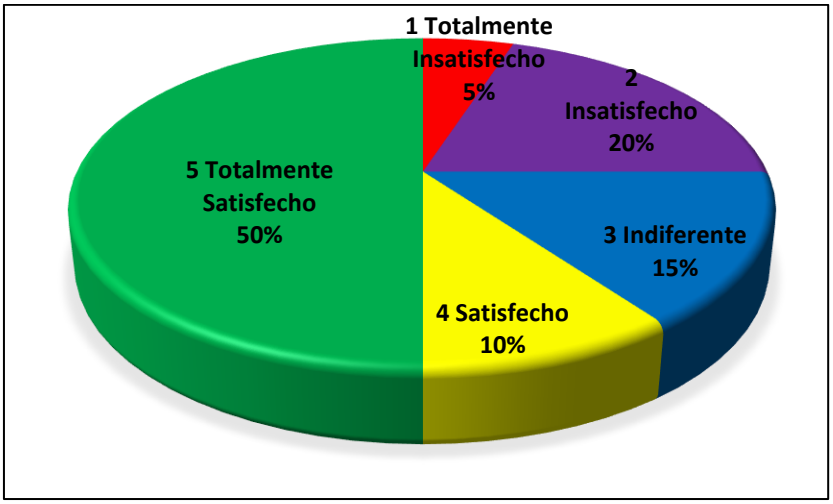


Figura 40

Dimensión 4: Sobre Condición Social - Pregunta 18



Nota. En la figura 39, de los 40 encuestados se aprecia que 20 familias se encuentran totalmente satisfechos y 8 beneficiarios se encuentran insatisfechos.

¿Se considera satisfecho con su calidad de vida después de la construcción de su vivienda?

Figura 41

Dimensión 4: Sobre Condición Social - Pregunta 19

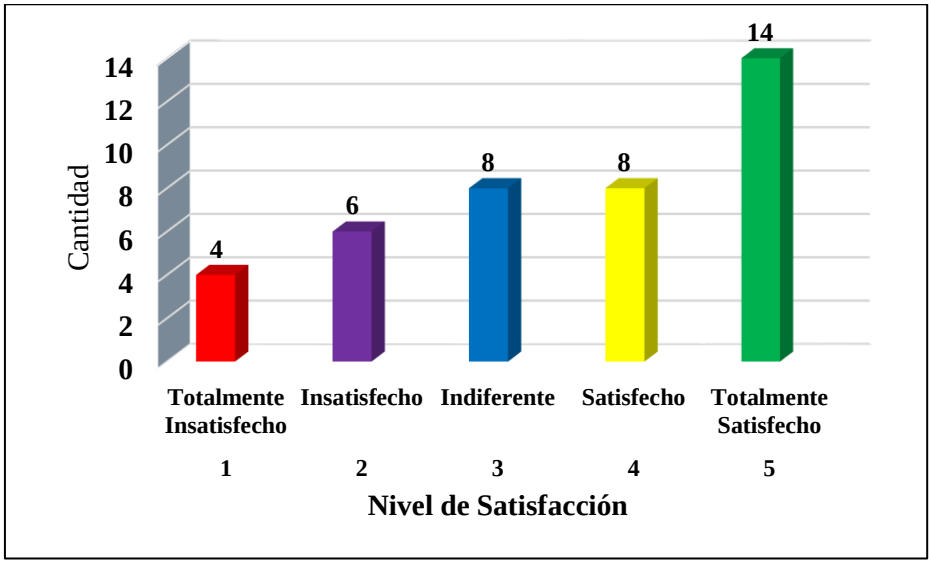
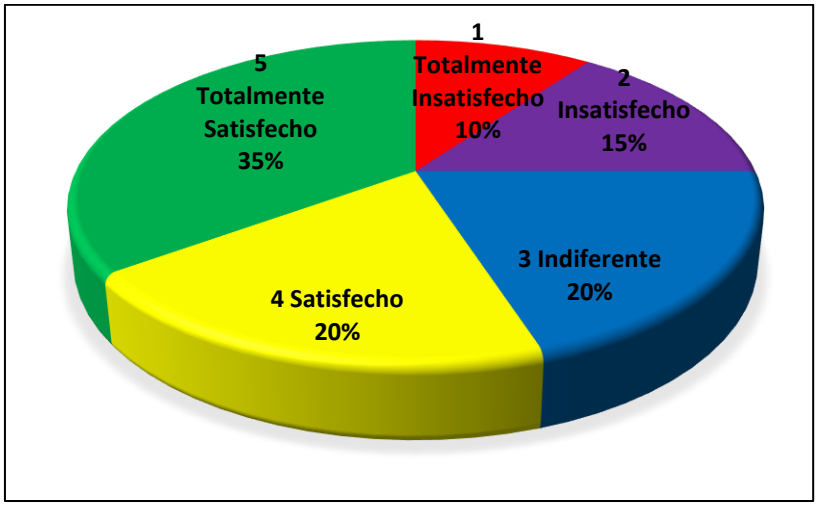


Figura 42

Dimensión 4: Sobre Condición Social - Pregunta 19



Nota. En la figura 41, de las 40 familias encuestadas se concluye que 14 beneficiarios se encuentran totalmente satisfechos, 8 beneficiarios satisfechos y 6 beneficiarios se encuentran insatisfechos.

¿Se considera satisfecho con el apoyo del Municipio Distrital, durante la construcción de su vivienda?

Figura 43

Dimensión 4: Sobre Condición Social - Pregunta 20

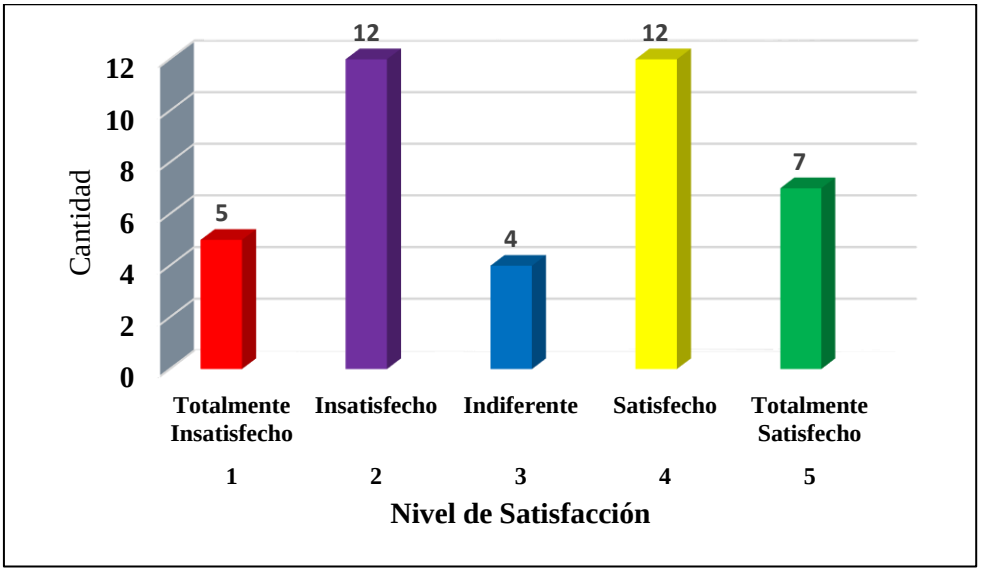
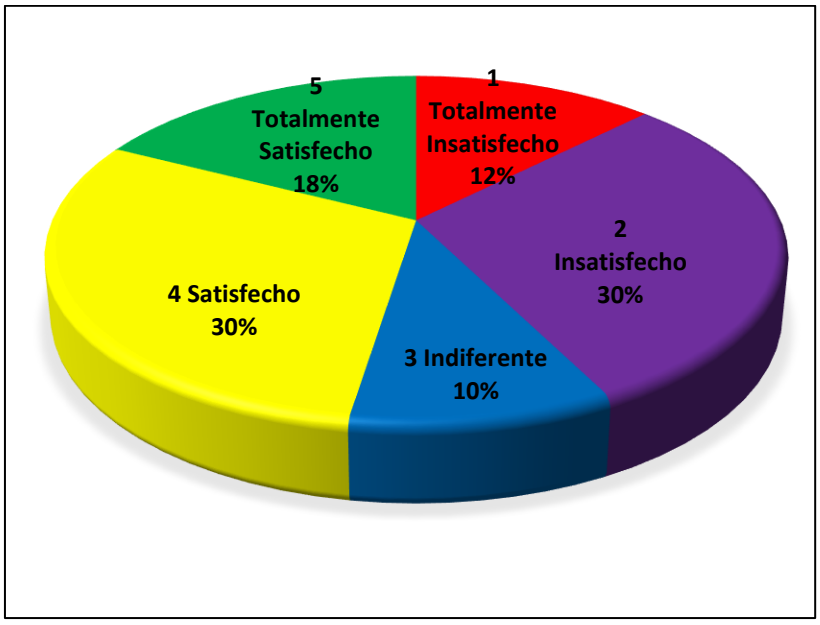


