



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Programa social techo propio y la satisfacción del beneficiario en la  
ciudad de Tumbes, 2024.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Bejar Roque, Karlo Xavier ([orcid.org/0009-0000-0592-5764](https://orcid.org/0009-0000-0592-5764))

**ASESORES:**

Mg. Alban Villarreyes, Victoria Amanda ([orcid.org/0000-0001-8077-3860](https://orcid.org/0000-0001-8077-3860))

Mg. Ramirez Valladares, Cristhian Ovidio ([orcid.org/0000-0002-6944-5652](https://orcid.org/0000-0002-6944-5652))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**PIURA – PERÚ**

**2024**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ALBAN VILLARREYES VICTORIA AMANDA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "PROGRAMA SOCIAL TECHO PROPIO Y LA SATISFACCIÓN DEL BENEFICIARIO EN LA CIUDAD DE TUMBES, 2024.", cuyo autor es BEJAR ROQUE KARLO XAVIER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 14 de Agosto del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
VICTORIA AMANDA ALBAN VILLARREYES <b>DNI:</b> 03832991 <b>ORCID:</b> 0000-0001-8077-3860	Firmado electrónicamente por: ALBANVV el 18-08- 2024 11:37:34

Código documento Trilce: TRI - 0860199



**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, BEJAR ROQUE KARLO XAVIER estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "PROGRAMA SOCIAL TECHO PROPIO Y LA SATISFACCIÓN DEL BENEFICIARIO EN LA CIUDAD DE TUMBES, 2024.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
KARLO XAVIER BEJAR ROQUE <b>DNI:</b> 48089700 <b>ORCID:</b> 0009-0000-0592-5764	Firmado electrónicamente por: KBEJAR el 14-08-2024 22:30:39

Código documento Trilce: TRI - 0860197

## Dedicatoria

A Dios, mi padre Celestial y amigo incomparable, por darme vida y salud y por permitirme llegar hasta donde estoy; por mi infinito amor que me sirve de guía y dirección en todos los momentos de mi vida.

A mi madre y hermanos por apoyarme incondicionalmente en todo momento de mi vida especialmente en el desarrollo de mi formación personal y profesional.

## Agradecimiento

Un agradecimiento muy especial para mi docente asesor por su esfuerzo, paciencia, orientación incondicional apoyo, por su valioso tiempo y aporte científico que nos dedicó y brindo para hacer realidad la presente investigación.

A las personas sujetas de esta investigación por su generosa participación voluntaria y desinteresada, e hicieron posible la presente investigación.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor .....	ii
Declaratoria de originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Índice de figura.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	12
III. RESULTADOS .....	16
IV. DISCUSIÓN.....	21
V. CONCLUSIONES .....	26
VI. RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS.....	28
ANEXOS .....	33

## Índice de tablas

Tabla 1	Tabla de normalidad.....	16
Tabla 2	Correlación del programa techo propio y satisfacción del beneficiario.....	17
Tabla 3	Correlación de tramites documentarios y satisfacción del beneficiario .....	18
Tabla 4	Correlación de la ejecución de construcción y satisfacción del beneficiario	19
Tabla 5	Correlación de vivienda del interés social y la satisfacción del beneficiario	20

## Índice de figura

Figura 1 Diagrama del diseño de investigación .....	12
---	----

## Resumen

El estudio realizado se alinea con los objetivos de desarrollo sostenible ODS 11 la cual lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles, específicamente al garantizar el acceso a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles, y al mejorar los barrios marginales. El objetivo del estudio fue analizar la relación entre el programa techo propio y la satisfacción de beneficiarios en la ciudad de Tumbes, 2024. La metodología de estudio fue de enfoque cuantitativo y de diseño correlacional. La población y la muestra la conformo 50 hogares. El instrumento que se empleo fue el cuestionario. Los resultados evidenciaron que se se determinó la relación entre el programa social Techo Propio y la satisfacción del beneficiario en la ciudad de Tumbes en 2024, donde se evidenció una correlación positiva moderada significativa (Rho de Spearman = 0.671,  $p < 0.01$ ). La relación de las dimensiones del programa social de techo propio con la satisfacción del beneficiario evidencio una relación positiva moderada. Se concluyó que existe una relación significativa entre el programa social techo propio está asociado con la satisfacción del beneficiario.

**Palabras clave:** Programa social, techo propio, satisfacción, beneficiario, calidad.

## Abstract

The study carried out is aligned with SDG 11 which aims to make cities and human settlements inclusive, safe, resilient and sustainable, specifically by ensuring access to adequate, safe and elderly housing and basic services, and by improving slums. . . The objective of the study was to analyze the relationship between the roof-your-own program and the satisfaction of beneficiaries in the city of Tumbes, 2024. The study methodology was a quantitative approach and correlational design. The population and sample are made up of 50 households. The instrument used was the questionnaire. The results showed that the relationship between the Techo Propio social program and beneficiary satisfaction in the city of Tumbes in 2024 will be considered, where a significant moderate positive rating was evident (Spearman's Rho = 0.671,  $p < 0.01$ ). The relationship between the dimensions of the social shelter program and beneficiary satisfaction shows a moderate positive relationship. It is concluded that there is a significant relationship between the social roof program and the beneficiary's satisfaction.

**Keywords:** Social program, own roof, satisfaction, beneficiary, quality.

## I. INTRODUCCIÓN

La ciudad de Tumbes, ubicada en el extremo norte del país, presenta desafíos particulares en términos de acceso a vivienda, incluyendo la informalidad en la tenencia de tierras y la falta de servicios básicos adecuados. Un estudio realizado en 2024 evaluó el nivel de complacencia de los participantes del proyecto Techo Propio en Tumbes es fundamental para comprender el éxito del programa y sus efectos en los ciudadanos. Esta investigación se centró en examinar las percepciones de los beneficiarios sobre la calidad de la vivienda, la accesibilidad de los servicios y el proceso administrativo, cuyo fin fue identificar las áreas a mejorar y fortalecer futuras implementaciones de políticas de vivienda social.

Este proyecto se alinea con los objetivos de desarrollo sostenible 11 la cual busca lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles. El objetivo específico del ODS 11 fue garantizar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles, y mejorar los barrios marginales. La meta fue la 11:1, para 2030, asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles, y mejorar los barrios marginales. De acuerdo con Soledipa-Rodríguez et al. (2022), en su estudio, nos dio a entender que, requirió implementar estrategias unificadas a través de operaciones administrativas. Según el autor Tejeda (2021), la Gestión, implicó actividades estratégicas que educaron e instruyeron a los empleados para el mayor bien de la comunidad. De conformidad con la Organización para la cooperación y el desarrollo económico (2021), en América Latina, la escasa planificación estratégica en vivienda causó un rápido crecimiento poblacional por migraciones internas. Los habitantes estuvieron descontentos con los servicios de vivienda de baja calidad en virtud a una gestión deficiente que desvió fondos estatales. En Brasil, el aumento de la población por migraciones creó asentamientos y áreas marginales, ilustrando esta problemática. Por su parte, González-Acuña (2022) en su investigación, acerca de la implementación de proyectos de vivienda social (VS), incluyó al Estado, empresas constructoras y la sociedad como entes que desempeñan roles clave, reflejando la satisfacción con los servicios habitacionales. En el Perú, el desafío vital es la vivienda, que afecta al 72% de la población. La ocupación de terrenos inadecuados sin asesoramiento técnico llevó a condiciones precarias y vulnerabilidad ante desastres (Castillo-García, 2021). En Colombia, la

demanda de vivienda fue urgente debido a un alto índice de hacinamiento. La falta de apoyo estatal llevo a familias a elegir opciones según sus capacidades (Mendoza – Vargas, 2020). El Programa Techo Propio (2023), existió en el año 2023 un déficit habitacional cuantitativo de 500,000 viviendas a nivel nacional. En las zonas urbanas de bajos ingresos del país, la satisfacción del beneficiario se vio comprometida por varios factores: la calidad del servicio estatal, inconvenientes durante el proceso constructivo y la carencia de servicios básicos. Además, la falta de involucramiento en la construcción y diseño de las viviendas, así como la inseguridad en la tenencia de terrenos en asentamientos informales, aumentaron el descontento. Según el INEI (2022), el acceso limitado a necesidades como la electricidad y el agua potable repercutió negativamente en la percepción de bienestar de los participantes. Iniciado en 2002 en el gobierno de Toledo, el Programa Techo Propio tuvo como objetivo asistir a familias de escasos recursos en la construcción, mejoramiento o adquisición de viviendas. En colaboración con el Fondo Mi Vivienda (FMV), el programa se enfocó en atender a hogares de bajos ingresos, con especial énfasis en las áreas periféricas de Lima.

Examinando la situación actual del problema, el estudio planteo el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación entre el Programa Techo Propio y la Satisfacción de Beneficiarios en la ciudad de Tumbes, 2024? Además, se plantearon los siguientes problemas específicos: ¿Cómo se relacionan los trámites documentarios del Programa Techo Propio con la Satisfacción de Beneficiarios en la ciudad de Tumbes, 2024? ¿Cuál es la relación entre la ejecución de la construcción del Programa Techo Propio y la Satisfacción de Beneficiarios en la ciudad de Tumbes, 2024? ¿Qué relación existe entre la vivienda de interés social terminada del Programa Techo Propio y la Satisfacción de Beneficiarios en la ciudad de Tumbes, 2024?

Para la justificación teórica, se enfocó en una necesidad inmediata de aprender cómo la satisfacción del ciudadano beneficiario se vio afectada por factores como la calidad de la vivienda, la disposición de los servicios básicos su participación durante la etapa de construcción. Las opiniones de los participantes sobre el bienestar en los programas de satisfacción de beneficiarios estuvieron muy influenciadas por la calidad de sus nuevas viviendas y la disponibilidad de servicios fundamentales (González y Sánchez, 2021). Desde una perspectiva práctica, la investigación proporciono datos cruciales para la elaboración e implementación de políticas de

vivienda que respondieron más precisamente a las necesidades reales de las personas. Identifico los factores que influyeron en la satisfacción del beneficiario que permitió hacer recomendaciones mejoradas, beneficiando a comunidades urbanas de bajos ingresos en Tumbes y áreas similares en Perú. Morales y Ramírez (2020) enfatizaron la importancia de personalizar las políticas de vivienda según las necesidades específicas de la población para asegurar su éxito y sostenibilidad a largo plazo. Desde una perspectiva metodológica, este tuvo un enfoque de métodos mixtos, combinando entrevistas, encuestas y análisis de documentos para investigar el programa y su impacto en la satisfacción de los ciudadanos de Tumbes. Se emplearon herramientas estadísticas para explorar relaciones significativas entre los elementos estudiados. Hernández et al. (2019) sostuvieron que combinar métodos cualitativos y cuantitativos ofrecieron una visión más completa y precisa de los fenómenos estudiados.

Asimismo, se tuvo como objetivo general: Analizar la relación entre el Programa Techo Propio y la satisfacción de beneficiarios en la ciudad de Tumbes, 2024. Los objetivos específicos serán: (1) Determinar la relación entre los trámites documentarios del Programa Techo Propio y la satisfacción de los beneficiarios en la ciudad de Tumbes, 2024, (2) Investigar la relación entre la ejecución de la construcción del Programa Techo Propio y la satisfacción de los beneficiarios en la ciudad de Tumbes, 2024, y (3) Analizar la relación entre la vivienda de interés social terminada del Programa Techo Propio y la satisfacción de los beneficiarios en la ciudad de Tumbes, 2024.

Dentro del ámbito internacional, Moreira Pazmiño (2022), en su estudio, desarrollo un prototipo de casa de interés social en Guayaquil, con la finalidad de diseñar viviendas adaptables a cambios en la estructura y economía familiar a través de sistemas constructivos modulares y progresivos. Empleo un modelo cuantitativo y descriptivo, su estudio se centró en la evaluación de distintas tipologías de vivienda aplicadas en un macrolote cerca del Cerro Colorado de los Vergeles, abordando la problemática del déficit habitacional y explorando soluciones sostenibles y eficientes energéticamente, como se evidencio en su búsqueda de la certificación Excellence in Design for Greater Efficiencies. Los resultados demostraron la viabilidad de sus diseños para mejorar la oferta habitacional en términos de asequibilidad, adaptabilidad y sostenibilidad, se concluyó que estas viviendas podrían reducir

significativamente el déficit habitacional en la región, al adaptarse a las necesidades cambiantes de la población. Por su lado, Zhang y Wu (2022) realizaron una investigación para evaluar la aceptación de los espacios habitacionales por parte de los huéspedes en un contexto social, climático y de alojamiento en las comunidades de Nanjin. El estudio, fue de diseño descriptivo correlacional, incluyó a 12 comunidades con 238 familias cada una y se aplicó un cuestionario. El estudio concluyó con que la distribución de actividades, con un peso de influencia del 40,47% en cada comunidad, no está adecuadamente diseñada para adaptarse al clima. Además, las instalaciones de descanso fueron ineficientes en términos de confort para el 55% de los turistas alojados, con 155 de las 238 familias encuestadas expresando su descontento. También se observó un aumento del 10% en la población adulta mayor. El autor determinó que los espacios que se construyó de manera reciente no cumplen con los estándares de comodidad y confort, generando insatisfacción tanto entre la población local como entre los huéspedes. Del mismo modo, Tousi (2021) centro su estudio en la cohesión socio-espacial urbana y la gestión de la vivienda pública, evaluando su impacto en el bienestar de los beneficiarios. Utilizo un diseño descriptivo correlacional, el estudio incluyó a 120 residentes que completaron cuestionarios, paneles de control y hojas de datos para medir su nivel de satisfacción con la vivienda social. Se descubrió que el 3,8% de la población griega corre el riesgo de exclusión, en comparación con una media europea del 22%. En Grecia, solo el 0,2% del presupuesto total fue destinado a viviendas asequibles y programas de VS, con una tasa de aceptación del 10%, lo que implicó que únicamente 10 familias lograron una aceptación regular para la adquisición de vivienda. Además, el autor determinó una correlación entre la cohesión socio-espacial del área urbana y la gestión de la vivienda social. En otro estudio, Rojas (2021) exploró la satisfacción del ciudadano beneficiario de viviendas sociales en Chile, enfocándose en la calidad de los suministros y en asegurar que las estructuras cumplan su función durante toda su vida útil. Mediante un diseño descriptivo y correlacional, se encuestaron 1,130 familias. Los hallazgos revelaron que, los proyectos homogéneos de índole social contribuyeron a una insatisfacción del 44,62% y una satisfacción del 35,11% entre los habitantes de bajos recursos. Los autores concluyeron que los proyectos de vivienda social deben ser integrales para garantizar una vivienda digna a las personas con escasos recursos económicos. Así mismo, Orlando-Ratti et al. (2021) realizaron una investigación en "Los Almendros",