Figura 44

Dimensión 4: Sobre Condición Social - Pregunta 20



Nota. En la figura 43, de los 40 beneficiarios encuestados podemos observar que 12 beneficiarios se encuentran satisfechos, 7 totalmente satisfechos y 12 beneficiarios se encuentran insatisfechos.

4.3. Prueba de hipótesis

Finalizado la investigación evaluaremos la hipótesis donde planteamos lo siguiente:

“El nivel de satisfacción de los pobladores beneficiarios del Programa Techo Propio - Construcción en Sitio Propio en el Distrito de San Lorenzo, Provincia de Jauja, Región Junín – 2023, es bajo - insatisfecho.

La hipótesis planteada al inicio de investigación no es válida ya que como se pudo evaluar los beneficiarios del programa Techo Propio – Construcción en Sitio Propio, del distrito de San Lorenzo, por lo general se encuentran satisfechos en lo concerniente a las viviendas de Interés Social.

Asimismo, podemos deducir que el sesgo hacia el lado de la satisfacción es una mínima, teniendo en cuenta estos resultados se consideró a este lado de la satisfacción.

4.4. Discusión de resultados

En general, los resultados obtenidos en este trabajo de investigación indican que los beneficiarios del Programa Nacional Techo Propio, construcción en Sitio Propio, están satisfechos en tres aspectos, excepto el del Diseño Arquitectónico de la vivienda.

Sin embargo, la calidad de vida de los beneficiarios ha mejorado, se sienten seguros viviendo en sus hogares, les gusta tener un ambiente e infraestructura diseñado eficientemente, negando así la hipótesis planteada**.** “El nivel de satisfacción de los pobladores beneficiarios del Programa Techo Propio - Construcción en Sitio Propio en el Distrito de San Lorenzo, Provincia de Jauja, Región Junín – 2023, es bajo – insatisfecho”

Comparado con el trabajo presentado por Alegría (2018), en el que el resultado del estudio muestral fue que el 77% de los beneficiarios en general estaban insatisfechas, esta es una proporción muy alta, al igual que los

resultados obtenidos de las variables (condiciones físicas de la vivienda tienen un impacto en el diseño del lugar y un impacto en la satisfacción de los beneficiarios) también tuvieron tasas de insatisfacción de hasta 89% y 100%; los autores concluyeron que en la región de Lomas de Cacatachi-Tarapoto, los beneficiarios del El programa Techo Propio expresaron insatisfacción; muy similar a Tuesta del Águila (2020), cuyos hallazgos mostraron que el 56% de los beneficiarios expresaron insatisfacción con sus programas de vivienda; en ambos casos se infirió que hubo fallas en el proceso de implementación de viviendas y que las entidades técnicas no tenían ninguna relación con los beneficiarios.

Por otro lado (Ramírez Reaño, 2021) en su trabajo propuso que el 59% de los encuestados creía que sus casas estaban distribuidas correctamente y el 13% tenía algunas discrepancias con el producto final de los módulos por la presencia de grietas o estructuras. La satisfacción es alta respecto a los acabados (suelos, paredes, revoques, pintura, etc.) de las viviendas de los encuestados. Los beneficiarios consideran confiable el programa Techo Propio, con un índice de satisfacción del 93%, considerando que sí recomiendan el fondo a futuros beneficiarios.

Según la dimensión Condiciones Físicas De La Construcción, esta cuenta con 7 interrogantes, que nos ayudan a determinar el nivel de satisfacción, de las personas a las que se les realizó la encuesta, 36.67 % de los resultados se encuentran satisfechos y 23.33% se encuentran muy satisfechos, obteniendo como resultado un 60.00% de satisfacción. Los beneficiarios expresan su conformidad con los colores de la pintura de su vivienda, también se encuentran bastante satisfechos con la seguridad que sienten al interior de sus viviendas, en comparación con las viviendas en las que vivían anteriormente, de igual forma se encuentran satisfechos con los acabados en techos y paredes de sus viviendas y teniendo una buena aceptación con el funcionamiento de la

instalación de los sistemas de electricidad, de agua y desagüe. La interrogante que no tuvo la satisfacción deseada fue en de los Procesos Constructivos, ya que ellos manifiestan que en este sentido nunca se tuvo la presencia de un profesional responsable para la verificación del correcto desempeño de los procesos constructivos. Alegría (2018) planteó la hipótesis en su tesis, que afirma que: “La satisfacción del beneficiario está directamente influenciada por las condiciones físicas de la construcción de la Residencial Las Lomas de Cacatachi, 2018” (p. 30), De acuerdo con los resultados que obtuvo en sus tablas y gráficos con los tres niveles que trabajó: Alto, Medio y Bajo, se encontró una clara tendencia predominante a la baja con un 89%, indicando que los beneficiarios de la zona de Cacatachi dijeron que los materiales con los que se construyeron sus viviendas y la infraestructura en general, como acabados de pisos, techos y muros, eran deficientes. Según la Dimensión Diseño Arquitectónico De La Vivienda, esta cuenta con 4 interrogantes, que nos ayudan a determinar el nivel de satisfacción, de las personas a las que se les realizó la encuesta, 34.67% de los resultados se encuentran insatisfechos y 17.50% de ellos se encuentran muy insatisfechos, obteniendo como resultado el 52.17% de insatisfacción. Los beneficiarios muestran su disconformidad con el espacio interior de su vivienda, ya que no les permite desarrollar de la mejor manera sus actividades generales, en el tema de la distribución también se sienten insatisfechos porque los ambientes no tienen una distribución ordenada, con respecto al tamaño de la vivienda también presenta una disconformidad, esto debido a que solo cuenta con 36.50m2 aproximadamente, estoy para 3 ambientes y 1 servicio higiénico, el tema de la cantidad de ambientes dentro de la vivienda también genera cierta disconformidad, esto como lo dijimos anteriormente debido al tamaño. Se tomó en cuenta la tesis de Alegría (2018), que analiza el impacto del diseño arquitectónico en la población y su impacto en la satisfacción del beneficiario; la interpretación indica que los resultados

muestran una tendencia claramente baja con un 100% de diseño arquitectónico deficiente en los módulos.

Según la Dimensión Sobre La Entidad Técnica, esta cuenta con 5 interrogantes, que nos ayudan a determinar el nivel de satisfacción, de las personas a las que se les realizó la encuesta, 23.50% de los resultados se encuentran satisfechos y 20.50% de ellos se encuentran muy satisfechos, obteniendo como resultado el 44.00% de satisfacción, por otro lado 32.50% de los resultados se encuentran insatisfechos y 12.50% de ellos se encuentran muy insatisfechos, obteniendo como resultado el 45.00% de insatisfacción, teniendo dos resultados parecidos en ambos lados de la satisfacción, se considera como respuesta neutra considerando el nivel de error. La interrogante que tiene la mayor insatisfacción dentro de esta dimensión es el Plazo de Entrega de las Viviendas, puesto que los beneficiarios manifiestan que se demoraban hasta tres veces de lo planteado inicialmente, y la interrogante que tiene mayor satisfacción es la Respuesta a Interrogantes por parte de la Entidad Tecnica.

Según la Dimensión Condición Social, esta cuenta con 4 interrogantes, que nos ayudan a determinar el nivel de satisfacción, de las personas a las que se les realizó la encuesta, 21.25% de los resultados se encuentran satisfechos y 25.00% de ellos se encuentran muy satisfechos, obteniendo como resultado el 46.25% de satisfacción, los beneficiarios encuestados manifiestan su conformidad con el Programa Techo Propio, por la construcción de su vivienda, así mismo consideran que su calidad de vida ha mejorado considerablemente desde la entrega de su vivienda, adicionalmente se sienten bastante agradecidos con la Municipalidad Distrital de San Lorenzo, por el apoyo brindado durante la construcción de su vivienda.

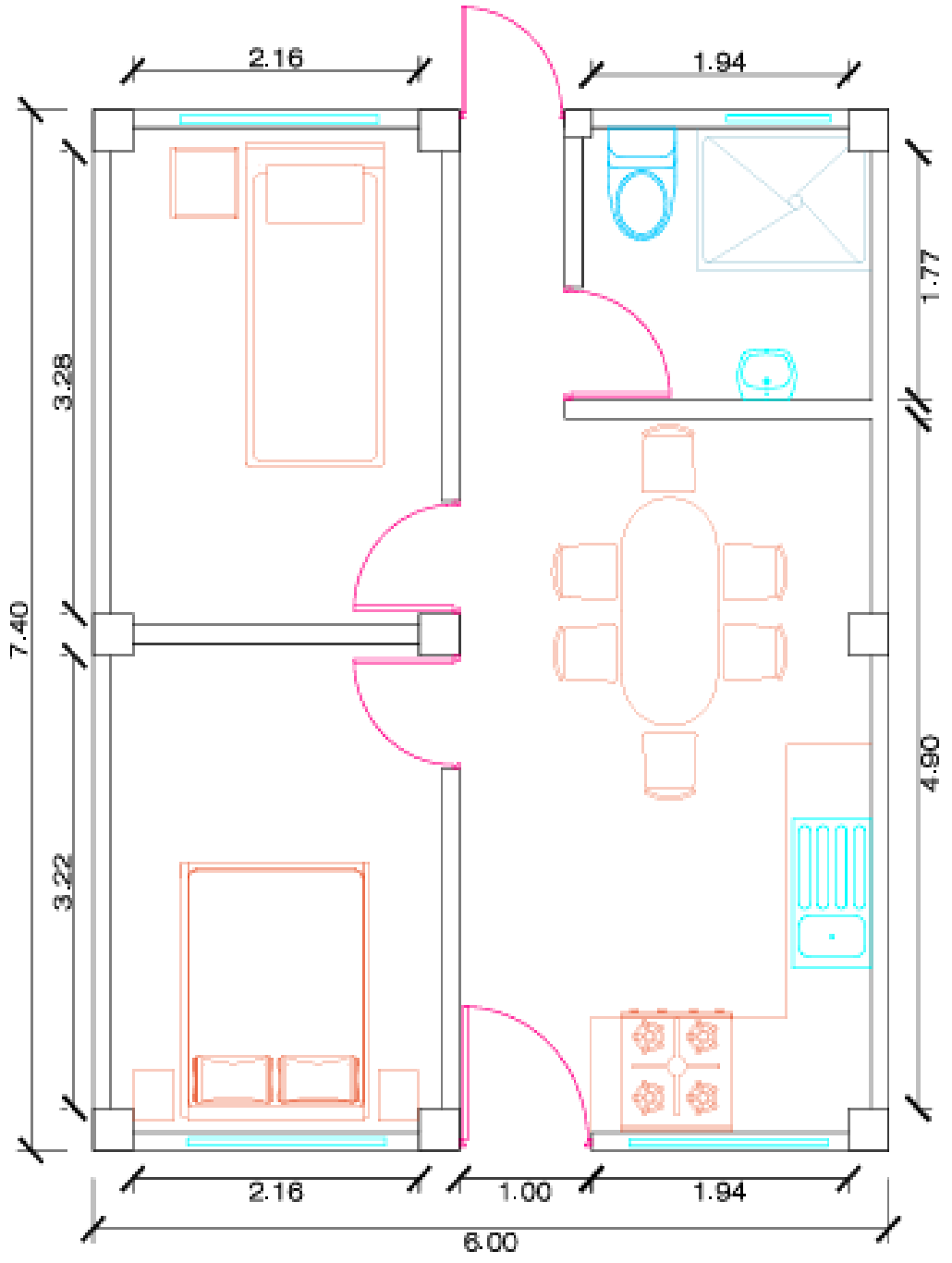
CONCLUSIONES

- La población beneficiaria del Programa Techo Propio del distrito de San Lorenzo, se encuentra satisfecha con la seguridad de materiales, infraestructura y el nivel social alcanzado, y que a su vez cumple con los requerimientos establecidos por el Reglamento Operativo del programa, impulsando el crecimiento del programa mediante sus sugerencias.
- La documentación técnica necesaria proporcionada por el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento para ser beneficiario del proyecto del Programa Techo Propio - Construcción en Sitio Propio son; el Ingreso Familiar Mensual (IFM) no debe exceder los S/ 2,706, no haber recibido con anterioridad apoyo habitacional del Estado, no podrán tener otra vivienda o terreno a nivel nacional, es necesario que sean los dueños del terreno donde se llevará a cabo la obra, el cual debe estar registrado en los Registros Públicos sin impuestos y no deben poseer otro terreno o vivienda en todo el país.
- Los factores que más incidieron en la satisfacción de los beneficiarios del Programa Techo Propio – Construcción en Sitio Propio – San Lorenzo, son Condiciones Físicas de Construcción y Condición Social.
- La población beneficiaria del Programa Techo Propio – Construcción en Sitio Propio - San Lorenzo, no se encuentran satisfechos con el Diseño Arquitectónico de la Vivienda, especialmente con el tamaño y la distribución de los ambientes dentro de la construcción.
- Las estrategias a implementar, en consideración a las dimensiones de evaluación, por parte de Programa Techo Propio – Construcción en Sitio Propio, para satisfacer a futuros beneficiarios de dicho proyecto son; mejorar los niveles de información hacia los beneficiarios, mejorar el diseño de propuesta para la construcción de la vivienda teniendo en consideración el tamaño y la distribución, mayor control a las entidades encargadas de la construcción.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que el Fondo Mi Vivienda - Programa Techo Propio pueda implementar, en un período de al menos un año, un sistema de evaluación de los módulos después de la construcción, verificando la funcionalidad estructural, la función de los componentes que conforman la estructura y otros factores; estos defectos quedan como defectos ocultos durante el proceso de construcción y tienen un impacto en su vida útil.
- Se recomienda que las entidades técnicas involucradas en el mercado implementen medidas de control y planificación durante el proceso de construcción, al finalizar el módulo y después de su entrega.
- A las Entidades Técnicas del programa Techo Propio, se recomienda que en el proceso de reclutamiento de participantes que puedan postular a bonos FMV, se oriente a la población beneficiaria a través de capacitaciones o talleres participativos en el proceso de adquisición de módulos, y para abordar temas relacionados. a factores que inciden principalmente en el acceso de las personas a una mayor calidad de vida, como las dimensiones consideradas en este trabajo de investigación.
- Recomendar a la Municipalidad Distrital de San Lorenzo que tenga un mayor control en el desarrollo de los procesos constructivos de los módulos de vivienda dentro de su jurisdicción, ya que se evidencia una mínima presencia de la entidad edil en los módulos construidos.