Portoviejo, Ecuador, evaluando la habitabilidad, calidad-economía y progresividad de las viviendas en la cual determinaron el impacto de la cultura constructiva popular. La metodología mixta combinó enfoques cualitativos y cuantitativos. Se emplearon técnicas como la revisión bibliográfica, levantamiento topográfico y elaboración de planos en formato CAD, junto con cuestionarios y fichas de observación para la recopilación de datos. La muestra consistió en 40 viviendas originales, con un análisis detallado de una vivienda representativa. La hipótesis planteada fue que las estrategias simples centradas en habitabilidad, calidad-economía y progresividad mejorarían las casas y el bienestar de los moradores. Se concluyó que, con una inversión del 25% y mejoras en el diseño arquitectónico, el índice de habitabilidad aumentó de 53.7% a 71.5%, esto demostró la efectividad de las estrategias propuestas para mejorar los estándares de vivienda social. Por su lado Meza (2019) señaló que inicialmente, los subsidios fueron la principal estrategia para ayudar a personas de bajos recursos a acceder a viviendas, pero fracasaron debido al alto costo del suelo urbano, los elevados costos de construcción y la mala gestión estatal. Luego, la vivienda social se convirtió en una medida preventiva para los asentamientos informales, pero también enfrentó desafíos debido al aumento en el valor del suelo. Como resultado, se desarrollaron proyecto social de vivienda en la periferia de las ciudades con diseños de baja calidad para reducir costos. Esto ha llevado a la entrega de viviendas de baja calidad a personas de bajos recursos, generando segregación socioespacial. El autor concluyó señalando que el estado promueve la participación comunitaria para establecer mecanismos de colaboración que se fundamentan en deberes y derechos para conservar la salud, involucrando a familias, autoridades y líderes comunitarios, así como instituciones estatales, sociedad civil y empresas privadas. Del mismo modo el objetivo principal del estudio de Bedoya Ruiz et al. (2018) fue evaluar el programa de vivienda 100% subsidiada en Colombia, observando cómo se llevó a cabo y la calidad de las viviendas y bienes de ciudad que se produjeron como resultado. Emplearon una metodología mixta que combinó técnicas cualitativas y cuantitativas, el estudio desarrolló una metodología integral de evaluación. Los instrumentos incluyeron encuestas, entrevistas, levantamientos topográficos y planos en formato CAD. Se enfocaron en analizar la gestión interinstitucional, la habitabilidad y la inclusión social de los beneficiarios, abarcando varios proyectos de vivienda en ciudades como Barranquilla, Bucaramanga y Bogotá. La hipótesis que se planteó fue mejorar la planificación

urbana y arquitectónica, junto con una administración eficaz, elevaron enormemente el nivel en torno al entorno vital de los habitantes. Los hallazgos indicaron que, aunque el programa tuvo éxito en la rápida construcción y entrega de viviendas, existieron deficiencias en habitabilidad e integración social. Los autores concluyeron que, a pesar de los logros, es necesario mejorar la planificación y gestión para asegurar que las viviendas sean accesibles, sostenibles y adecuadas para las necesidades de los beneficiarios. Dentro del marco nacional, Abril (2023), en su estudio, donde buscó la determinación de los beneficios del Programa Techo Propio en familias del nivel socioeconómico C en Ancash, Perú, analizando las oportunidades de desarrollo otorgadas en 2019. La metodología empleada incluyó estudios mixtos (cuali – cuantitativo) sobre políticas de promoción del acceso a viviendas dignas y la intervención del sector privado en la edificación en gran escala de viviendas de interés social. Se utilizó la encuesta y entrevista como instrumento. La muestra consistió en 154 habitantes de Ancash del nivel socioeconómico C que participaron en el programa. Según la hipótesis, los que cuentan con el Programa Techo Propio viven en viviendas mucho mejores. La investigación concluyó que la adquisición de viviendas mediante este programa efectivamente mejora la calidad de vida, con un 99% de los encuestados reportando satisfacción. Evangelista (2023) realizaron estudios para examinar el efecto del programa Techo Propio sobre la satisfacción de los pobladores beneficiarios. El estudio adoptó un análisis cuantitativo, específicamente de tipo básico y correlacional. La muestra consistió en 25 beneficiarios. Se utilizó una encuesta compuesta por un cuestionario de 25 ítems para cada variable. Los datos descriptivos revelaron que un 12% de los participantes consideró el programa de nivel medio, ninguno lo valoró como bajo y un 88% como alto. El análisis inferencial evidenció una correlación importante entre el Programa satisfacción, con 0.602 de nivel de significancia. En otro estudio, Ipanaque (2020) estudió el vínculo entre el manejo del plan Techo Propio y el grado de conformidad de los participantes, enfocándose en cómo la superficie edificada, el método de construcción y los materiales influyeron en la satisfacción. Utilizaron un diseño no experimental y relacional, la investigación observó las variables sin modificarlas. La muestra incluyó a veinte beneficiarios del programa Construcción en Sitio Propio. Con un coeficiente de correlación de 0,997, se determinó mediante encuestas evaluadas por expertos que se evidencio una conexión notable entre el grado de conformidad de los participantes y el manejo del proyecto. De acuerdo a Tuesta del Águila (2019)

estudió la correlación entre la gratificación de los beneficiados y el plan Techo Propio. Realizó una investigación transversal, no experimental, descriptiva y correlacional, abarcó 27 participantes con viviendas en distintas fases constructivas. Emplearon sondeos y cuestionarios, se categorizaron las variables en tres dimensiones. Los hallazgos revelaron diversos niveles de ejecución del programa y grados variados de satisfacción entre los beneficiarios. Se identificó una correlación de 0.801 entre el programa y la satisfacción, sugiriendo una supervisión continua durante la edificación. Del mismo modo, Malca (2023) analizó el vínculo entre el nivel de complacencia de los receptores en Huanchaco y la administración de viviendas del proyecto Techo Propio. Este estudio fue cuantitativo, correlacional no experimental y transversal, involucró a 30 participantes. Se aplicó un cuestionario validado, obteniendo resultados que indicaron una percepción mayoritariamente media de la gestión de viviendas. Con un coeficiente de 0,82, el análisis inferencial demostró una asociación sustancial entre gestión y satisfacción. El autor concluyó que optimizar la gestión mejora la atención a los beneficiarios. Finalmente, Regalado (2022) examinó la conexión entre San Fernando, Rioja, la satisfacción de los residentes y la administración del fondo Mi Vivienda. Se incluyeron 55 cabezas de familia en este estudio correlacional, que se enfocó en la satisfacción de los residentes, la gestión del fondo y la influencia del diseño de la vivienda. Con un  $R^2$  de 0,4738, los resultados demostraron una robusta conexión entre la administración del capital y el bienestar de los habitantes, proponiendo la necesidad de una administración eficaz y un diseño meditado en las promociones de viviendas sociales.

Un programa gubernamental llamado "Techo Propio" utiliza subvenciones para dar acceso a la vivienda a las familias con bajos ingresos. Su finalidad es mejorar las condiciones de vida, ofreciendo hogares seguros y adecuados, contribuyendo así a reducir la pobreza y la desigualdad habitacional. Calderón (2017) demuestra cómo el programa ha producido un efecto favorable en el nivel de vida de los participantes. Torres y García (2019) enfatizan que implementar adecuadamente las políticas públicas y la participación activa de los beneficiarios en los procedimientos de construcción y compra son esenciales para el éxito del programa. En cuanto a la definición de las dimensiones del Programa Techo Propio tenemos al trámite documentario del Programa Techo Propio comprende diversos procesos administrativos y legales que facilitan el acceso a la vivienda.

Estos trámites incluyen la presentación de la solicitud, la firma del contrato y el registro de la propiedad. El programa estaba diseñado para beneficiar a familias con bajos ingresos mediante la asignación de Bonos Familiares Habitacionales (BFH), que son subsidios directos no reembolsables otorgados por el Estado. Según Meza (2016), este programa busca reducir el déficit habitacional en el Perú mediante la construcción de viviendas seguras y de bajo costo. Adicionalmente, Castro, Sandoval y Sánchez (2019) destacan la efectividad administrativa del programa al priorizar a familias de escasos recursos y asegurar una adecuada gestión técnica en la construcción de las viviendas. La implementación constructiva dentro del Programa abarca diversas fases técnicas y gerenciales para la edificación de las viviendas. Este proceso incluye la elaboración de un proyecto constructivo aprobado, la contratación de una Entidad Técnica que supervise y ejecute las obras, y el seguimiento continuo por parte del Fondo MIVIVIENDA para asegurar la excelencia y seguridad de las residencias construidas. La participación activa del Estado y de entidades privadas es fundamental para garantizar que las viviendas tengan cada criterio y estándar correcto y se entreguen en los plazos establecidos (Meza, 2016; Castro, Sandoval y Sánchez, 2019). Respecto a la definición del proyecto de construcción, una vez seleccionados los beneficiarios, se procede a definir el proyecto de construcción de acuerdo a las necesidades y características de las viviendas requeridas. Esto puede incluir la elección del terreno, el diseño de la vivienda y el modelo de la infraestructura necesaria. Con relación a la contratación de empresas constructoras, el Ministerio de Vivienda contrata a empresas constructoras para la edificación de viviendas mediante procesos de licitación pública, garantizando el cumplimiento de las normas y los plazos. Las Entidades Técnicas gestionan el registro, la construcción, la supervisión y el seguimiento de las viviendas sociales. Para los programas Techo Propio se requiere un profesional con más de 5 años de experiencia. Con respecto al inicio de la construcción, las empresas constructoras comienzan la fase de construcción de las viviendas, que incluye la preparación del terreno, construir las casas y las instalaciones de las infraestructuras básicas como agua, electricidad y saneamiento. En relación a la supervisión y control de calidad, se tiene que a lo largo de todo el proceso de construcción se realiza un seguimiento continuo para cumplir con normativa de calidad y seguridad, que incluye inspecciones periódicas, pruebas de calidad y control del progreso. En cuanto a la entrega de las viviendas, una vez finalizada la construcción y verificada la Calidad de Vivienda, se procede a la entrega

de las mismas a los beneficiarios. Esto puede incluir la firma de documentos de entrega, la capacitación en el uso y mantenimiento de las viviendas, y otros aspectos en común. La calidad de la vivienda finalizada dentro del Programa se asegura mediante rigurosos controles técnicos y administrativos. Las viviendas construidas bajo este programa deben cumplir con estándares de seguridad y habitabilidad, incluyendo instalaciones de servicio básico como agua, desagüe y electricidad. Además, las entidades técnicas encargadas de la construcción están obligadas a seguir directrices específicas para conseguir la duración y seguridad de las edificaciones. Según Castro, Sandoval y Sánchez (2019), estas medidas contribuyen de manera significativa en su bienestar con respecto a la calidad de vida en sus domicilios que han sido beneficiosas proporcionando viviendas que cumplen con las normas de construcción y seguridad establecidas. De manera similar, Meza (2016) destaca que el control y la supervisión constante durante el proceso de construcción son fundamentales para asegurar que las viviendas entregadas sean de alta calidad y seguras para sus ocupantes. Con respecto al beneficiario del programa, Haramoto (1994) lo conceptualiza como la reacción fisiológica o emocional al completar las actividades aprobadas por el estado a través de los administradores del programa. Así mismo para Hurtado, Vásquez & Zapata (2012) proponen que la excelencia en la atención y un trato apropiado son claves para lograr la satisfacción, con estrategias centradas en la oportunidad, la atención y la distribución. Referente a las dimensiones, Haramoto (1994) subraya que los atributos de una vivienda adecuada dan prioridad a la satisfacción del beneficiario frente a la calidad. Sobre ello, Martínez (2019) establece que, para obtener un beneficio en el modo de vida de sus residentes, una vivienda debe cumplir una serie de requisitos fundamentales. A su turno, Sánchez et al (2020) refieren que estos atributos incluyen la integridad estructural del edificio, su accesibilidad a necesidades como electricidad, agua potable e instalaciones sanitarias, su ubicación en un barrio seguro y su adecuación cultural, que honra las tradiciones y prácticas de los inquilinos. Además, debe ser asequible para el ingreso de las familias de bajos recursos y proporcionar una protección adecuada contra el clima y otros elementos externos. El grado en que los servicios prestados cumplen o superan las expectativas y requisitos del usuario se considera la calidad de la atención y es un elemento determinante de su satisfacción. Una atención de alta calidad no solo abarca la eficiencia y efectividad del servicio, sino que también incluye aspectos como la empatía, la amabilidad y la capacidad de solucionar problemas de manera

oportuna. Zeithaml, Berry y Parasuraman (1996) sostienen que hay una robusta conexión entre la prestación del servicio y la complacencia del cliente, lo cual repercute en su fidelidad y en su propensión a volver a utilizar el servicio. Por su parte, Bitner y Hubbert (1994) en su teoría sobre el agrado del usuario se sustenta en la evaluación integral de toda la experiencia del servicio, considerando tanto elementos tangibles como intangibles. Ambos estudios concuerdan en que una atención de calidad es fundamental para alcanzar el éxito y la competitividad de cualquier organización. En cuanto a la tercera dimensión, las necesidades subjetivas relacionadas con el Programa Techo Propio engloban las impresiones y aspiraciones personales de los beneficiarios respecto a su bienestar y calidad de vida. Estas necesidades comprenden el anhelo de estabilidad, seguridad y un sentimiento de integración en la comunidad, así como la mejora percibida en su calidad de vida gracias a un ambiente adecuado y digno. Fernandez-Maldonado (2021) señala que los participantes del programa aprecian enormemente la oportunidad de poseer una vivienda propia, viéndola como un medio para lograr mayor independencia y dignidad personal. De manera similar, Santos y Pineda (2020) indican que la satisfacción con el Programa está estrechamente ligada a la percepción del apoyo y la asistencia recibidos durante el proceso de compra de la vivienda, lo cual influye significativamente en la confianza y valoración general del programa.

El programa social "Techo Propio" tiene como objetivo principal brindar acceso a una vivienda digna a las familias con recursos bajos en la ciudad de Tumbes. Sin embargo, la satisfacción de los beneficiarios ha sido una preocupación recurrente que amerita una reflexión profunda. La problemática radica en que, a pesar de los esfuerzos y recursos invertidos, muchos beneficiarios no perciben mejoras en su modo de vida. Este fenómeno puede explicarse desde varios enfoques teóricos: la teoría de las necesidades de Maslow sugiere que la satisfacción plena de los beneficiarios no se limita solo a la provisión de una vivienda, sino que incluye aspectos de seguridad, pertenencia, estima y autorrealización que podrían no estar siendo abordados adecuadamente. Además, desde la teoría del bienestar subjetivo, la percepción de satisfacción está estrechamente vinculada con las expectativas previas y las experiencias vividas durante el proceso de acceso y adaptación a la nueva vivienda. La disonancia entre las expectativas iniciales y la realidad percibida podría generar insatisfacción y frustración. Por tanto, entender el origen de este problema

implica considerar no solo los factores estructurales y económicos, sino también los aspectos psicológicos y sociales que están asociados en la percepción de satisfacción de los beneficiarios. Es crucial, entonces, replantear y ajustar las estrategias de implementación del programa para abordar integralmente las necesidades y expectativas de las familias, asegurando así un impacto positivo y sostenible en su bienestar.

Finalmente, como hipótesis general: Existe una relación significativa entre el Programa Techo Propio y la satisfacción de beneficiarios en la ciudad de Tumbes, 2024. Y como hipótesis específicas: (1) Los trámites documentarios del Programa Techo Propio están positivamente relacionados con la satisfacción de beneficiarios en la ciudad de Tumbes, 2024, (2) la ejecución de la construcción del Programa Techo Propio tiene un impacto significativo en la satisfacción de beneficiarios en la ciudad de Tumbes, 2024, y (3) la calidad de la vivienda de interés social terminada del Programa Techo Propio está asociada con la satisfacción de beneficiarios en la ciudad de Tumbes, 2024.

## II. METODOLOGÍA

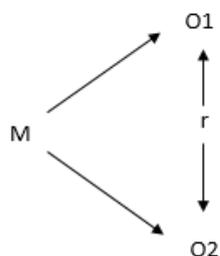
En relación al **tipo, enfoque y diseño de la investigación**, esta fue de tipo básica, centrándose en ampliar el conocimiento teórico sin una aplicación inmediata, generando nuevas ideas y teorías que contribuyen al campo de estudio (Arias, 2021). El enfoque cuantitativo de la investigación recopiló y analizó datos numéricos para identificar patrones y probar teorías mediante métodos estadísticos, permitiendo una comprensión objetiva y medible del fenómeno estudiado (García et al., 2009).

El estudio siguió un diseño no experimental, en el cual se observaron y analizaron variables en su entorno natural sin manipulación alguna. Este diseño permitió describir las características y relaciones entre variables tal como ocurren en la realidad, proporcionando una visión precisa y detallada del contexto (Hernández et al., 2014). Asimismo, se utilizó un diseño de corte transversal, ya que la información se recopiló en un solo momento en el tiempo, facilitando la obtención de un panorama general y actual del fenómeno en estudio.

El alcance de este estudio es explicativo, ya que buscó establecer correlaciones entre las variables examinadas, permitiendo una comprensión más profunda de las causas y efectos dentro del contexto investigado (Arias, 2021). Este enfoque explicativo es esencial para desarrollar teorías robustas y bien fundamentadas que puedan guiar futuras investigaciones y aplicaciones prácticas en el campo de la vivienda social.

### Figura 1

*Diagrama del diseño de investigación*



Dónde:

M= Hogares beneficiarios con el programa

O1= Programa techo propio

O2= Satisfacción del beneficiario

r = Correlación

**La variable independiente** Techo Propio es un programa gubernamental que facilita el acceso a viviendas dignas para familias de bajos recursos mediante subsidios estatales. (Calderón, 2017; Torres y García, 2019). Esta variable se midió por un cuestionario en relación con sus dimensiones. Siendo las dimensiones de la variable: los trámites documentarios, la ejecución de la construcción, la vivienda de interés finalizada del Programa. Como indicadores: claridad y accesibilidad de la información, tiempo de procesamiento de los documentos, calidad de la construcción, tiempo de plazos, conformidad con el diseño aprobado, calidad construcción, adecuación del espacio, funcionamiento servicios básicos.

**La variable dependiente** satisfacción de los beneficiarios mide cómo se cumplen las expectativas y necesidades de los ciudadanos, reflejándose en su percepción positiva de la calidad y efectividad del programa (Alonso y Lázaro, 2020; Martínez y Sánchez, 2021). Esta variable se midió con un cuestionario sus dimensiones el atributo de una vivienda adecuada, la calidad de la atención, necesidades subjetivas. Teniendo como indicadores: la distribución, calidad de materiales, seguridad, tiempo de respuesta, amabilidad, resolución de problema, percepción de la satisfacción persona, adecuación a las necesidades familiares, y sentimiento de pertenencia.

**La población** de este estudio estuvo conformada por un total de 1,372 hogares. Para seleccionar los hogares que formarían parte de la investigación, se establecieron criterios de inclusión específicos. El principal criterio de inclusión fue que los hogares tuvieran una obra entregada, asegurando que los participantes tuvieran experiencia directa con el proyecto de vivienda social. Además, se consideró esencial que los hogares estuvieran dispuestos a colaborar con el artículo de investigación, garantizando una participación voluntaria y comprometida, lo cual es fundamental para la validez y fiabilidad de los datos obtenidos. Por otro lado, se establecieron criterios de exclusión para asegurar la calidad y relevancia de la muestra. Los hogares que no pudieran participar, ya sea por falta de disponibilidad, desinterés, o cualquier otra razón que impidiera una colaboración efectiva, fueron excluidos de la investigación. Esto ayudó a asegurar que los datos recopilados fueran representativos y relevantes para los objetivos del estudio. Finalmente, **la muestra** se conformó por 50 hogares seleccionados mediante un **muestreo** no probabilístico.

Este método se eligió porque facilita la proximidad del investigador al objeto de investigación, permitiendo una mayor interacción y comprensión del contexto en el que se desarrollan los hogares participantes. El muestreo no probabilístico, aunque no asegura una representatividad estadística perfecta, es útil en estudios exploratorios o cuando se busca una comprensión profunda de casos específicos. El proceso de selección de la muestra incluyó una cuidadosa consideración de los hogares que cumplirían con los criterios de inclusión, así como una evaluación de su disposición para participar en el estudio. Este enfoque permitió seleccionar una muestra que, aunque limitada en número, proporcionó información valiosa y detallada sobre las percepciones y experiencias de los beneficiarios del programa de vivienda social, contribuyendo significativamente a los objetivos de la investigación.

**La técnica** empleada en la investigación fue la encuesta, la cual constaba de 30 preguntas específicas diseñadas para capturar información detallada sobre las percepciones y experiencias de los hogares. **El instrumento** utilizado incluyó dos cuestionarios distintos: uno enfocado en el "Programa Techo Propio" (Najar Calderón, 2022), aplicado a 50 hogares, y otro destinado a medir la satisfacción del beneficiario (Palacios Espinoza, 2019), también aplicado a 50 hogares. Estos cuestionarios fueron cuidadosamente diseñados para abordar diferentes aspectos del programa de vivienda y la satisfacción de los beneficiarios.

En relación a la validación y confiabilidad de los instrumentos, estos fueron evaluados por un panel de tres expertos, cuyos detalles y credenciales se encuentran especificados en el Anexo 3. Esta evaluación por parte de expertos aseguró que los cuestionarios fueran adecuados para medir las variables de interés y que proporcionaran datos precisos y fiables. **La confiabilidad** del cuestionario se determinó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Para la herramienta de Techo Propio, el coeficiente obtenido fue de 0.971, mientras que para el cuestionario de satisfacción de beneficiarios fue de 0.965. Ambos resultados indicaron que los instrumentos utilizados son altamente confiables para su aplicación en la investigación, lo que garantiza la consistencia interna de las preguntas y la fiabilidad de las respuestas obtenidas.

Para **el método y análisis respecto al análisis**, se empleó un método mixto que combinó técnicas de análisis descriptivo e inferencial. El análisis descriptivo se realizó utilizando el programa Excel como base de datos, lo que permitió organizar y resumir los datos de manera eficiente. Para el análisis inferencial estadístico y la interpretación de la información, se utilizó el programa SPSS versión 26. Este enfoque permitió una comprensión detallada y robusta de los datos recopilados, facilitando la generación de conclusiones precisas y bien fundamentadas. La utilización de ambos programas aseguró que los datos fueran analizados de manera exhaustiva, permitiendo identificar patrones y relaciones significativas que contribuyen a los objetivos del estudio.

El **aspecto ético** aseguro que las encuestas cumplieran la norma APA 4 edición Edición, asegurando la confidencialidad y la autorización de los participantes que fueron tratados de manera justa y voluntaria. Se solicitó la colaboración de los jefes de hogar para administrar la encuesta. Se mantuvieron principios de autonomía, beneficencia, equidad, libertad, honestidad, responsabilidad, respeto por la experiencia científica y profesional, y respeto por los derechos de autor, conforme al Código de Ética de la UCV (2020).

### III. RESULTADOS

#### Análisis estadísticos

##### Prueba de normalidad

Con el objetivo de evaluar la hipótesis central del estudio, se examinó la distribución de los datos que vinculan el programa social Techo Propio con el nivel de satisfacción de sus beneficiarios. Para ello, se utilizó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, la cual es idónea para muestras de 50 elementos.

Regla:

Si  $p_{valor} \leq 0.05$ , los datos tienen un comportamiento no paramétrico.

Si  $p_{valor} > 0.05$ , los datos tienen un comportamiento paramétrico.

**Tabla 1**

*Tabla de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Programa social techo propio	,135	50	,031	,926	50	,000
Satisfacción del beneficiario	,138	50	,022	,947	50	,000

Elaboración: propia

**Interpretación:** Al analizar la información de la tabla 7, se observó que tanto la forma de enseñar como la reducción de accidentes tienen niveles de significancia por debajo de 0.05. Esto indica, de acuerdo con el criterio definido, que los datos no siguen una distribución normal. Por lo tanto, se decidió emplear la prueba no paramétrica de correlación de Spearman para el análisis subsiguiente.

Siguiendo al objetivo general: Analizar la relación entre el Programa Techo Propio y la satisfacción de beneficiarios en la ciudad de Tumbes, 2024. Tenemos lo siguiente:

Hipótesis general:

H<sub>0</sub>: El Programa Techo Propio no se relaciona significativamente con la satisfacción de beneficiarios en la ciudad de Tumbes, 2024.

H<sub>1</sub>: El Programa Techo Propio se relaciona significativamente con la satisfacción de beneficiarios en la ciudad de Tumbes, 2024.

Regla:

Si  $p_{valor} \leq 0.05$ , se rechaza la Hipótesis nula

Si  $p_{valor} > 0.05$ , se acepta la Hipótesis nula

**Tabla 2**

*Correlación del programa techo propio y la satisfacción del beneficiario*

			Programa techo propio	Satisfacción del beneficiario
Rho de Spearman	Programa techo propio	Coefficiente de correlación	1,000	,671**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Satisfacción del beneficiario	Coefficiente de correlación	,671**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

Elaboración: propia

**Interpretación:** El análisis de los datos demostró una clara conexión favorable entre el programa Techo Propio y el nivel de satisfacción de sus beneficiarios en la ciudad de Tumbes durante el 2024.

Según a nuestro objetivo específico 1: Determinar la relación entre los trámites documentarios del Programa Techo Propio y la satisfacción de los beneficiarios en la ciudad de Tumbes, 2024. Tenemos lo siguiente:

Hipótesis específica 1:

H<sub>0</sub>: Los trámites documentarios del programa techo propio no están positivamente relacionados con la satisfacción de beneficiarios en la ciudad de Tumbes, 2024.

H<sub>1</sub>: Los trámites documentarios del programa techo propio están positivamente relacionados con la satisfacción de beneficiarios en la ciudad de Tumbes, 2024.

Regla:

Si  $p_{valor} \leq 0.05$ , se rechaza la Hipótesis nula

Si  $p_{valor} > 0.05$ , se acepta la Hipótesis nula

**Tabla 3**

*Correlación de tramites documentarios y la satisfacción del beneficiario*

			Tramites documentarios	Satisfacción del beneficiario
Rho de Spearman	Tramites documentarios	Coeficiente de correlación	1,000	,610**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	50	50
	Satisfacción del beneficiario	Coeficiente de correlación	,610**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	50	50

Elaboración: propia

**Interpretación:** El análisis de los datos demostró una clara conexión favorable entre los procesos administrativos del programa Techo Propio y el nivel de satisfacción de los beneficiarios en la ciudad de Tumbes durante el 2024.

De acuerdo a nuestro objetivo específico 2: Investigar la relación entre la ejecución de la construcción del Programa Techo Propio y la satisfacción de los beneficiarios en la ciudad de Tumbes, 2024. Tenemos lo siguiente:

Hipótesis específica 2:

H<sub>0</sub>: La ejecución de la construcción del programa techo propio están positivamente relacionados con la satisfacción de beneficiarios en la ciudad de Tumbes, 2024.

H<sub>1</sub>: La ejecución de la construcción del programa techo propio están positivamente relacionados con la satisfacción de beneficiarios en la ciudad de

Regla:

Si  $p_{valor} \leq 0.05$ , se rechaza la Hipótesis nula

Si  $p_{valor} > 0.05$ , se acepta la Hipótesis nula

**Tabla 4**

*Correlación de la ejecución de la construcción y la satisfacción del beneficiario*

			Ejecución de la construcción	Satisfacción del beneficiario
Rho de Spearman	Ejecución de la construcción	Coefficiente de correlación	1,000	,549**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Satisfacción del beneficiario	Coefficiente de correlación	,549**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

Elaboración: propia

**Interpretación:** El análisis de los datos demostró una clara conexión favorable entre el desarrollo de las obras del programa Techo Propio y el nivel de satisfacción de los beneficiarios en la ciudad de Tumbes durante el 2024.

Según nuestro objetivo específico 3: Analizar la relación entre la vivienda de interés social terminada del Programa Techo Propio y la satisfacción de los beneficiarios en la ciudad de Tumbes, 2024. Tenemos lo siguiente:

Hipótesis específica 3:

H<sub>0</sub>: La vivienda de interés social terminada del programa techo propio están positivamente relacionados con la satisfacción de beneficiarios en la ciudad de Tumbes, 2024.

H<sub>1</sub>: La vivienda de interés social terminada construcción del programa techo propio están positivamente relacionados con la satisfacción de beneficiarios en la ciudad de Tumbes, 2024.