PROPUESTA



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alegría Lazo, K. M. (2018). Gestión del programa techo propio y su influencia en la satisfacción del beneficiario de la residencial Las Lomas de Cacatachi,2018. Tarapoto.

Álvarez Gurreonero, R., & Valencia Zegarra, R. (2017). Caso “Techo Propio - R&R Contratistas Generales SAC". PIURA.

Baca Mena, M. d. (2020). Satisfacción del beneficiario del bono de vivienda vulnerable en tres distritos de la ciudad de Lima, 2019. Lima.

Benavides Castillo, A. G. (2016). Estudio de la Calidad en la entrega de obras de viviendas de interés social en la urbanización el Sol de Machala. Machala.

Acosta, D. (2009). Arquitectura y construcción sostenibles: Conceptos, problemas y estrategias. En: Revista de Arquitectura de la Universidad de los Andes.

Bernal. C. (2010). Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Colombia:

Caballero R. A. (2015). Innovaciones en las guías metodológicas para los planes y tesis de maestría y doctorado. Lima - Perú: Alen Caroi.

Dirección Regional de Vivienda. (2021). Techo Propio. Obtenido de https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/13830/PLAN_13830_2015_PROGRAMA_TEC HO_PROPIO_2015.PDF

El peruano. (3 de marzo de 2016). Primera Convocatoria del Programa Techo Propio para el Año 2016 en la Modalidad de Aplicación de Construcción en Sitio Propio. Obtenido de https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/primera-convocatoria-del-programa-techopropio-para-el-ano-2-resolucion-ministerial-no-047-2016-vivienda-1352342-1/

El peruano. (19 de enero de 2014). Vivienda, Construcción y Saneamiento. Obtenido de https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-de-organizacion-y-funciones-delministerio-de-vivienda-ley-n-30156-1039873-3/

Fondo Mivivienda. (2021). Fondo Mivivienda. Obtenido de https://www.mivivienda.com.pe/PORTALWEB/usuariobuscaviviendas/pagina.aspx?idpage=31

Fondo Mivivienda. (2021). Techo Propio. Obtenido de https://www.mivivienda.com.pe/portalweb/usuariobuscaviviendas/pagina.aspx?idpage=30

Gamboa Miñán, J. M., & Niño Mendiola, C. R. (2019). Propuesta de Mejora del Proceso de Otorgamiento de Bono Familiar Habitacional (BFH) para Proyectos de Techo Propio. Piura.

Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio. (2014). Selección de la muestra Metodología de la Investigación. Mexico: McGraw-Hill.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (1997). Metodología de la Investigación. México.

Instituto para la Calidad PUCP. (2021). Instituto para la Calidad -PUCP. Obtenido de https://calidad.pucp.edu.pe/educacion-ejecutiva/35/gestion-de-la-calidad-en-el-sectorconstruccion-bajo-los-estandares-del-pmi

Jaramillo Sanclemente, A. M. (2015). Vivienda de interés social planteada desde una arquitectura sostenible y bioclimática. Bogotá- Colombia.

Kotler, P. (2001). Dirección de Mercadotecnia Análisis, Planeación, Implementación y Control . Pearson Educación.

Luna, S. M. (2012). Manual práctico para el Diseño de la Escala Likert. Xihmai.

Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. (25 de mayo de 2017). Plataforma digital única del Estado Peruano. Obtenido de https://www.gob.pe/institucion/vivienda/normaslegales/12248-179-2017-vivienda

Organización de las Naciones Unidas. (10 de diciembre de 1948). La Declaración Universal de Derechos Humanos. Obtenido de https://www.un.org/es/about-us/universal-declarationof-human-rights

Pérez, A. L. (2016). El Diseño de la Vivienda de Interés Social. Revista de Arquitectura, 67.

Ramírez Reaño, E. E. (2021). Evaluación a la Modalidad de Construcción en Sitio Propio del Programa "Techo Propio" en la Localidad de Carabayllo. Lima.

Reátegui, A., Timaná, J., & Vicentra, S. (2018). Determinantes de la Satisfacción con la Vivienda en Segmentos de Bajos Ingresos con Subsidio del Estado.

Reglamento Nacional de Edificaciones. (2006). Norma G.010, Consideraciones Básicas. Lima.

Ricardo Álvarez Gurreonero y Ricardo Valencia Zegarra. (2017). Caso "Techo Propio-R&R Contratistas Generales SAC". Piura.

Santa María Razzeto, Rodolfo y Tijero Pajuelo, Belisario. (2016). Limitado acceso a la vivienda en el Perú: Caso Piura.

Tamayo, M. (2004). El proceso de la Investigación Científica. México: Limusa S.A.

Tuesta del Aguila, X. A. (2020). Programa de Techo Propio y satisfacción de los beneficiarios de la urbanización El Manantial. Rioja.

Vences Silva, V. A., & Ubillús Labrín, D. (2019). Diseño de módulo para vivienda de interés social en la habilitación urbana San Martín de Porres, Castilla-Piura.2019. Piura.

Vera Toscano, E., & Ateca Amestoy, V. (31 de marzo de 2007). Springer link. Obtenido de https://link.springer.com/article/10.1007%2Fs11205-007-9107-5

Zagal, P. M. (2010). Medición y Control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado. Piura

ANEXOS

- Instrumentos de Recolección de Datos
- Formulario Programa Techo Propio
- Diseños de Viviendas Modulares Csp
- Fotografias

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

FICHA DE ENCUESTA PARA LA INVESTIGACIÓN 01

"Evaluación del nivel de satisfacción de los pobladores beneficiarios del Programa Techo Propio – Construcción en Sitio Propio en el Distrito de San Lorenzo, Provincia de Jauja, Región Junín - 2023"

PERFIL DEL ENCUESTADO

N° DE ENCUESTA: _____

NOMBRES Y APELLIDOS: _____ EDAD: _____

DNI N°: _____ DIRECCIÓN: _____ FECHA: ____/____/_____

BARRIO: CENTRO ☐ CHURCAN ☐ MIRAFLORES ☐ VILLA PROGRESO ☐ PUEBLO NUEVO ☐

DATOS DE LA VIVIENDA

AÑO DE CONSTRUCCIÓN: _____ N° NIVELES: _____ ENTIDAD TÉCNICA: _____

ÁREA: _____ m2 ANCHO: _____ ml LARGO: _____ ml

INSTRUCCIONES

La presente constituye una encuesta para recolectar datos del nivel de Satisfacción de los beneficiarios del Programa Techo Propio en el distrito de San Lorenzo - Jauja.

Se solicita responder las preguntas con sinceridad, ya que es un estudio de investigación, la finalidad es académica y los resultados se usarán para proponer planes de mejora en la gestión del programa a favor de los usuarios.

Marque con una **X** la puntuación que considere más acorde con el servicio recibido:

VARIABLE	SATISFACCIÓN DEL BENEFICIARIO

CONDICIONES FÍSICAS DE LA CONSTRUCCIÓN						
N°	**PREGUNTAS**	**1 Totalmente Insatisfecho**	**2 Insatisfecho**	**3 Indiferente**	**4 Satisfecho**	**5 Totalmente Satisfecho**
1	¿Se considera **satisfecho** con los procesos constructivos llevados a cabo en la construcción de su vivienda?.					
2	¿Se considera **satisfecho** con los colores en el pintado de las paredes internas y externas de su vivienda?.					
3	¿Se considera **satisfecho** con los acabados de los PISOS que se emplearon en su vivienda?.					
4	¿Se considera **satisfecho** con los acabados del TECHO que se emplearon en su vivienda?.					
5	¿Se considera **satisfecho** con el funcionamiento de las instalaciones electricas y sanitarias de su vivienda?.					
6	¿Se considera **satisfecho** con los acabados de las PAREDES en su vivienda?.					