Regla:

Si  $p_{valor} \leq 0.05$ , se rechaza la Hipótesis nula

Si  $p_{valor} > 0.05$ , se acepta la Hipótesis nula

**Tabla 5**

*Correlación de la vivienda del interés social terminada y la satisfacción del beneficiario*

			Vivienda de interés social terminada	Satisfacción del beneficiario
Rho de Spearman	Vivienda de interés social terminada	Coeficiente de correlación	1,000	,673**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Satisfacción del beneficiario	Coeficiente de correlación	,673**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	20

Elaboración: propia

**Interpretación:** El análisis de los datos demostró una clara conexión favorable entre las viviendas finalizadas del programa Techo Propio y el nivel de satisfacción de los beneficiarios en la ciudad de Tumbes durante el 2024.

#### IV. DISCUSIÓN

El estudio realizado en la ciudad de Tumbes en 2024 reveló una relación claramente positiva entre la satisfacción de los beneficiarios y el programa social “Techo Propio”. Los datos indican una correlación positiva moderadamente significativa de 0.671 entre las variables, lo que sugiere que el programa está cumpliendo eficazmente su objetivo de mejorar el bienestar de los beneficiarios. Esta correlación no solo es significativa en términos estadísticos, sino que también refleja una mejora tangible en la condición de vida de los participantes. Este hallazgo está en consonancia con investigaciones anteriores. Por ejemplo, Abril (2023) encontró un incremento significativo del 99% en la calidad de vida de los beneficiarios del programa en la región de Ancash, Perú. El resultado se atribuye a factores como la estabilidad y seguridad residencial proporcionadas por el programa, como resalta Calderón (2017). El impacto positivo del programa “Techo Propio” también puede ser atribuido a varios factores clave identificados en la literatura. Torres y García (2019) señalan que el éxito del programa depende de una implementación adecuada y un seguimiento continuo. Estos elementos son cruciales para garantizar que los beneficiarios reciban el requerimiento necesario en el proceso, desde la inscripción hasta la adquisición de la vivienda. Este enfoque integral asegura que se esté cumpliendo el estándar de calidad y que cualquier problema sea resuelto de manera oportuna, lo que coincide con los hallazgos del estudio en Tumbes. Adicionalmente, Santos y Pineda (2020) subrayan que la percepción de ayuda y asistencia durante la obtención de la vivienda juega un papel crucial en la confianza y valoración positiva del programa por parte de los beneficiarios. Esta percepción de apoyo continuo es esencial para construir una relación de confianza entre los beneficiarios y las autoridades responsables del programa. La asistencia y orientación proporcionadas a los beneficiarios no solo facilitan el proceso de adquisición de la vivienda, sino que también incrementan la satisfacción y la percepción positiva del programa. Fernández-Maldonado (2021) destaca otro aspecto importante: los beneficiarios valoran la posibilidad de tener un hogar propio como un medio para alcanzar mayor autonomía y dignidad personal. La propiedad de una vivienda no solo ofrece un lugar seguro y estable, sino que también proporciona una base sobre la cual los beneficiarios pueden fabricar un futuro adecuado para ellos y sus familias. La autonomía y dignidad que vienen con la propiedad de una vivienda son aspectos cruciales para el bienestar emocional y psicológico de los beneficiarios. En resumen,

los hallazgos del estudio en Tumbes corroboran la eficacia del programa "Techo Propio" en mejorar la calidad de vida de los beneficiarios. La correlación positiva moderadamente significativa de 0.671 indica que el programa está logrando su objetivo principal. Estos resultados están respaldados por investigaciones previas y teorías que subrayan la importancia de la estabilidad residencial, la implementación adecuada, el seguimiento continuo y la percepción de apoyo. Todos estos factores contribuyen al éxito del programa y a la satisfacción de los beneficiarios, confirmando que "Techo Propio" es una herramienta efectiva para mejorar el bienestar de las personas que más lo necesitan.

El análisis de datos realizado en la ciudad de Tumbes en 2024 reveló una relación positiva moderada entre los trámites documentarios y la satisfacción de los beneficiarios del programa. La correlación positiva moderada de 0.610 entre estas variables refuerza la idea de que una gestión documental eficiente contribuye significativamente al bienestar de los beneficiarios. Este hallazgo es consistente con estudios previos. Meza (2019) destacó que una gestión eficiente es vital para la satisfacción de los beneficiarios, subrayando la importancia de procesos administrativos bien organizados y ejecutados. La eficiencia en los trámites no solo reduce el tiempo y el esfuerzo requeridos para completar el proceso, sino que también disminuye la frustración y la incertidumbre entre los beneficiarios. Por su parte, Tuesta del Águila (2019) enfatiza la necesidad de mejorar la comunicación y los procesos administrativos para aumentar la satisfacción del usuario. Una comunicación clara y efectiva es esencial para mantener informados a los beneficiarios sobre el estado de sus trámites y cualquier acción requerida de su parte. Además, procesos administrativos bien estructurados y transparentes aseguran que los beneficiarios comprendan cada paso del proceso, lo que contribuye a una mayor satisfacción. Meza (2016) señaló que el programa "Techo Propio" busca reducir el déficit habitacional mediante trámites simplificados, beneficiando a las familias de mínimos ingresos. La simplificación de los trámites es un factor crucial para facilitar el acceso al programa y garantizar que las familias más vulnerables puedan beneficiarse sin enfrentar barreras burocráticas significativas. Castro, Sandoval y Sánchez (2019) destacan que una gestión administrativa efectiva asegura una adecuada priorización y asistencia técnica, lo que es fundamental para aumentar la satisfacción de los beneficiarios. Una administración eficiente permite que los recursos se distribuyan de manera equitativa

y que los beneficiarios reciban el apoyo técnico necesario para completar con éxito el proceso de adquisición de la vivienda. Además, Hurtado, Vásquez y Zapata (2012) sugieren que la calidad de la atención y el trato adecuado en los trámites son claves para lograr la satisfacción. Estrategias centradas en la oportunidad, la atención personalizada y la distribución efectiva de la información son fundamentales para asegurar que los beneficiarios se sientan valorados y bien atendidos durante todo el proceso. Un trato adecuado y una atención oportuna no solo mejoran la percepción del programa, sino que también incrementan la confianza de los beneficiarios en las instituciones responsables. En resumen, los resultados del estudio en Tumbes subrayan la importancia de una gestión documental eficiente y una buena comunicación para incrementar la satisfacción de los beneficiarios del programa. La correlación positiva moderada de 0.610 refuerza la relación significativa entre una gestión eficiente de los trámites y el bienestar de los beneficiarios. Estos hallazgos están respaldados por investigaciones previas que destacan la importancia de la eficiencia administrativa, la comunicación clara y la calidad de la atención en la satisfacción del usuario. Una gestión eficiente y una buena comunicación son esenciales para garantizar que el programa “Techo Propio” cumpla su objetivo de mejorar el bienestar de las familias.

Este análisis de datos realizado en la ciudad de Tumbes en 2024 reveló una relación positiva moderada entre la ejecución de la construcción y la satisfacción de los beneficiarios del programa. La relación positiva moderada de 0.549 entre estas variables indica que la calidad en la ejecución de las construcciones tiene un efecto en la satisfacción de los beneficiarios. Este hallazgo se alinea con estudios previos. Rojas (2021) encontró que la satisfacción del beneficiario está influenciada por la calidad de la construcción, que se destaca lo primordial de entregar viviendas que cumplan con los estándares de calidad establecidos. La calidad de la construcción no solo afecta la percepción de los beneficiarios sobre el programa, sino que también influye en su bienestar y seguridad a largo plazo. Del mismo modo, Orlando-Ratti et al. (2021) observaron que las dificultades de calidad en la construcción tienen un efecto en la satisfacción de los usuarios. Problemas como defectos estructurales, acabados deficientes y materiales de baja calidad pueden llevar a una insatisfacción considerable entre los beneficiarios, afectando negativamente su experiencia y percepción del programa. De la misma manera, Meza (2016) y Castro, Sandoval y

Sánchez (2019) enfatizan que la supervisión y control continuo durante la construcción son esenciales para asegurar viviendas seguras y de calidad. La supervisión constante permite identificar y corregir problemas a medida que surgen, asegurando que las construcciones se realicen de acuerdo con los estándares de calidad. Además, la contratación de empresas constructoras calificadas y el seguimiento por parte del Fondo MIVIVIENDA son cruciales para cumplir con los requisitos de calidad y, por ende, para la satisfacción de los beneficiarios. Por su parte, Martínez (2019) refiere que una vivienda adecuada debe cumplir con varios atributos esenciales para asegurar la comodidad y bienestar de sus habitantes, incluyendo la seguridad estructural, accesibilidad a servicios básicos y ubicación en un entorno seguro. Estos atributos son fundamentales para garantizar que las viviendas proporcionen un entorno habitable y seguro para las familias beneficiarias. En resumen, los resultados del estudio en Tumbes subrayan la importancia de una ejecución de construcción de alta calidad para incrementar la satisfacción. La relación positiva moderada de 0.549 refuerza la existencia de una relación significativa entre la calidad de la construcción y la satisfacción de los beneficiarios. Estos hallazgos están respaldados por investigaciones previas que destacan la importancia de la supervisión continua, la contratación de empresas calificadas y la necesidad de cumplir con estándares de calidad en la construcción. Una construcción de alta calidad es esencial para asegurar que el programa "Techo Propio" cumpla su objetivo de mejorar el bienestar y la satisfacción de las familias de bajos ingresos.

El análisis de datos realizado en Tumbes durante el año 2024 reveló una clara relación entre la vivienda de interés social terminada y la satisfacción de los beneficiarios. La correlación moderada de 0.508 evidencia una conexión significativa entre estas variables, subrayando lo primordial de la calidad de las viviendas entregadas para la satisfacción de los beneficiarios. Este hallazgo es consistente con estudios previos. Bedoya Ruiz et al. (2018) en Colombia encontraron que la calidad de las viviendas entregadas fue un factor crucial para la satisfacción de los beneficiarios. La calidad de la vivienda no solo afecta la percepción inmediata de los beneficiarios sobre el programa, sino que también influye en su bienestar a largo plazo y en su calidad de vida. Por su parte, Zhang y Wu (2022) y Tousi (2021) también han mostrado que la condición de la vivienda es un determinante clave en la impresión positiva de los beneficiarios. Una vivienda en buenas condiciones, que cumpla con

los estándares de seguridad y habitabilidad, es primordial para conseguir la satisfacción de los beneficiarios. La condición de la vivienda impacta directamente en la experiencia diaria de los beneficiarios, afectando su comodidad y percepción del programa. Del mismo modo, Castro, Sandoval y Sánchez (2019) mencionan que el control de calidad durante la construcción asegura que las viviendas cumplan con las normas de seguridad y habitabilidad, lo cual es fundamental para la satisfacción de los beneficiarios. Un control de calidad riguroso durante la construcción permite identificar y corregir problemas a tiempo, asegurando que las viviendas entregadas sean seguras y duraderas. De la misma manera, Meza (2016) añade que la supervisión constante es clave para garantizar viviendas seguras y duraderas. La supervisión continua durante todo el proceso de construcción es vital para conseguir que se logren los estándares de calidad y que cualquier problema se aborde de manera oportuna. Esto no solo mejora la calidad de las viviendas entregadas, sino que también aumenta la confianza de los beneficiarios en el programa. Por otro lado, Zeithaml, Berry y Parasuraman (1996) indican que la calidad en el servicio está fuertemente ligada al bienestar del cliente, lo cual a su vez impacta en su lealtad y en la intención de recomendación. En el contexto de la vivienda de interés social, esto significa que un programa que entrega viviendas de alta calidad no solo satisface a los beneficiarios actuales, sino que también mejora la percepción pública del programa y aumenta la probabilidad de que otros lo recomienden. Bitner y Hubbert (1994) resaltan que la satisfacción del cliente depende de la evaluación de la experiencia total del servicio, incluyendo aspectos tangibles e intangibles. En el caso de la vivienda de interés social, esto incluye tanto la calidad física de la vivienda como la experiencia general del beneficiario con el programa, desde la solicitud hasta la entrega y el soporte post-entrega. En resumen, el estudio en Tumbes destaca que entregar viviendas de interés social de alta calidad incrementa la satisfacción de los beneficiarios, con una correlación moderada de 0.508 entre estas variables. Estos resultados, respaldados por investigaciones previas, subrayan la importancia del control de calidad, la supervisión continua y la calidad en el servicio para asegurar la satisfacción. La alta calidad de las viviendas es esencial para que el programa mejore el bienestar y la satisfacción de las familias de bajos ingresos.

## V. CONCLUSIONES

1. Se determinó una conexión positiva moderada entre el programa social Techo Propio y la satisfacción de los beneficiarios en Tumbes para el 2024 (Rho de Spearman = 0,671,  $p < 0,01$ ). Esto indica la existencia de una asociación, sugiriendo que el programa Techo Propio está relacionado con la satisfacción de los beneficiarios.
2. Se determinó una conexión positiva moderada entre los procedimientos documentados y la satisfacción de los beneficiarios en Tumbes en 2024 (Rho de Spearman = 0,610,  $p < 0,01$ ). Este resultado establece una asociación significativa entre estas variables, implicando que los procedimientos documentados están relacionados con la satisfacción de los beneficiarios.
3. Se determinó una conexión positiva moderada entre la ejecución de la construcción y la satisfacción del beneficiario en Tumbes en 2024 (Rho de Spearman = 0,678,  $p < 0,01$ ). Como resultado, se confirma que estas variables tienen una fuerte asociación, lo que implica que la ejecución de la construcción está relacionada con la satisfacción del beneficiario.
4. Se determinó la relación entre la variable vivienda de interés social y la satisfacción del beneficiario en la ciudad de tumbes en 2024 en donde se evidencia una correlación (0.508) entre ambas variables lo cual indica que la variable vivienda de interés está asociada a la satisfacción del beneficiario.

## VI. RECOMENDACIONES

1. Fortalecer la comunicación entre beneficiarios y responsables del programa Techo Propio mediante programas de retroalimentación y atención personalizada puede mejorar la resolución de dudas y alinear expectativas con resultados. Calderón (2017) muestra que una mejor comunicación incrementa los beneficios del programa en el nivel de vida, mientras que Torres y García (2019) destacan lo fundamental de la participación de los beneficiarios en los procedimientos para el éxito del programa.
2. Mejorar y simplificar los procedimientos documentales del programa, mediante capacitaciones y asistencia personalizada, puede reducir la burocracia y aumentar la satisfacción de los beneficiarios. Según Meza (2016), optimizar estos procesos administrativos y legales facilita el acceso a la vivienda en el Programa Techo Propio.
3. Asegurar la calidad y puntualidad en la construcción mediante inspecciones periódicas y un equipo de supervisión es crucial. Involucrar a los beneficiarios en el proceso de construcción también puede aumentar su compromiso y satisfacción. Castro, Sandoval y Sánchez (2019) resaltan que la supervisión continua y la participación de los beneficiarios son clave para el cumplimiento con el estándar de calidad y seguridad en las viviendas.
4. Desarrollar programas complementarios que mejoren las condiciones de las viviendas de interés social, como proyectos de urbanización, acceso a servicios básicos y áreas comunes. Promover la participación de la comunidad en el diseño y mejora de estas viviendas para que se adapten mejor a las necesidades y expectativas de los beneficiarios. Santos y Pineda (2020) indican que la satisfacción con el programa está estrechamente ligada a la percepción del apoyo y la asistencia recibidos durante el proceso de compra de la vivienda.

## REFERENCIAS

- Abril Alfaro, M. L. (2023). *Impacto del programa "Techo Propio" en la mejora de la calidad de vida del ciudadano del nivel socioeconómico C, en Ancash-Perú, a través de la adquisición de viviendas* [Tesis de licenciatura, Universidad de Lima]. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/18554>
- Alonso, P., & Lázaro, E. (2020). *Evaluación de la satisfacción de los beneficiarios en programas sociales: Un enfoque integral*. *Revista de Políticas Públicas*, 15(3), 45-67.
- Álvarez, A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones*. [Nota académica, Universidad de Lima]. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3321884>
- Bedoya Ruiz, Á. M., Agudelo Rodríguez, C. F., Ramos Calonge, H. G., & Juliao Vargas, C. S. (2018). *Vivienda social en Colombia: Metodología para su evaluación integral*. Ediciones Unisalle. [https://ciencia.lasalle.edu.co/edunisalle\\_arquitectura-urbanismo/22](https://ciencia.lasalle.edu.co/edunisalle_arquitectura-urbanismo/22)
- Bernal, C. (2022). *Metodología de la Investigación* (5 ed.). Mexico: Pearson EDUCACIÓN.
- Bitner, M. J., & Hubbert, A. R. (1994). Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus quality. In R. T. Rust & R. L. Oliver (Eds.), *Service quality: New directions in theory and practice* (pp. 72-94). SAGE Publications. <https://www.scirp.org/reference/ReferencesPapers?ReferenceID=996708>
- Calderón, J. (2017). *Impacto del programa Techo Propio en la calidad de vida de las familias beneficiarias en Lima Metropolitana*. Editorial Universitaria.
- Castellanos, I. (2002). Análisis de necesidades y establecimiento de objetivos. *Marcoele*, 10(10), 23-36. [https://marcoele.com/descargas/expolingua\\_2002.castellanos.pdf](https://marcoele.com/descargas/expolingua_2002.castellanos.pdf)
- Castro, S., Sandoval, R., & Sánchez, L. (2019). Efectividad en la gestión administrativa del Programa Techo Propio. *Revista de Climatología Edición Especial Ciencias Sociales*, Vol. 23, 195-200.

- Elizondo, L., (2022). A Justified Plan Graph Analysis of Social Housing in Mexico (1974–2019): Spatial Transformations and Social Implications. *Nexus Network Journal [en línea]*, 24, (1), pp. 25-53. <https://link.springer.com/10.1007/s00004-021-00568-7>
- Evangelista (2023). *Programa techo propio y su relación con la satisfacción de beneficiarios del distrito Nuevo Occoro, Huancavelica – 2023* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/135930?show=full>
- Fernández-Maldonado, A. M. (2021). El acceso a la vivienda en el Perú: Análisis y propuestas. *Foco Económico*. Recuperado de <https://dev.focoeconomico.org/2021/08/27/la-problematica-del-acceso-a-la-vivienda-en-el-peru/>
- Fondo Mi Vivienda. (2023, 05 02). Fondo mi vivienda S.A. <https://www.mivivienda.com.pe/PortalWEB/>
- González, L., & Sánchez, M. (2021). Determinantes del bienestar en programas de vivienda social. *Revista de Estudios Urbanos*, 15(2), 45-60.
- Haramoto, E. (1994). Incentivo a la calidad de la vivienda social. *Revista INVI* 8, (20). <https://revistainvi.uchile.cl/index.php/INVI/article/view/62027>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2019). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Ipanaque Vilchez, Y. (2020). *Gestión del PROGRAMA TECHO PROPIO y satisfacción en beneficiarios de Tarapoto – 2019* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51789>
- Malca (2023). *Gestión de viviendas del PROGRAMA TECHO PROPIO y SATISFACCIÓN DE BENEFICIARIOS de un centro poblado de Huanchaco, 2023*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/121810>
- Martínez, F. (2019). Modelo liviano de autoconstrucción de vivienda rural con autosuficiencia energética y de abastecimiento de agua. *Revista de Climatología Edición Especial Ciencias Sociales*, 23, 193-202.

<https://www.researchgate.net/publication/370408862> Efectividad de la gestión administrativa del programa Techo Propio como alternativa para la construcción de viviendas en la provincia de Abancay Perú periodo 2019

Martínez, J., & Sánchez, M. (2021). *La satisfacción de los beneficiarios en programas de ayuda social: Estudio de caso en España*. *Revista Internacional de Ciencias Sociales*, 19(1), 78-95.

Mendoza et al. (2020). Enseñanzas atribuibles a los procesos de adjudicación de vivienda de interés social en una ciudad colombiana: grado de satisfacción del usuario. *Información tecnológica*, 31(5), 119-128.  
<https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n5/0718-0764-infotec-31-05-119.pdf>

Meza Parra, S. K. (2016). *La vivienda social en el Perú: evaluación de las políticas y programas sobre vivienda de interés social: caso de estudio: programa techo propio* [Tesis de maestría: Politécnica de Catalunya].  
<https://upcommons.upc.edu/handle/2117/87782>

Meza, S. (2016). *La vivienda social en el Perú, evaluación de las políticas y programas de vivienda de interés social: caso de estudio "Techo Propio"*. *Universidad Politécnica de Catalunya*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/38619592.pdf>

MINISTERIO DE VIVIENDA DEL PERÚ. (2018, Septiembre 4). ¿Qué es el Programa techo propio? YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=1oOcAeJUnrw>

Morales, J., & Ramírez, A. (2020). Políticas de vivienda y necesidades de la población: Un enfoque práctico. *Editorial Universitaria*, 22(3), 123-135.

Moreira Pazmiño, A. A. (2022). *Prototipo de vivienda de interés social para Guayaquil* [Trabajo de titulación, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/19966>

Orlando-Ratti, J; Contreras-Escandón, C. y Veliz-Párraga, J. (2021). Cultura constructiva y vivienda progresiva. El caso de “Los Almendros”, Portoviejo–Ecuador. *Revista Científica INGENIAR*, 4(8), 19-45.  
<https://journalingeniar.org/index.php/ingeniar/article/view/32>

- Pérez-Sánchez, V. R., Mora-García, R. T., Pérez-Sánchez, J. C., & Céspedes-López, M. F. (2020). La influencia de las características de las viviendas de segunda mano en sus precios de venta: evidencias en el mercado alicantino. *Revista de Climatología Edición Especial Ciencias Sociales*, 23, 189-200. [https://www.researchgate.net/publication/340682695\\_La\\_influencia\\_de\\_las\\_caracteristicas\\_de\\_las\\_viviendas\\_de\\_segunda\\_mano\\_en\\_sus\\_precios\\_de\\_venta\\_evidencias\\_en\\_el\\_mercado\\_alicantino](https://www.researchgate.net/publication/340682695_La_influencia_de_las_caracteristicas_de_las_viviendas_de_segunda_mano_en_sus_precios_de_venta_evidencias_en_el_mercado_alicantino)
- Rojas, M. y Burgos, S. (2021). Integración social en PVIVIENDA SOCIAL. Un análisis en el Gran Concepción, Chile. *Revista INVI*, 36 (103), pp. 268- 291. <https://www.scielo.cl/pdf/invi/v36n103/0718-8358-invi-36-103-268.pdf>
- Santos, J., & Pineda, L. (2020). Impacto emocional y social del acceso a la vivienda en el Perú. *Revista de Vivienda y Desarrollo Urbano*, 15(1), 123-135. <https://doi.org/10.1234/rvdu.v15i1.5678>
- Sellán Morante, F. A., & Moreira Espinoza, D. A. (2024). *Diseño de un conjunto habitacional de viviendas progresivas en Mi Lote – Guayaquil, 2023* [Tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsq.edu.ec/handle/3317/19966>
- Techo Propio (2002). *¿Qué es el PROGRAMA TECHO PROPIO?* <https://www.mivivienda.com.pe/PORTALWEB/usuario-busca-viviendas/pagina.aspx?idpage=30#:~:text=%C2%BFQU%C3%89%20ES%20EL%20PROGRAMA%20TECHO%20PROPIO%3F%20Es%20un,contar%C3%A1%20con%20servicios%20b%C3%A1sicos%20de%20luz%2C%20agua%2C%20desag%C3%BCe>
- Techo Propio (2004). *¿Qué es el Programa Techo Propio?*. <https://www.mivivienda.com.pe/PORTALWEB/promotores-construtores/pagina.aspx?idpage=81>
- Techo Propio (2004). *Trámites documentarios Programa Techo Propio*. <https://www.mivivienda.com.pe/PORTALWEB/usuario-busca-viviendas/pagina.aspx?idpage=31>

- Tejeda, A. (2021). *Gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Casma, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57254>
- Torres – Pachas (2022). *The challenges of effective public management in the fight against environmental pollution: a global perspective*. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85183514772&doi=10.24857%2frgsa.v18n4-029&origin=inward&txGid=d16d8d3f87574389822044c99c6bbf06>
- Torres, M., & García, L. (2019). Políticas de vivienda social y su efectividad: Análisis del programa Techo Propio en Perú. *Revista de Estudios Urbanos y Regionales*, 35(2), 123-145. <https://doi.org/10.1016/j.reurb.2019.01.002>
- Tousi, E. (2021). Challenges on urban socio-spatial cohesion: The case of social housing complexes in the regional administrative area of Piraeus in Greece. *Journal of Sustainable Architecture and Civil Engineering*, 29(2), 21-32. <https://doi.org/10.5755/j01.sace.29.2.29137>
- Tuesta Del Aguila, X. (2019). *Programa techo propio y satisfacción de beneficiarios de la urbanización El Manantial, Rioja, 2019* (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48760>
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46. <https://doi.org/10.2307/1251929>
- Zhang, L., & Wu, Z. (2022). The characteristics of leisure activities and the built environment influence large-scale social housing communities in China: The case study of Shanghai and Nanjing. *Journal of Asian Architecture and Building Engineering*, 21(3), 825-838. <https://doi.org/10.1080/13467581.2022.13472852>

**ANEXOS**

### Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Programa Techo Propio	Según Programa Techo Propio (2022), es un programa dirigido a las familias con ingresos familiares mensuales que no excedan el valor de S/ 3,715 para comprar y S/ 2,706 para construir o mejorar su vivienda, la misma que contará con servicios básicos de luz, agua, desagüe. El programa es administrado por la Dirección Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento de Tumbes.	Se refiere a un conjunto de acciones y criterios específicos destinados a proporcionar acceso a una vivienda digna a familias de bajos ingresos. Este programa se implementa mediante subsidios directos, financiamiento accesible y asistencia técnica, asegurando que los beneficiarios cumplan con los requisitos establecidos, como el nivel de ingresos, la situación de vulnerabilidad y la inexistencia de una vivienda propia previa.	Los trámites documentarios del Programa Techo propio	Claridad y Accesibilidad de la Información	Ordinal
				Tiempo de Procesamiento de los Documentos	
				Calidad de la Construcción.	
			La ejecución de la construcción del Programa Techo propio	Tiempo de Plazos	
				Conformidad con el Diseño Aprobado	
				Calidad Construcción	
			La vivienda de interés social terminada del Programa Techo propio	Adecuación del Espacio	
				Funcionamiento Servicios Básicos	
Satisfacción de Beneficiarios	Haramoto (1994) la define como la respuesta física o emocional al completar las actividades aprobadas por el estado a través de los administradores del programa.	Se refiere a la medida en que los participantes del programa perciben y evalúan positivamente diversos aspectos del mismo. Esto incluye la accesibilidad y claridad de la información proporcionada, la facilidad y transparencia del proceso de solicitud, la calidad y adecuación de la vivienda recibida, y el apoyo técnico y financiero brindado.	Atributos de una vivienda adecuada	Distribución	Ordinal
				Calidad de Materiales	
				Seguridad	
			La calidad de la atención	Tiempo de Respuesta	
				Amabilidad	
				Resolución de Problemas	
			Necesidades Subjetivas	Percepción de la Satisfacción personal	
				Adecuación a las necesidades familiares	
				- Sentimiento de pertenencia	

## Anexo 2: instrumento de recolección de datos

Estimado Sr./ Sra., reciba usted un cordial saludo. Quisiera pedir tu ayuda para que pueda contestar algunas preguntas que no le tomaran mucho tiempo, sus respuestas serán confidenciales y anónimas. El cuestionario tiene por objeto recoger información, para determinar la relación entre Programa Techo Propio y la Satisfacción del Beneficiario en la ciudad de Tumbes, 2024. Para lo cual necesitamos de su colaboración y apoyo, respondiendo no como debería ser sino como lo percibe en la realidad. Por consiguiente, marcarás tu respuesta para cada una de las preguntas en uno de los recuadros.