7	¿Se considera **satisfecho** con la seguridad que siente al interior de su vivienda ante desastres naturales?.					
DISEÑO ARQUITECTONICO DE LA VIVIENDA						
N°	**PREGUNTAS**	**1 Totalmente Insatisfecho**	**2 Insatisfecho**	**3 Indiferente**	**4 Satisfecho**	**5 Totalmente Satisfecho**
8	¿Se considera **satisfecho** con el espacio interior de su vivienda?.					
9	¿Se considera **satisfecho** con la distribución de su vivienda?.					
10	¿Se considera **satisfecho** con el tamaño de su vivienda?.					
11	¿Se considera **satisfecho** con la cantidad de ambientes con las que cuenta su vivienda?.					

FICHA DE ENCUESTA PARA LA INVESTIGACIÓN 02

"Evaluación del nivel de satisfacción de los pobladores beneficiarios del Programa Techo Propio – Construcción en Sitio Propio en el Distrito de San Lorenzo, Provincia de Jauja, Región Junín - 2023"

INSTRUCCIONES

La presente constituye una encuesta para recolectar datos del nivel de Satisfacción de los beneficiarios del Programa Techo Propio en el distrito de San Lorenzo - Jauja.

Se solicita responder las preguntas con sinceridad, ya que es un estudio de investigación, la finalidad es académica y los resultados se usarán para proponer planes de mejora en la gestión del programa a favor de los usuarios.

Marque con una **X** la puntuación que considere más acorde con el servicio recibido:

VARIABLE	SATISFACCIÓN DEL BENEFICIARIO

SOBRE LA ENTIDAD TÉCNICA						
N°	**PREGUNTAS**	**1 Totalmente Insatisfecho**	**2 Insatisfecho**	**3 Indiferente**	**4 Satisfecho**	**5 Totalmente Satisfecho**
12	¿Se considera **satisfecho** con los materiales, en relación a su calidad, usados en la construcción de su vivienda?.					
13	¿Se considera **satisfecho** con el plazo de entrega de su vivienda?.					
14	¿Se considera **satisfecho** con la respuesta por parte de la Entidad Técnica ante cualquier interrogante? .					
15	¿Se considera **satisfecho** con los					

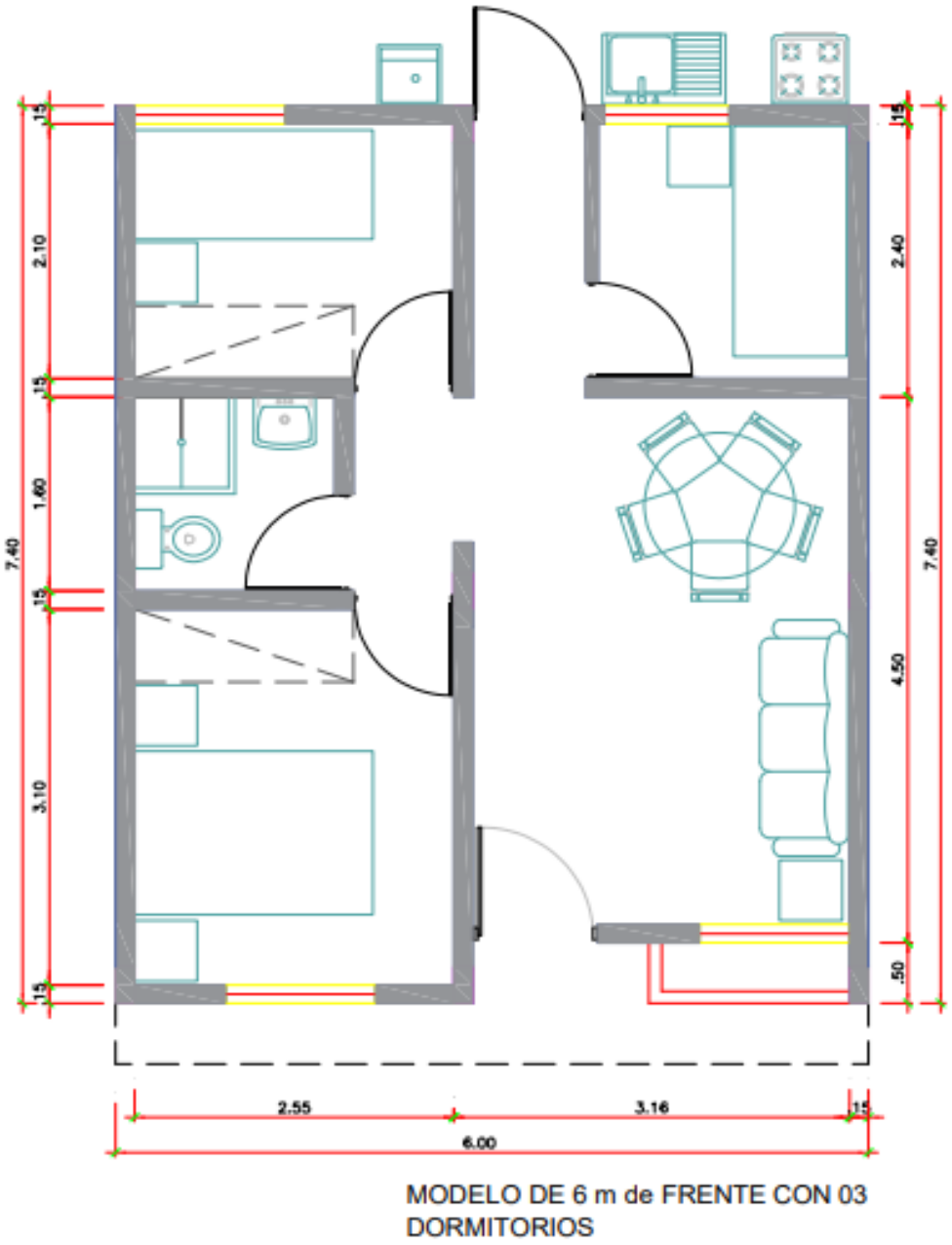
	profesionales que intervinieron en la construcción en su vivienda?.					
16	¿Se considera **satisfecho** con el trabajo en general de la Entidad Tecnica que construyo su casa?.					

CONDICIÓN SOCIAL						
N°	**PREGUNTAS**	**1 Totalmente Insatisfecho**	**2 Insatisfecho**	**3 Indiferente**	**4 Satisfecho**	**5 Totalmente Satisfecho**
17	¿Se considera **satisfecho** con su vivienda?.					
18	¿Se considera **satisfecho** con el programa Techo Propio - Construcción en Sitio Propio?.					
19	¿Se considera **satisfecho** con su calidad de vida después de la construcción de su vivienda?.					
20	¿Se considera **satisfecho** con el apoyo del Municipio Distrital, durante la construcción de su vivienda?.					

DISEÑOS DE VIVIENDAS MODULARES CSP

Gráfico 1

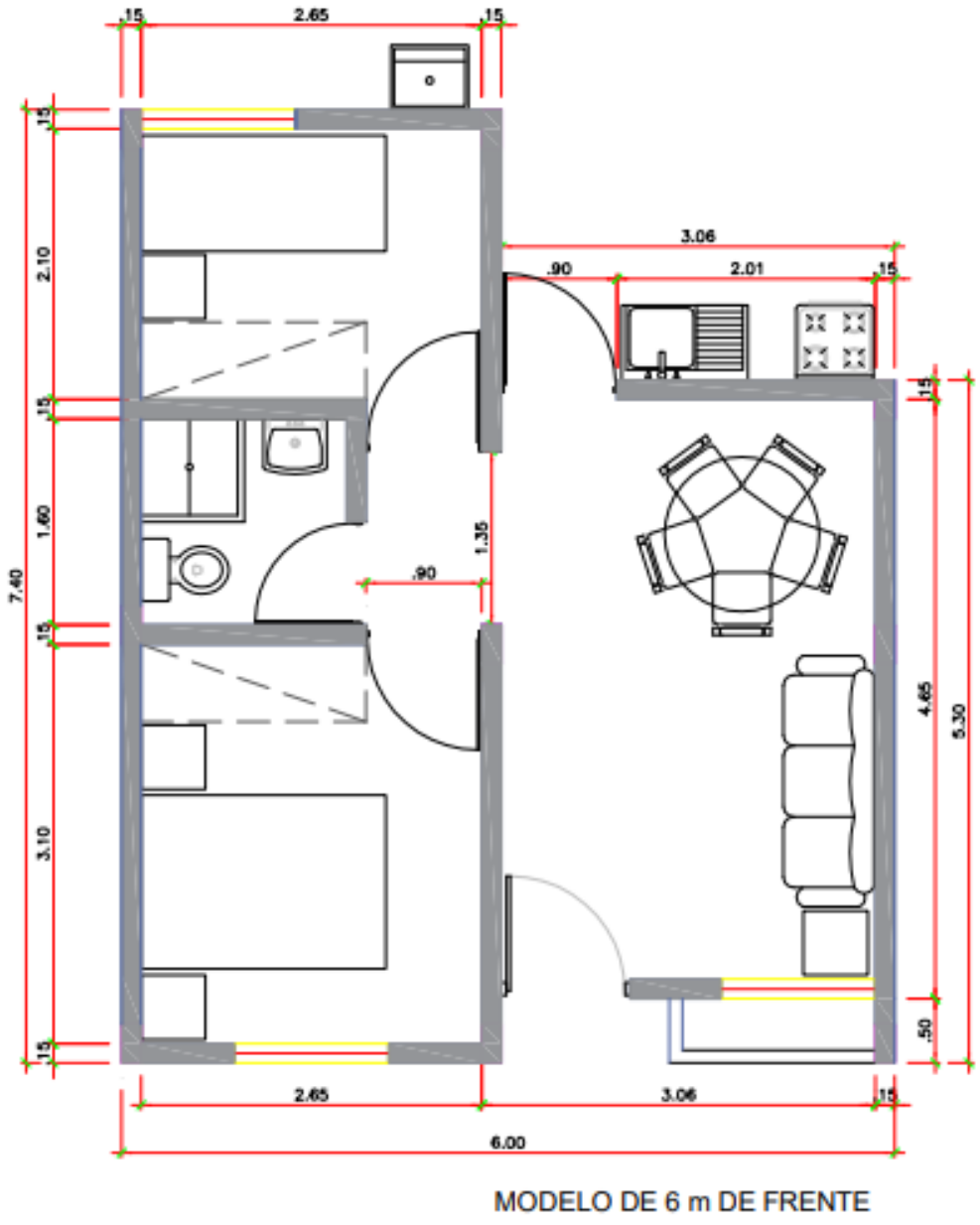
Diseño de Vivienda



Nota: Grafico obtenido de la página web del MVCS – Fondo Mi Vivienda

Gráfico 2

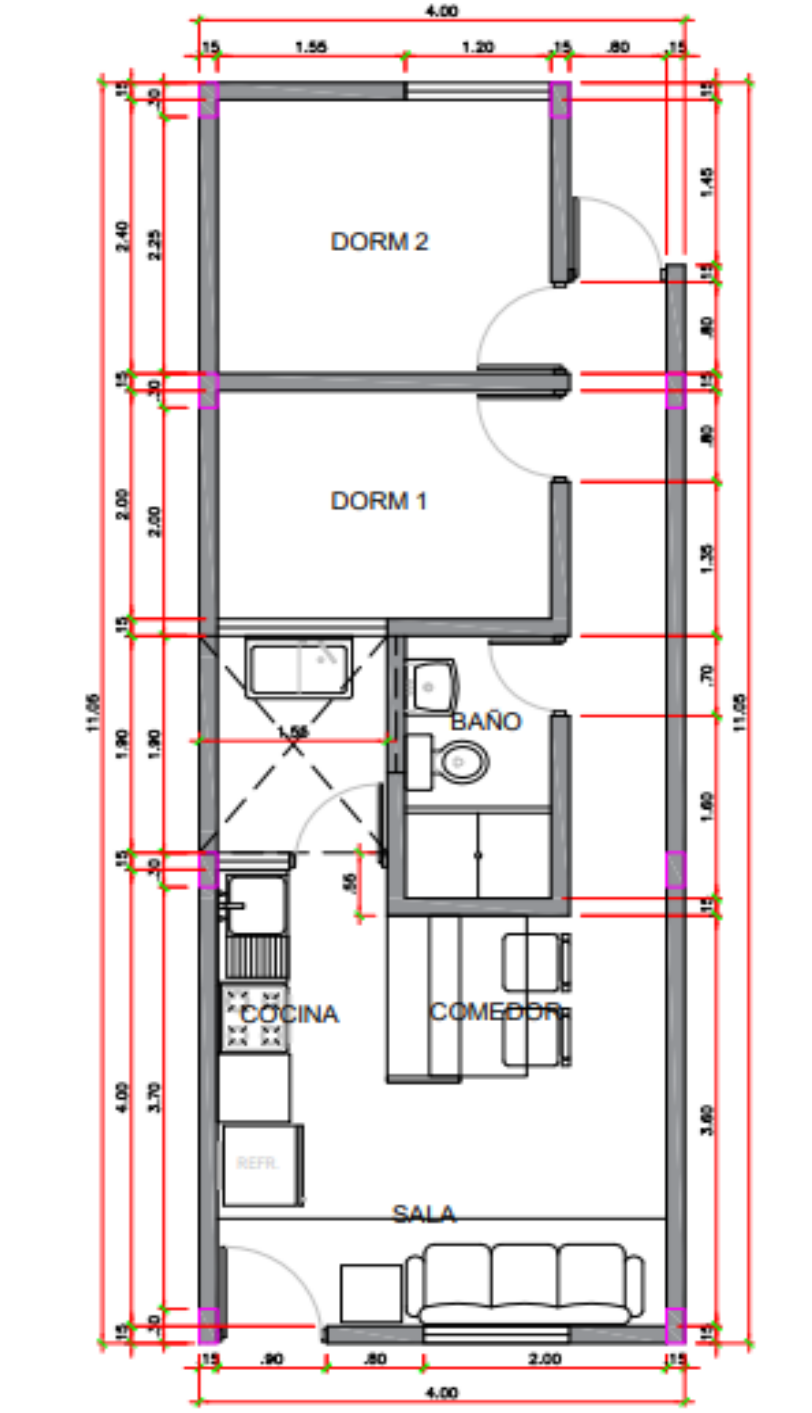
Diseño de Vivienda



Nota: Grafico obtenido de la página web del MVCS – Fondo Mi Vivienda

Gráfico 3

Diseño de Vivienda



Nota: Grafico obtenido de la página web del MVCS – Fondo Mi Vivienda

Numero Formulario de Elegibilidad:	
Fecha de ingreso del Formulario:	
Fecha de Asignación del BFH:	

PROGRAMA TECHO PROPIO
SOLICITUD DE ASIGNACION DEL BONO FAMILIAR HABITACIONAL
FORMULARIO DE DECLARACION JURADA

Marcar con un aspa (X) la modalidad de Aplicación y Postulación al Bono Familiar Habitacional (BFH)