ESCUELA DE POSGRADO						
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA						
CUESTIONARIO						
		UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO				
“Programa Social Techo Propio y la satisfacción del beneficiario en la ciudad de Tumbes, 2024”.						
VARIABLE: PROGRAMA SOCIAL TECHO PROPIO						
Dimensión: Trámites Documentarios		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
1	¿Con qué frecuencia encuentras la información proporcionada sobre los trámites documentarios del Programa Techo Propio clara y fácil de entender?					
2	¿Con qué has tenido dificultades para entender la información relacionada con los trámites documentarios del Programa Techo Propio?					
3	¿Con qué frecuencia experimentas retrasos en el procesamiento de los documentos requeridos para el Programa Techo Propio?					
4	¿Con qué frecuencia los documentos necesarios para el Programa Techo Propio son procesados dentro del plazo esperado?					
5	¿En qué medida encuentras que el proceso de tramitación de documentos del Programa Techo Propio es eficiente y ágil?					
Dimensión: Ejecución de la construcción		1	2	3	4	5

6	¿Con qué frecuencia notas que la calidad de la construcción de las viviendas del Programa Techo Propio es alta y satisfactoria?					
7	¿Con qué frecuencia se cumplen los plazos establecidos para la finalización de la construcción de las viviendas del Programa Techo Propio?					
8	¿Con qué frecuencia las viviendas del Programa Techo Propio se entregan dentro del plazo prometido a los beneficiarios?					
9	¿Con qué frecuencia las viviendas del Programa Techo Propio se construyen de acuerdo con los planos y especificaciones aprobadas inicialmente?					
10	¿Con qué frecuencia los beneficiarios del Programa Techo Propio están satisfechos con el diseño y la distribución de sus viviendas, tal como se les presentó inicialmente?					
<b>Dimensión: Vivienda de interés social terminada</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	¿Con qué frecuencia encuentras que la calidad de la construcción de tu vivienda de interés social es alta y satisfactoria?					
12	¿Con qué frecuencia encuentras que el espacio y la distribución de tu vivienda de interés social son adecuados para las necesidades de tu familia?					
13	¿En qué medida consideras que la distribución de tu vivienda de interés social se ajusta a las necesidades y tamaño de tu familia?					
14	¿En qué medida consideras que los servicios básicos en tu vivienda de interés social funcionan de manera confiable y eficiente?					
15	¿Con qué frecuencia experimentas problemas en el funcionamiento de los servicios básicos (agua, electricidad, saneamiento) en tu vivienda de interés social?					
<b>VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL BENEFICIARIO</b>						
<b>Dimensión: Atributos de la vivienda</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Con qué frecuencia encuentras que la distribución de tu vivienda del Programa Techo Propio es adecuada para las necesidades de tu familia?					

2	¿Con qué frecuencia notas que los materiales utilizados en la construcción de tu vivienda del Programa Techo Propio son de buena calidad y duraderos?					
3	¿En qué medida consideras que los materiales utilizados en tu vivienda del Programa Techo Propio son resistentes y adecuados para su propósito?					
4	¿Con qué frecuencia te sientes seguro dentro y alrededor de tu vivienda del Programa Techo Propio?					
5	¿En qué medida consideras que tu vivienda del Programa Techo Propio está protegida contra robos, incendios u otros peligros?					
<b>Dimensión: Calidad en la atención</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6	¿Con qué frecuencia recibes respuesta a tus consultas o solicitudes por parte del equipo del Programa Techo Propio?					
7	¿Con qué frecuencia encuentras que el personal del Programa Techo Propio es amable y cortés en su trato contigo?					
8	¿Cuántas veces has sentido que el personal del Programa Techo Propio no ha sido amable en su trato contigo?					
9	¿Con qué frecuencia has recibido soluciones efectivas a tus problemas o inquietudes por parte del equipo del Programa Techo Propio?					
10	¿En qué medida consideras que el equipo del Programa Techo Propio es capaz de resolver los problemas que se presentan de manera oportuna y satisfactoria?					
<b>Dimensión: Necesidades Subjetivas</b>						
11	¿Con qué frecuencia te sientes satisfecho/a personalmente con tu vivienda proporcionada por el Programa Techo Propio?					
12	¿Con qué frecuencia encuentras que tu vivienda del Programa Techo Propio satisface las necesidades específicas de tu familia?					

13	¿En qué medida consideras que tu vivienda del Programa Techo Propio es adecuada para las actividades diarias y el estilo de vida de tu familia?					
14	¿Con qué frecuencia te sientes parte de la comunidad en la que está ubicada tu vivienda del Programa Techo Propio?					
15	¿Cuántas veces has experimentado falta de conexión o pertenencia con la comunidad de tu vivienda del Programa Techo Propio?					

### Anexo 3. Ficha de validación de instrumentos para la recolección de datos

#### VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE TECHO PROPIO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el presente cuestionario que permitirá recoger los datos para la investigación: Programa social techo propio y la satisfacción del beneficiario en la ciudad de Tumbes, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar este instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

#### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE TECHO PROPIO

Definición de la variable: Techo Propio es un programa del gobierno peruano diseñado para facilitar el acceso a una vivienda digna para familias de bajos ingresos Sandoval y Sánchez (2019).

Instrumento elaborado en base a los aportes de Águila (2020), hemos desarrollado un instrumento de medición que ha sido adaptado y refinado. La fuente de esta investigación se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48760>

Dimensión	Indicador	Ítem o enunciado	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
-----------	-----------	------------------	---	--------------------------------------	--	--	-------------

			i a				
Tramites documentarios	Claridad y accesibilidad de la información	¿Con qué frecuencia encuentras la información proporcionada sobre los trámites documentarios del Programa Techo Propio clara y fácil de entender?	1	1	1	1	
		¿Con qué has tenido dificultades para entender la información relacionada con los trámites documentarios del Programa Techo Propio?	1	1	1	1	
	Tiempo de procesamiento de los documentos	¿Con qué frecuencia experimentas retrasos en el procesamiento de los documentos requeridos para el Programa Techo Propio?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia los documentos necesarios para el Programa Techo Propio son procesados dentro del plazo esperado?	1	1	1	1	
		¿En qué medida encuentras que el proceso de tramitación de documentos del Programa Techo Propio es eficiente y ágil?	1	1	1	1	
	Ejecución de la construcción del programa techo propio	Calidad de construcción	¿Con qué frecuencia notas que la calidad de la construcción de las viviendas del Programa Techo Propio es alta y satisfactoria?	1	1	1	1
Tiempo de plazos		¿Con qué frecuencia se cumplen los plazos establecidos para la finalización de la construcción de las	1	1	1	1	

		viviendas del Programa Techo Propio?					
		¿Con qué frecuencia las viviendas del Programa Techo Propio se entregan dentro del plazo prometido a los beneficiarios?	1	1	1	1	
	Conformidad con el diseño aprobado	¿Con qué frecuencia las viviendas del Programa Techo Propio se construyen de acuerdo con los planos y especificaciones aprobadas inicialmente?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia los beneficiarios del Programa Techo Propio están satisfechos con el diseño y la distribución de sus viviendas, tal como se les presentó inicialmente?	1	1	1	1	
La vivienda de interés social terminada del programa techo propio	Calidad de construcción	¿Con qué frecuencia encuentras que la calidad de la construcción de tu vivienda de interés social es alta y satisfactoria?	1	1	1	1	
	Adecuación del espacio	¿Con qué frecuencia encuentras que el espacio y la distribución de tu vivienda de interés social son adecuados para las necesidades de tu familia?	1	1	1	1	
		¿En qué medida consideras que la distribución de tu vivienda de interés social se ajusta a las necesidades y tamaño de tu familia?	1	1	1	1	
	Funcionamiento de los servicios básicos	¿En qué medida consideras que los servicios básicos en tu vivienda de interés social funcionan de manera confiable y eficiente?	1	1	1	1	

		¿Con qué frecuencia experimentas problemas en el funcionamiento de los servicios básicos (agua, electricidad, saneamiento) en tu vivienda de interés social?	1	1	1	1	
--	--	--	---	---	---	---	--



Atributos de una vivienda adecuada	Distribución	¿Con qué frecuencia encuentras que la distribución de tu vivienda del Programa Techo Propio es adecuada para las necesidades de tu familia?	1	1	1	1	
	Calidad de materiales	¿Con qué frecuencia notas que los materiales utilizados en la construcción de tu vivienda del Programa Techo Propio son de buena calidad y duraderos?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia experimentas retrasos en el procesamiento de los documentos requeridos para el Programa Techo Propio?	1	1	1	1	
	Seguridad	¿Con qué frecuencia te sientes seguro dentro y alrededor de tu vivienda del Programa Techo Propio?	1	1	1	1	
		¿En qué medida consideras que tu vivienda del Programa Techo Propio está protegida contra robos, incendios u otros peligros?	1	1	1	1	
La calidad de atención	Tiempo de respuesta	¿Con qué frecuencia recibes respuesta a tus consultas o solicitudes por parte del equipo del Programa Techo Propio?	1	1	1	1	
	Amabilidad	¿Con qué frecuencia encuentras que el personal del Programa Techo Propio es amable y cortés en su trato contigo?	1	1	1	1	
		¿Cuántas veces has sentido que el personal del Programa Techo Propio no ha sido	1	1	1	1	

		amable en su trato contigo?					
	Resolución de problemas	¿Con qué frecuencia has recibido soluciones efectivas a tus problemas o inquietudes por parte del equipo del Programa Techo Propio?	1	1	1	1	
		¿En qué medida consideras que el equipo del Programa Techo Propio es capaz de resolver los problemas que se presentan de manera oportuna y satisfactoria?	1	1	1	1	
Necesidad subjetivos	Percepción de la satisfacción personal	¿Con qué frecuencia encuentras que la calidad de la construcción de tu vivienda de interés social es alta y satisfactoria?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia encuentras que el espacio y la distribución de tu vivienda de interés social son adecuados para las necesidades de tu familia?	1	1	1	1	
	Adecuación a las necesidades familiares	¿En qué medida consideras que la distribución de tu vivienda de interés social se ajusta a las necesidades y tamaño de tu familia?	1	1	1	1	
	Sentimiento de pertenencia	¿En qué medida consideras que los servicios básicos en tu vivienda de interés social funcionan de manera confiable y eficiente?	1	1	1	1	
		¿Cuántas veces has experimentado falta de conexión o pertenencia con la comunidad de tu vivienda del Programa Techo Propio?	1	1	1	1	

Nombre del instrumento	Programa social techo propio y la satisfacción del beneficiario en la ciudad de Tumbes, 2024
Nombres y apellidos del experto	José Antonio Sánchez Chero
Documento de identidad	16593328
Años de experiencia laboral	6 años
Máximo grado académico	Maestría
Nacionalidad	Peruana
Institución laboral	Universidad Nacional De Frontera
Labor que desempeña	Docente
Número telefónico	951201618
Firma	 <p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA Facultad de Ciencias Económicas y Ambientales</p>  <p>Mag. José Antonio Sánchez Chero Docente Ordinario CIP # 148083</p>
Fecha	09/ junio/ 2024

## VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE TECHO PROPIO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el presente cuestionario que permitirá recoger los datos para la investigación: Programa social techo propio y la satisfacción del beneficiario en la ciudad de Tumbes, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar este instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE TECHO PROPIO

Definición de la variable: Techo Propio es un programa del gobierno peruano diseñado para facilitar el acceso a una vivienda digna para familias de bajos ingresos Sandoval y Sánchez (2019).

Instrumento elaborado en base a los aportes de Águila (2020), hemos desarrollado un instrumento de medición que ha sido adaptado y refinado. La fuente de esta investigación se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48760>

Dimensión	Indicador	Ítem o enunciado	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
	Claridad y accesibilidad	¿Con qué frecuencia la encuentras información	1	1	1	1	

Tramites documentarios	de la información	proporcionada sobre los trámites documentarios del Programa Techo Propio clara y fácil de entender?					
		¿Con qué has tenido dificultades para entender la información relacionada con los trámites documentarios del Programa Techo Propio?	1	1	1	1	
	Tiempo de procesamiento de los documentos	¿Con qué frecuencia experimentas retrasos en el procesamiento de los documentos requeridos para el Programa Techo Propio?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia los documentos necesarios para el Programa Techo Propio son procesados dentro del plazo esperado?	1	1	1	1	
		¿En qué medida encuentras que el proceso de tramitación de documentos del Programa Techo Propio es eficiente y ágil?	1	1	1	1	
Ejecución de la construcción del programa techo propio	Calidad de construcción	¿Con qué frecuencia notas que la calidad de la construcción de las viviendas del Programa Techo Propio es alta y satisfactoria?	1	1	1	1	
	Tiempo de plazos	¿Con qué frecuencia se cumplen los plazos establecidos para la finalización de la construcción de las viviendas del Programa Techo Propio?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia las viviendas del Programa Techo Propio se entregan dentro del plazo prometido a los beneficiarios?	1	1	1	1	

	Conformidad con el diseño aprobado	¿Con qué frecuencia las viviendas del Programa Techo Propio se construyen de acuerdo con los planos y especificaciones aprobadas inicialmente?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia los beneficiarios del Programa Techo Propio están satisfechos con el diseño y la distribución de sus viviendas, tal como se les presentó inicialmente?	1	1	1	1	
La vivienda de interés social terminada del programa techo propio	Calidad de construcción	¿Con qué frecuencia encuentras que la calidad de la construcción de tu vivienda de interés social es alta y satisfactoria?	1	1	1	1	
	Adecuación del espacio	¿Con qué frecuencia encuentras que el espacio y la distribución de tu vivienda de interés social son adecuados para las necesidades de tu familia?	1	1	1	1	
		¿En qué medida consideras que la distribución de tu vivienda de interés social se ajusta a las necesidades y tamaño de tu familia?	1	1	1	1	
	Funcionamiento de los servicios básicos	¿En qué medida consideras que los servicios básicos en tu vivienda de interés social funcionan de manera confiable y eficiente?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia experimentas problemas en el funcionamiento de los servicios básicos (agua, electricidad, saneamiento) en tu vivienda de interés social?	1	1	1	1	