De Aplicación (Marcar solo una alternativa)						**De Postulación (sólo para CSP)**				**Rural (para CSP y MV)**	
Adquisición de Vivienda Nueva (AVN)		Construcción en Sitio Propio (CSP)		Mejoramiento de Vivienda (MV)		Individual		Colectiva		SI	NO

Por medio de la presente declaro(amos) que soy(mos) un Grupo Familiar Elegible, por lo tanto solicito(amos) la asignación del Bono Familiar Habitacional luego de haber cumplido con los requisitos exigidos en el Programa Techo Propio. Me (nos) comprometo (emos) a No Enajenar la vivienda en los plazos establecidos en la Ley 27829, ley que crea el BFH, los Reglamentos Operativos y sus modificatorias.
En caso me(nos) sea asignado el BFH autorizo(amos) al Fondo MIVIVIENDA S.A. a transferir los montos del Ahorro y el BFH, indicados en el presente formulario, a la cuenta que indique el Fondo MIVIVIENDA S.A.
Cualquier importe depositado en la Cuenta MIVIVIENDA Recaudadora, adicional al declarado en el presente formulario, será aplicado a los gastos administrativos del Programa Techo Propio, sin perjuicio que el Jefe de Familia del Grupo Familiar postulante pueda solicitar el reembolso de dicho importe en un plazo que no excederá de un (01) año contado a partir de la fecha de ingreso del presente formulario al FMV. El FMV deducirá a dicho reembolso los gastos financieros respectivos.
Asimismo, el/los abajo firmantes Declaro/amos haber recibido el contrato de ejecución de obra/minuta de compra venta suscrito/a con la Entidad Técnica/Promotor.
Se deja constancia que la Entidad Técnica/Promotor solicita ser notificada/o a través del correo electrónico declarado en su registro respecto al presente trámite y demás procedimientos administrativos en cumplimiento del Art. 20 de la Ley 27444.

INFORMACIÓN GENERAL DE LA JEFATURA FAMILIAR (Titular y su cónyuge o conviviente de ser el caso)

La Jefatura Familiar tiene la obligación de comunicar cualquier modificación relacionada con la información y documentación presentada al FMV, en un plazo de 20 días hábiles de conocido el hecho bajo sanción de perder la condición de elegibilidad. En caso el FMV detecte en cualquier etapa de los procedimientos de acceso al BFH que el GF ha declarado o presentado información falsa, este último perderá la condición de Elegible o de Beneficiario y no podrá postular en adelante a ningún programa de apoyo del Estado; sin perjuicio de las acciones administrativas y civiles que correspondan, según lo estipulado en la Normatividad vigente.

Apellidos paterno y materno	Nombres	Número del documento de identidad

Dirección actual del GF- Tener en cuenta que para CSP o MV la dirección será donde se ejecutará la obra					**Teléfonos**
Av./Calle/Jr		#	Mz	Lote	Casa
Urb.	Sector	Grupo	Distrito	Provincia	Trabajo
Referencia			Departamento	E-mail	Celular
Proyecto: completar los datos según corresponda a la modalidad de aplicación					
Nombre del Promotor o Entidad Técnica				Código de la E.T	
Nombre del Proyecto		Código del Proyecto		CUH	Mz Lote

Ahorro		**Financiamiento complementario**	
Entidad del Sistema Financiero ⟹		**Entidad del Sist. Financiero** ⟹	
Fecha en la que abrió la cuenta		Monto aprobado (S/.)	⇨
Número de cuenta		**Si ha marcado AVN o CSP Colectiva**	
Ahorro actual (S/.)		Precio de la vivienda (S/.)	⇨
Entidad auxiliar (Todas las comprendidas en el Reglamento Operativo para acceder al BFH) ⟹		**Si ha marcado CSP o MV (urbana o rural)**	
Monto (S/.)		Valor de la obra (Presupuesto) (S/.)	⇨
Concepto ⟹	Efectivo ( ) Mano de obra ( )	**VALOR DEL BONO FAMILIAR HABITACIONAL**	
Cuenta Recaudadora del FMV ⟹	(X)	**S/.**	
Monto (S/.)			

Firma titular del grupo familiar | **Firma cónyuge o conviviente** | **Firma y sello de la Entidad Técnica/Promotor**

PERÚ | Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento

techo propio

Fecha de registro		Sello de recepción del Centro Autorizado o CT con APO	

(*) con APO: Entidad Técnica con Autorización con Otras Operativas

FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN/POSTULACIÓN - PROGRAMA TECHO PROPIO

Declaro(amos) bajo juramento que el(los) suscrito(s), así como los integrantes de mi(nuestro) grupo familiar cumplimos con los siguientes requisitos para acceder al Bono Familiar Habitacional (BFH):

I. Conformación de Grupo Familiar cuyo grado de parentesco sea hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad y vivan juntos.
II. Ingreso Familiar Mensual Máximo.
III. No haber recibido apoyo habitacional previo del Estado.
IV. No ser propietario(a) de otra vivienda, terreno o lotes aptos para vivienda en el territorio nacional distinto de aquel sobre el cual se aplicará(n) dicho.

Declaro(amos) bajo juramento que el(los) suscrito(s), así como los integrantes de mi (nuestro) grupo familiar, estoy(amos) informado(s) sobre las obligaciones que asumiré(mos) en caso de ser beneficiario(s)* del BFH, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 27829 (ley que crea el BFH) sus modificatorias y reglamentos respectivos, complementarias al Decreto Legislativo N° 1285 que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa.

Declaro(amos) ser responsable(s) de cada uno de los datos consignados, dando fe de su veracidad; en consecuencia, si cualquiera de las declaraciones efectuadas resultara falsa o no cumpliera con las obligaciones correspondientes, asumo(amos) que mi(nuestro) derecho a recibir el BFH, el ninguna de beneficio otorgado por el Estado en el futuro, así como la calificación del BFH, en caso se me(nos) haya otorgado, me(nos) declarará(n) sujeto a las responsabilidades correspondientes. Asimismo, si se ha efectuado el desembolso del BFH me(nos) comprometo(emos) a devolver el total del importe recibido en el plazo que indique el Fondo MIVIVIENDA S.A., incluyendo los intereses y penalidades que se hayan establecido y generado.

De la misma forma asumo(amos) que cualquier importe depositado en la Cuenta MIVIVIENDA Inexistente o inhabilitada en el Banco al momento de su disposición, podrá ser aplicado a los gastos administrativos del Programa Techo Propio, de no ser solicitado en un plazo que no excederá de un (1) año contabilizado a partir de la fecha de ingreso del formulario de solicitud de desembolso. Expreso mi consentimiento para el tratamiento de mis datos personales [1] por el Fondo MIVIVIENDA S.A. identificada con R.U.C. N° 20418578773, con domicilio en Calle Amador Merino Reyna N° 285 distrito de San Isidro, única para el registro en el marco del Programa Techo Propio y sus normas [2].

Declaro(amos) que he(mos) sido informados que en caso de haber declarado información falsa que se encuentre relacionada con el cumplimiento de los requisitos establecidos para ser beneficiario(s) de un programa social o intervención pública focalizada destinada a lograr un propósito social constituye un delito penal.

Modalidad de Postulación	CSP ☐	MV ☐	Si marcó la modalidad de inscripción "carta poder de representación" consignar los datos de la persona encargada de dejar los documentos en el Centro Autorizado.		
Modalidad de inscripción	Personal ☐	Carta poder de representación ☐	Nombres y Apellidos		N° DNI/CE

INFORMACIÓN GENERAL DEL PREDIO

Dirección		Departamento				
Provincia		Distrito		Mz.	Lote	Sub Lote
Centro Poblado		Referencia				

INFORMACIÓN GENERAL DEL JEFE DE FAMILIA

Nombres				Información Económica		
Apellidos				Situación Laboral	Dependiente ☐	Independiente ☐
N° DNI		Fecha de Nacimiento		Condición	Formal ☐	Informal ☐
Estado Civil		Teléfono		Ingreso (S/)		
Grado de instrucción		Ocupación		Forma de Pago	Financiamiento ☐	Al Contado ☐
Discapacidad	Si ☐ No ☐	Víctima de violación de DD.HH	Si ☐ No ☐			
Correo Electrónico						

INFORMACIÓN GENERAL DEL CÓNYUGE / CONVIVIENTE

Nombres				Información Económica		
Apellidos				Situación Laboral	Dependiente ☐	Independiente ☐
N° DNI		Fecha de Nacimiento		Condición	Formal ☐	Informal ☐
Estado Civil				Ingreso (S/)		
Grado de instrucción		Ocupación				
Discapacidad	Si ☐ No ☐	Víctima de violación de DD.HH	Si ☐ No ☐			

DOCUMENTO DE DISTRIBUCIÓN GRATUITA
PROHIBIDO TRAMITE EN GRATUITO

INFORMACIÓN GENERAL DE LA CARGA FAMILIAR

Carga Familiar (Hijos, hermanos, nietos menores de 25 años, o mayores con discapacidad permanente; padres y/o abuelos que vivan con el Jefe de Familia y dependan económicamente de él)

	Nombres y Apellidos	Nº DNI/CE	Fecha de Nacimiento	Vínculo	Grado de Instrucción	Discapacidad
Carga Nº 1						
Carga Nº 2						
Carga Nº 3						

Firma y Huella digital del Jefe de Familia	Firma y Huella digital del Cónyuge o Conviviente
Firma y Huella digital de Carga Familiar* (1) *Carga Familiar mayor de 18 años	Firma y Huella digital de Carga Familiar* (2) *Carga Familiar mayor de 18 años

INFORMACIÓN ADICIONAL DEL GRUPO FAMILIAR

En el caso de que, la carga familiar sea un(a) nieto(a), consignar los datos del padre o madre de este.
En el caso de que, la carga familiar sea un(a) abuelo(a), consignar los datos del padre o la madre del jefe de familia.

Nº	Nombres y Apellidos	Nº DNI/CE	Vínculo
1			

- En caso que la Jefatura Familiar esté constituida por una pareja casada el Formulario de inscripción deberá estar suscrito por alguno de los cónyuges, de conformidad a lo previsto en el artículo 292 del Código Civil. En el caso que la Jefatura Familiar esté constituida por una pareja de convivientes, el formulario deberá estar suscrito por ambos. En los dos casos el Formulario de inscripción suscrito tendrá carácter de Declaración Jurada.
- Adicionalmente se deberá consignar la huella digital.

A ser llenado si la modalidad de inscripción es personal

Responsable del Centro Autorizado a ET con AFO

Por medio del presente documento, yo _____ identificado(a) con DNI Nº _____, responsable del Centro Autorizado a ET con AFO _____ acreditado por el Fondo MIVIVIENDA S.A., con el usuario _____ declaro que la inscripción al (los) señor(es) _____ ha sido realizada consignando los datos declarados por el jefe del grupo familiar.

Firma / Huella digital de Responsable del CA o ET con AFO.

A ser llenado si la modalidad de inscripción es con carta poder de representación

Para ser suscrita por la Entidad Técnica

Yo _____ identificado(a) con DNI Nº _____, declaro que he sido facultado por la E.T. _____ con Código de Registro Nº _____, a quien la Jefatura Familiar le otorgó poder de representación a través de Carta Poder que se adjunta, con la finalidad de presentar los documentos de postulación al Programa Techo Propio. Dejo constancia de la veracidad de lo (las) firma (s) y huella (s) digital (les) en los mismos.

Firma / Huella digital de Representante de la ET.

* La transferencia del presente formulario se realizará en el marco de la Ley de Protección de Datos Personales, el Fondo MIVIVIENDA S.A. (FMV) cumplirá con el cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia de tratamiento de datos personales. La relación de los Grupos Familiares Elegibles será publicada en nuestra página Web WWW.MIVIVIENDA.COM.PE

(1) Autorización para transferir y/o publicar en nuestra Portal Web la información consignada en la presente Declaración Jurada.

(2) Negación, revocación y cancelación del consentimiento. El artículo 18° del Reglamento de la Ley Nº 29733, Ley de Protección de Datos Personales, aprobado por Decreto Supremo Nº 003-2013-JUS, establece la posibilidad del titular de los datos personales, de revocar su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, sin justificación previa y sin que le atribuyan efectos retroactivos. Para la revocación del consentimiento se cumplirán los mismos requisitos observados con ocasión de su otorgamiento, pudiendo ser estos más simples, si así se hubiera establecido en la oportunidad. El titular de los datos personales podrá negar o revocar su consentimiento al tratamiento de sus datos personales para finalidades adicionales a aquellas que dieron lugar a su tratamiento autorizado, sin que ello afecte la relación que dio lugar al consentimiento que se hubiera otorgado o no fue revocado. En caso de revocatoria, es obligación de quien efectúa el tratamiento de los datos personales adecuar los nuevos tratamientos a la revocatoria y los tratamientos que estuvieran en proceso de adecuarse en el plazo que resulte de una evaluación diligente, que no podrá ser mayor a cinco (5) días. El ejercicio válido de la revocatoria afecta la licitud del tratamiento de datos personales que se venía realizando, el titular o encargado del banco de datos personales, o en su caso el responsable del tratamiento, aplicará las reglas de conservación o supresión de dichos datos personales. El titular del banco de datos personales o quien resulte responsable del tratamiento debe establecer mecanismos sencillos, expeditivos, accesibles y gratuitos para hacer efectiva la revocación.

Para mayor información sobre nuestro Administrado ARCO puede ingresar a nuestra Página Web WWW.MIVIVIENDA.COM.PE

INFORMACIÓN IMPORTANTE

1. Verifica que la Entidad Técnica esté registrada y con un código vigente para la convocatoria en la que participas, contáctate llamando gratuitamente al 0800 12 208, o ingresando a nuestra página web WWW.MIVIVIENDA.COM.PE
2. Comunícate periódicamente con la Entidad Técnica, a fin que te informe el estado del Bono Familiar Habitacional (BFH) para la ejecución de obras en tu vivienda. La Entidad Técnica debe dar información de la procedimiento GRATIS.
3. La Entidad Técnica tiene la obligación de entregarte los siguientes documentos:
   - Contrato de Obra.
   - Presupuesto.
   - Memoria Descriptiva.
   - Planos.
4. La Entidad Técnica te indicará en qué momento debes depositar el ahorro de tu Grupo Familiar en la Cuenta Recaudadora del FMV (Techo Propio) del Banco Interbank. El monto mínimo a depositar no incluye ITF si corresponde, por lo que debemos segregarlo (consulta con el Banco antes de realizar el depósito).
5. La construcción/mejoramiento de tu vivienda inicia una vez que se desembolsa el BFH a la Entidad Técnica.
6. Recuerda que todos los trámites son **GRATIS**.

MODELO DE DISTRIBUCIÓN GRATUITA
NO TRAMITES GRATUITOS

FOTOGRAFIAS

Imagen 1

Módulo de Vivienda en Proceso de Construcción



Nota: Imagen Propia

Imagen 2

Módulo de Vivienda en Trabajos de Acabado



Nota: Imagen Propia

Imagen 3

Proceso de Recolección de Datos



Nota: Imagen Propia

Imagen 4

Proceso de Recolección de Información



Nota: Imagen Propia

Imagen 5

Vivienda en Proceso de Ampliación



Nota: Imagen Propia

Imagen 6

Trabajo de Campo



Nota: Imagen Propia