Atributos de una vivienda adecuada	Distribución	¿Con qué frecuencia encuentras que la distribución de tu vivienda del Programa Techo Propio es adecuada para las necesidades de tu familia?	1	1	1	1	
	Calidad de materiales	¿Con qué frecuencia notas que los materiales utilizados en la construcción de tu vivienda del Programa Techo Propio son de buena calidad y duraderos?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia experimentas retrasos en el procesamiento de los documentos requeridos para el Programa Techo Propio?	1	1	1	1	
	Seguridad	¿Con qué frecuencia te sientes seguro dentro y alrededor de tu vivienda del Programa Techo Propio?	1	1	1	1	
		¿En qué medida consideras que tu vivienda del Programa Techo Propio está protegida contra robos, incendios u otros peligros?	1	1	1	1	
La calidad de atención	Tiempo de respuesta	¿Con qué frecuencia recibes respuesta a tus consultas o solicitudes por parte del equipo del Programa Techo Propio?	1	1	1	1	
	Amabilidad	¿Con qué frecuencia encuentras que el personal del Programa Techo Propio es amable y cortés en su trato contigo?	1	1	1	1	
		¿Cuántas veces has sentido que el personal del Programa Techo Propio no ha sido	1	1	1	1	

		amable en su trato contigo?					
	Resolución de problemas	¿Con qué frecuencia has recibido soluciones efectivas a tus problemas o inquietudes por parte del equipo del Programa Techo Propio?	1	1	1	1	
		¿En qué medida consideras que el equipo del Programa Techo Propio es capaz de resolver los problemas que se presentan de manera oportuna y satisfactoria?	1	1	1	1	
Necesidad subjetivos	Percepción de la satisfacción personal	¿Con qué frecuencia encuentras que la calidad de la construcción de tu vivienda de interés social es alta y satisfactoria?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia encuentras que el espacio y la distribución de tu vivienda de interés social son adecuados para las necesidades de tu familia?	1	1	1	1	
	Adecuación a las necesidades familiares	¿En qué medida consideras que la distribución de tu vivienda de interés social se ajusta a las necesidades y tamaño de tu familia?	1	1	1	1	
		¿En qué medida consideras que los servicios básicos en tu vivienda de interés social funcionan de manera confiable y eficiente?	1	1	1	1	
	Sentimiento de pertenencia	¿Cuántas veces has experimentado falta de conexión o pertenencia con la comunidad de tu vivienda del Programa Techo Propio?	1	1	1	1	

Nombre del instrumento	Programa social techo propio y la satisfacción del beneficiario en la ciudad de Tumbes, 2024
Nombres y apellidos del experto	Diana Melissa Ricalde Moran
Documento de identidad	42151036
Años de experiencia laboral	Mas de 5 años
Máximo grado académico	Maestría
Nacionalidad	Peruana
Institución laboral	Universidad Nacional De Tumbes
Labor que desempeña	Docente en la Universidad Nacional de Tumbes
Número telefónico	943819125
Firma	 MG. ECON. DANIA MELISSA RICALDE MORAN Cód. ORCID 0000-0001-9798-328X
Fecha	09/ junio/ 2024

## VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE TECHO PROPIO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el presente cuestionario que permitirá recoger los datos para la investigación: Programa social techo propio y la satisfacción del beneficiario en la ciudad de Tumbes, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar este instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE TECHO PROPIO

Definición de la variable: Techo Propio es un programa del gobierno peruano diseñado para facilitar el acceso a una vivienda digna para familias de bajos ingresos Sandoval y Sánchez (2019).

Instrumento elaborado en base a los aportes de Águila (2020), hemos desarrollado un instrumento de medición que ha sido adaptado y refinado. La fuente de esta investigación se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48760>

Dimensión	Indicador	Ítem o enunciado	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
	Claridad y accesibilidad	¿Con qué frecuencia la encuentras información	1	1	1	1	

Tramites documentarios	de la información	proporcionada sobre los trámites documentarios del Programa Techo Propio clara y fácil de entender?					
		¿Con qué has tenido dificultades para entender la información relacionada con los trámites documentarios del Programa Techo Propio?	1	1	1	1	
	Tiempo de procesamiento de los documentos	¿Con qué frecuencia experimentas retrasos en el procesamiento de los documentos requeridos para el Programa Techo Propio?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia los documentos necesarios para el Programa Techo Propio son procesados dentro del plazo esperado?	1	1	1	1	
		¿En qué medida encuentras que el proceso de tramitación de documentos del Programa Techo Propio es eficiente y ágil?	1	1	1	1	
Ejecución de la construcción del programa techo propio	Calidad de construcción	¿Con qué frecuencia notas que la calidad de la construcción de las viviendas del Programa Techo Propio es alta y satisfactoria?	1	1	1	1	
	Tiempo de plazos	¿Con qué frecuencia se cumplen los plazos establecidos para la finalización de la construcción de las viviendas del Programa Techo Propio?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia las viviendas del Programa Techo Propio se entregan dentro del plazo prometido a los beneficiarios?	1	1	1	1	

	Conformidad con el diseño aprobado	¿Con qué frecuencia las viviendas del Programa Techo Propio se construyen de acuerdo con los planos y especificaciones aprobadas inicialmente?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia los beneficiarios del Programa Techo Propio están satisfechos con el diseño y la distribución de sus viviendas, tal como se les presentó inicialmente?	1	1	1	1	
La vivienda de interés social terminada del programa techo propio	Calidad de construcción	¿Con qué frecuencia encuentras que la calidad de la construcción de tu vivienda de interés social es alta y satisfactoria?	1	1	1	1	
	Adecuación del espacio	¿Con qué frecuencia encuentras que el espacio y la distribución de tu vivienda de interés social son adecuados para las necesidades de tu familia?	1	1	1	1	
		¿En qué medida consideras que la distribución de tu vivienda de interés social se ajusta a las necesidades y tamaño de tu familia?	1	1	1	1	
	Funcionamiento de los servicios básicos	¿En qué medida consideras que los servicios básicos en tu vivienda de interés social funcionan de manera confiable y eficiente?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia experimentas problemas en el funcionamiento de los servicios básicos (agua, electricidad, saneamiento) en tu vivienda de interés social?	1	1	1	1	



Atributos de una vivienda adecuada	Distribución	¿Con qué frecuencia encuentras que la distribución de tu vivienda del Programa Techo Propio es adecuada para las necesidades de tu familia?	1	1	1	1	
	Calidad de materiales	¿Con qué frecuencia notas que los materiales utilizados en la construcción de tu vivienda del Programa Techo Propio son de buena calidad y duraderos?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia experimentas retrasos en el procesamiento de los documentos requeridos para el Programa Techo Propio?	1	1	1	1	
	Seguridad	¿Con qué frecuencia te sientes seguro dentro y alrededor de tu vivienda del Programa Techo Propio?	1	1	1	1	
		¿En qué medida consideras que tu vivienda del Programa Techo Propio está protegida contra robos, incendios u otros peligros?	1	1	1	1	
La calidad de atención	Tiempo de respuesta	¿Con qué frecuencia recibes respuesta a tus consultas o solicitudes por parte del equipo del Programa Techo Propio?	1	1	1	1	
	Amabilidad	¿Con qué frecuencia encuentras que el personal del Programa Techo Propio es amable y cortés en su trato contigo?	1	1	1	1	
		¿Cuántas veces has sentido que el personal del Programa Techo Propio no ha sido	1	1	1	1	

		amable en su trato contigo?					
	Resolución de problemas	¿Con qué frecuencia has recibido soluciones efectivas a tus problemas o inquietudes por parte del equipo del Programa Techo Propio?	1	1	1	1	
		¿En qué medida consideras que el equipo del Programa Techo Propio es capaz de resolver los problemas que se presentan de manera oportuna y satisfactoria?	1	1	1	1	
Necesidad subjetivos	Percepción de la satisfacción personal	¿Con qué frecuencia encuentras que la calidad de la construcción de tu vivienda de interés social es alta y satisfactoria?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia encuentras que el espacio y la distribución de tu vivienda de interés social son adecuados para las necesidades de tu familia?	1	1	1	1	
	Adecuación a las necesidades familiares	¿En qué medida consideras que la distribución de tu vivienda de interés social se ajusta a las necesidades y tamaño de tu familia?	1	1	1	1	
		¿En qué medida consideras que los servicios básicos en tu vivienda de interés social funcionan de manera confiable y eficiente?	1	1	1	1	
	Sentimiento de pertenencia	¿Cuántas veces has experimentado falta de conexión o pertenencia con la comunidad de tu vivienda del	1	1	1	1	

		Programa Techo Propio?					
--	--	------------------------	--	--	--	--	--

Nombre del instrumento	Programa social techo propio y la satisfacción del beneficiario en la ciudad de Tumbes, 2024
Nombres y apellidos del experto	Henry Alejandro Silva Marchan
Documento de identidad	41302625
Años de experiencia laboral	Mas de 5 años
Máximo grado académico	Maestría
Nacionalidad	Peruano
Institución laboral	Universidad Nacional De Tumbes
Labor que desempeña	Docente en la Universidad Nacional de Tumbes
Número telefónico	907069688
Firma	 <b>HENRY ALEJANDRO SILVA MARCHAN</b> <b>MG. -- ING. DE SISTEMAS</b> <b>CIP. 111411</b>
Fecha	12/ junio/ 2024

## Anexo 4. Resultado del Análisis de Consistencia interna

### Análisis de confiabilidad ALFA DE CROMBACH PARA EL INSTRUMENTO PTC EN TUMBES POR BEJAR (2024)

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,971	,971	15

*Fuente: SPSS Statistics*

Al tener un Alfa de Cronbach de ,971 podemos concluir que el instrumento de recolección de datos, es altamente confiable, por su cercanía a 1 y que se debe proceder a la evaluación total de los 50 casos, sin reducción de ítems.

<b>Estadísticas de total de elemento</b>					
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Claridad y Accesibilidad de la Información	63,80	70,500	,970	.	,967
Tiempo de Procesamiento de los Documentos	64,20	74,000	,647	.	,971
Calidad de la Construcción	63,96	71,623	,819	.	,969
Tiempo de Plazos	63,92	70,243	,860	.	,968
Conformidad con el Diseño Aprobado	63,80	70,500	,970	.	,967
Calidad Construcción	63,92	71,160	,869	.	,968
Adecuación del Espacio	64,00	72,250	,671	.	,971
Funcionamiento Servicios Básicos	64,12	73,193	,495	.	,974

*Fuente: SPSS Statistics*

**ALFA DE CROMBACH PARA EL CUESTIONARIO DE NAJAR CALDERÓN,  
JOSÉ LUIS (2022) SOBRE SB EN TUMBES POR BEJAR (2024)**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,965	,965	15

*Fuente: SPSS Statistics*

Al tener un Alfa de Cronbach de ,965 podemos concluir que el instrumento de recolección de datos, es altamente confiable, por su cercanía a 1 y que se debe proceder a la evaluación total de los 50 casos, sin reducción de ítems.

<b>Estadísticas de total de elemento</b>					
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Distribución	59,64	61,157	,908	.	,961
Calidad de Materiales	60,00	63,667	,689	.	,964
Seguridad	59,80	62,333	,762	.	,963
Amabilidad	59,76	61,023	,807	.	,962
Resolución de Problemas	59,64	61,157	,908	.	,961
Adecuación a las necesidades familiares	59,76	61,107	,899	.	,961
Sentimiento de Pertenencia	59,80	61,083	,805	.	,962

*Fuente: SPSS Statistics*

## Consistencia interna

### ALFA DE CROMBACH PARA EL INSTRUMENTO PTC EN TUMBES POR BEJAR (2024)

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,971	,971	15

*Fuente: SPSS Statistics*

Al tener un Alfa de Cronbach de ,971 podemos concluir que el instrumento de recolección de datos, es altamente confiable, por su cercanía a 1 y que se debe proceder a la evaluación total de los 50 casos, sin reducción de ítems.

Estadísticas de total de elemento					
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Claridad y Accesibilidad de la Información	63,80	70,500	,970	.	,967
Tiempo de Procesamiento de los Documentos	64,20	74,000	,647	.	,971
Calidad de la Construcción	63,96	71,623	,819	.	,969
Tiempo de Plazos	63,92	70,243	,860	.	,968
Conformidad con el Diseño Aprobado	63,80	70,500	,970	.	,967
Calidad Construcción	63,92	71,160	,869	.	,968
Adecuación del Espacio	64,00	72,250	,671	.	,971
Funcionamiento Servicios Básicos	64,12	73,193	,495	.	,974

---

*Fuente: SPSS*

*Statistics*

**ALFA DE CROMBACH PARA EL CUESTIONARIO DE NAJAR CALDERÓN,  
JOSÉ LUIS (2022) SOBRE SB EN TUMBES POR BEJAR (2024)**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,965	,965	15

*Fuente: SPSS Statistics*

Al tener un Alfa de Cronbach de ,965 podemos concluir que el instrumento de recolección de datos, es altamente confiable, por su cercanía a 1 y que se debe proceder a la evaluación total de los 50 casos, sin reducción de ítems.

<b>Estadísticas de total de elemento</b>					
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Distribución	59,64	61,157	,908	.	,961
Calidad de Materiales	60,00	63,667	,689	.	,964
Seguridad	59,80	62,333	,762	.	,963
Amabilidad	59,76	61,023	,807	.	,962
Resolución de Problemas	59,64	61,157	,908	.	,961
Adecuación a las necesidades familiares	59,76	61,107	,899	.	,961
Sentimiento de Pertenencia	59,80	61,083	,805	.	,962

*Fuente: SPSS Statistics*

## Anexo5. Consentimiento informado



### Consentimiento informado

**Título de la investigación:** Programa Social Techo Propio y la satisfacción del beneficiario en la ciudad de Tumbes, 2024.

**Investigador:** Karlo Xavier Bejar Roque

#### Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Programa Social Techo Propio y la satisfacción del beneficiario en la ciudad de Tumbes, 2024”, cuyo objetivo es Analizar la relación entre el Programa Techo Propio y la satisfacción de beneficiarios en la ciudad de Tumbes. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTION PÚBLICA, de la Universidad César Vallejo del campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad con el permiso de la institución Centro de Atención al Ciudadano del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

#### Describir el impacto del problema de la investigación.

El problema de investigación presentado aborda desafíos particulares en términos de acceso a vivienda, incluyendo la informalidad en la tenencia de tierras y la falta de servicios básicos adecuados. Un estudio realizado en 2024 evaluó el nivel de complacencia de los participantes del proyecto Techo Propio en Tumbes es fundamental para comprender el éxito del programa y sus efectos en los ciudadanos. Esta investigación se centró en examinar las percepciones de los beneficiarios sobre la calidad de la vivienda, la accesibilidad de los servicios y el proceso administrativo, con el fin de se identifique las áreas a mejorar y fortalecer futuras implementaciones de políticas de vivienda social.

#### Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en los ambientes de su lugar de trabajo del Centro de Atención al Ciudadano del MVCS. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recollections' deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Karlo Xavier Bejar Roque, email: [kbejar@ucvvirtual.edu.pe](mailto:kbejar@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Emma Gisela García Ruiz

Firma(s):



Fecha y hora: 01 de julio 2024 – 16:00 p.m.

## Anexo 6. Reporte de turnitin



Feedback Studio - Google Chrome  
ev.turnitin.com/app/carta/es/?rc=103&ts=1&co=2428730803&lu=1088032488&lang=es

feedback studio KARLO XAVIER BEJAR ROQUE PROGRAMA SOCIAL TECHO PROPIO Y LA SATISFACCIÓN DEL BENEFICIARIO EN LA CIUDAD DE TUMBES, 2024 /100 12 de 83



**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Programa social techo propio y la satisfacción del beneficiario en la ciudad de Tumbes, 2024**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**  
Bejar Roque, Karlo Xavier ([orcid.org/0009-0000-0592-5764](https://orcid.org/0009-0000-0592-5764))

**ASESOR(ES):**  
Mg. Albán Villareyes, Victoria Amanda ([orcid.org/0000-0001-8077-3860](https://orcid.org/0000-0001-8077-3860))  
Mg. Ramírez Valladares, Crishian Ovidio ([orcid.org/0000-0002-6944-5652](https://orcid.org/0000-0002-6944-5652))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Gestión de Políticas Públicas y del territorio

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**  
Fortalecimiento de la Democracia, Liderazgo de la Ciudadanía

**PIURA – PERÚ**  
2024

**Resumen de coincidencias**

**15 %**

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés

**Coincidencias**

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	5 %
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
6	repository.eclac.org Fuente de Internet	<1 %
7	documentop.com Fuente de Internet	<1 %
8	catalonica.bnc.cat Fuente de Internet	<1 %
9	hervia.uco.es Fuente de Internet	<1 %
10	repositorio.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	Entregado a ueb Trabajo del estudiante	<1 %

Página: 1 de 28 Número de palabras: 8853 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado 17:11 7/08/2024

## Anexo 7. Análisis complementario

A continuación, se utiliza la siguiente fórmula para determinar la cantidad de muestras que se utilizarán en el estudio:

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

Donde las variables son:

N= 1372

Z = 1.96 (confianza)

P= 50% (probabilidad a favor)

Q= 50% (probabilidad a favor)

E= 5% (error)

n = muestra

resolviendo

$$n = \frac{1.96^2 * 1372 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (1372 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 300$$

Este cálculo da una muestra de aproximadamente 300 personas para una población de 1372, considerando los parámetros dados. Ahora considerando los criterios de exclusión la población para este estudio es de 50.

## Anexo 8. Autorización para el desarrollo del proyecto de investigación



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

San Isidro, 29 de mayo de 2024

### **CARTA N° 008 - 2024 - VIVIENDA/SG-OAC**

Señor:

**KARLO XAVIER BEJAR ROQUE**  
Asistente Administrativo del CAC TUMBES

Asunto: Respuesta a solicitud de autorización para realizar investigación

Referencia: Carta S/N – HT 81474-2024

Con mis atentos saludos, me dirijo a usted en atención a su comunicación mediante la cual se presenta como estudiante del III ciclo de la maestría en gestión pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, solicitando se le brinde las facilidades para desarrollar la aplicación de su proyecto de tesis en el Centro de Atención al Ciudadano – CAC TUMBES, titulándose el referido trabajo "Programa Techo Propio y la Satisfacción del Beneficiario en la ciudad de Tumbes, 2024".

Al respecto, siendo actualmente servidor del Centro de Atención al Ciudadano de Tumbes del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, ejerciendo el cargo de Asistente Administrativo, se le autoriza para la realización del trabajo de investigación al que se refiere el párrafo precedente, encargándose al Ing. Percy Belupu Querevalú, Coordinador General del CAC TUMBES, la supervisión del desarrollo de las actividades relativas a la misma, para lo cual se prestará las facilidades que el caso amerite.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

**FIRMA DIGITAL**



Firmado digitalmente por: FALCON LIZARASO  
Yolanda Carolina FAU 20504743307 hard  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 2024/05/29 21:45:58-0500

*Documento firmado digitalmente*

**YOLANDA CAROLINA FALCON LIZARASO**  
DIRECTORA DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Cc: Percy Belupu Querevalú

YCFL/JSV

## ANEXO 9. Otras evidencias

### Base de datos

N°	Programa social techo propio															Satisfacción del beneficiario														
	D1					D2					D3					D1					D2					D3				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	1	3	2	2	3	1	
2	4	2	1	3	3	5	4	1	3	1	4	4	2	3	1	1	2	2	2	5	4	2	2	2	1	1	2	2	1	
3	3	3	3	3	3	3	5	2	2	3	3	1	4	5	3	3	4	3	5	3	3	2	5	2	2	3	2	3	2	2
4	4	5	4	4	5	4	2	5	5	2	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	1	4
5	2	2	2	5	2	3	1	5	1	1	1	5	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	5	3	1	1	1	1	1
6	4	4	5	4	4	4	4	4	2	5	2	5	4	1	2	1	2	2	1	1	4	4	4	4	5	1	4	5	5	5
7	3	2	5	2	2	2	3	3	2	2	5	1	2	1	1	2	2	4	1	2	2	2	4	1	2	2	2	4	1	2
8	3	3	4	4	3	3	3	1	3	1	3	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	1	3	2	2	2	1
9	2	2	2	2	5	1	3	2	2	3	4	4	4	4	4	1	2	2	2	4	4	2	2	4	4	4	2	2	4	4
10	4	3	2	1	2	1	4	4	1	1	1	5	4	4	4	2	2	2	1	2	4	4	4	1	1	2	4	4	1	1
11	2	2	4	1	2	5	1	4	1	2	4	5	3	4	4	1	1	1	1	1	1	2	2	4	4	1	2	2	4	4
12	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	5	2	4	2	3	1	5	4	2	3	1	5	1	1	4	3	2	1	3	5	5	5	5	5	1	5	3	5	2	5
14	5	3	3	4	1	5	5	3	4	1	1	5	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	1	1	4	4	4	1	5
15	5	2	2	3	1	1	1	5	1	1	1	5	4	4	4	1	3	3	2	3	4	4	4	2	4	3	4	4	3	5
16	5	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
17	5	3	4	4	4	5	2	4	5	4	2	5	3	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	5
18	5	2	2	4	1	1	1	2	4	1	1	5	4	4	4	3	3	2	1	3	1	2	2	1	3	3	2	2	1	5
19	5	3	4	4	4	1	2	5	3	4	1	5	4	3	2	4	4	4	4	2	3	1	3	2	3	2	1	3	2	5
20	5	2	2	3	1	4	3	5	3	1	5	5	2	5	4	2	1	2	2	1	1	1	2	4	4	1	1	2	4	5
21	5	3	2	3	1	4	4	2	3	1	4	5	5	3	5	1	2	2	4	1	2	4	1	3	3	1	4	1	3	5
22	5	2	3	2	2	2	3	3	2	5	2	5	3	5	5	2	3	2	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	4
23	5	1	1	1	4	2	2	1	1	4	2	5	4	4	5	3	1	2	2	2	4	4	4	2	2	2	4	4	2	5
24	2	2	3	4	4	5	3	2	5	5	1	5	1	1	5	4	4	4	4	1	1	1	1	2	2	1	1	1	5	2

25	1	4	4	4	2	1	2	4	4	1	5	2	3	2	2	5	4	4	2	3	1	1	2	3	3	3	1	2	5	3	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	1	5	2	3	2	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	
27	3	2	3	2	2	2	5	3	2	2	5	4	4	4	4	5	3	2	5	3	1	2	2	4	4	3	2	2	5	4	
28	3	2	3	4	4	5	2	1	3	1	5	5	1	1	1	4	4	4	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	5	2	
29	2	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	1	4	4	4	4	1	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	
31	3	4	4	4	1	4	5	2	3	1	5	3	2	3	3	3	5	4	4	2	1	2	5	2	5	2	2	5	2	3	
32	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	2	3	2	4	4	4	5	5	2	4	4	3	3	
33	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	5	3	3	3	3	2	5	4	4	4	1	2	2	1	5	4	2	2	1	4	
34	3	2	1	3	1	2	5	1	3	1	5	1	5	1	1	1	5	2	2	2	3	1	3	2	5	5	1	3	2	3	
35	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	
36	3	2	1	3	1	2	5	1	3	1	5	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	3	5	5	2	1	3	3	
37	2	2	2	3	2	1	5	2	1	1	5	1	2	4	2	2	2	3	1	3	2	3	2	2	5	3	3	2	2	1	
38	1	1	1	1	1	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	3	3	5	5	5	2	3	2	3	2	
39	3	2	2	3	1	4	5	2	3	1	5	3	2	3	3	4	1	2	4	1	3	3	2	5	3	1	3	2	2	3	
40	1	2	3	2	3	2	5	3	2	3	5	1	2	2	3	2	3	2	2	5	2	4	5	1	2	4	4	3	1	2	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	2	2	4	4	1	2	4	4	4	
42	4	2	4	3	4	2	2	4	3	4	5	4	4	3	1	4	4	4	5	4	4	4	4	2	1	4	4	4	2	1	
43	2	2	2	2	3	1	3	2	2	3	5	3	2	2	2	3	3	1	1	2	4	4	4	1	2	2	4	4	1	2	
44	4	4	4	4	1	1	2	2	1	1	1	2	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	
45	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	3	1	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	
46	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	5	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	3	2	2	3	3	4	2	2	3	3	
48	2	2	2	1	1	4	4	2	1	1	4	4	5	2	1	3	1	2	2	3	3	3	3	1	1	3	3	3	1	1	
49	4	4	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4	5	3	1	3	3	2	2	3	4	4	4	2	3	3	4	4	2	3	
50	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	4	2	4	4	4	4	

## Matriz de consistencia

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el Programa Techo Propio y la Satisfacción de Beneficiarios en la ciudad de Tumbes, 2024?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Analizar la relación entre el Programa Techo Propio y la Satisfacción de Beneficiarios en la ciudad de Tumbes, 2024</p>	<p><b>Hipótesis General:</b></p> <p>El Programa Techo Propio se relaciona significativamente con la satisfacción de beneficiarios en la ciudad de Tumbes, 2024.</p>	<p>Programa Techo Propio</p>	<p>Trámites documentarios.</p> <p>Ejecución de la construcción.</p> <p>Vivienda de interés social terminada.</p>	<p>Enfoque: cuantitativo.</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: Correlacional.</p> <p>Diseño: No experimental - transversal.</p> <p>Población: consta de 80 hogares con Programa Techo Propio en Tumbes.</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p> <p>Técnica de recolección: Encuesta.</p>
<p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cómo se relacionan los trámites documentarios del Programa Techo Propio con la Satisfacción de Beneficiarios en la ciudad de Tumbes, 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la ejecución de la construcción del Programa Techo Propio y la Satisfacción de Beneficiarios en la ciudad de Tumbes, 2024?</p> <p>¿Qué relación existe entre la vivienda de interés social terminada del Programa Techo Propio y la Satisfacción de Beneficiarios en la ciudad de Tumbes, 2024?</p>	<p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>Determinar la relación entre los trámites documentarios del Programa Techo Propio y la Satisfacción de Beneficiarios en la ciudad de Tumbes, 2024.</p> <p>Investigar la relación entre la ejecución de la construcción del Programa Techo Propio y la Satisfacción de Beneficiarios en la ciudad de Tumbes, 2024.</p> <p>Analizar la relación entre la vivienda de interés social terminada del Programa Techo Propio y la Satisfacción de Beneficiarios en la ciudad de Tumbes, 2024.</p>	<p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Los trámites documentarios del Programa Techo Propio están positivamente relacionados con la Satisfacción de Beneficiarios en la ciudad de Tumbes, 2024.</p> <p>La ejecución de la construcción del Programa Techo propio tiene un impacto significativo en la Satisfacción de Beneficiarios en la ciudad de Tumbes, 2024.</p> <p>La calidad de la vivienda de interés social terminada del Programa Techo Propio está asociada con la SB en la ciudad de Tumbes, 2024</p>	<p>Satisfacción de Beneficiarios</p>	<p>Atributos de la vivienda Calidad en la atención Necesidades Subjetivas</p>	

## Foto de investigadores registrados en CONCYTEC

INICIO | GUÍA CALIFICACIÓN | RENACYT | Manual de uso | Iniciar sesión -

CONCYTEC  
COMANDO NACIONAL DE TUMBES  
TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

CTI Vitae  
COMANDO NACIONAL DE TUMBES  
OFICINA DE CALIFICACIÓN Y TECNOLOGÍA  
(antes CINAT)

Buscar

### RESULTADOS DE BUSQUEDA

1 Investigador encontrado

N°	Género	Usuario	Región	Institución laboral
1		RICALDE MORAN DANIA MELISSA	TUMBES	Universidad Nacional De Tumbes

1

\* De acuerdo a los TERMINOS Y CONDICIONES PARA LA INSCRIPCIÓN Y USO DE PERSONAS NATURALES EN EL CTI VITAE", el usuario podrá poner término a ésta inscripción en cualquier momento, presentando a CONCYTEC por mesa de partes un documento solicitando que se dé de baja su cuenta de usuario y adjuntando copia de su Documento Nacional de Identidad, o a través de la funcionalidad para tal fin en el CTI Vitae

INICIO | GUÍA CALIFICACIÓN | RENACYT | Manual de uso | Iniciar sesión -

CONCYTEC  
COMANDO NACIONAL DE TUMBES  
TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

CTI Vitae  
COMANDO NACIONAL DE TUMBES  
OFICINA DE CALIFICACIÓN Y TECNOLOGÍA  
(antes CINAT)

Buscar

### RESULTADOS DE BUSQUEDA

1 Investigador encontrado

N°	Género	Usuario	Región	Institución laboral
1		SILVA MARCHAN HENRY ALEJANDRO	TUMBES	Universidad Nacional De Tumbes

1

\* De acuerdo a los TERMINOS Y CONDICIONES PARA LA INSCRIPCIÓN Y USO DE PERSONAS NATURALES EN EL CTI VITAE", el usuario podrá poner término a ésta inscripción en cualquier momento, presentando a CONCYTEC por mesa de partes un documento solicitando que se dé de baja su cuenta de usuario y adjuntando copia de su Documento Nacional de Identidad, o a través de la funcionalidad para tal fin en el CTI Vitae

Buscar



## RESULTADOS DE BUSQUEDA

### 1 Investigador encontrado

N°	Género	Usuario	Región	Institución laboral
1		SANCHEZ CHERO JOSE ANTONIO	LAMBAYEQUE	Universidad Nacional De Frontera

1

\* De acuerdo a los TERMINOS Y CONDICIONES PARA LA INSCRIPCIÓN Y USO DE PERSONAS NATURALES EN EL CTI VITAE\*, el usuario podrá poner término a ésta inscripción en cualquier momento, presentando a CONCYTEC por mesa de partes un documento solicitando que se dé de baja su cuenta de usuario y adjuntando copia de su Documento Nacional de Identidad, o a través de la funcionalidad para tal fin en el CTI Vitae

## Foto de la Encuesta Realizada

