



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gestión del programa Techo Propio y satisfacción en  
beneficiarios de Tarapoto – 2019**

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

**AUTORA:**

Ipanaque Vilchez, Yuly Lizeth (ORCID: 0000-0002-3291-9439)

**ASESOR:**

Mg. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín (ORCID: 0000-0001-5490-0547)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

TARAPOTO – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

En primer lugar, a Dios por concederme salud y fortaleza para continuar. A mis tan amados Padres, hermanos, que siempre hicieron lo posible en brindarme su apoyo incondicional en todo momento, con el único fin de culminar favorablemente mi formación profesional y así permitirme conseguir el sueño más importante y ansiado de mi vida.

Yuly Lizeth

## Agradecimiento

A mi querida familia por su amor y paciencia. A cada uno de los docentes que laboran en la Universidad Cesar Vallejo, que nos acompañaron en todo este proceso compartiéndonos sus conocimientos para convertirnos en destacados profesionales, por su tiempo, dedicación y por su pasión por la enseñanza.

El autor

## Índice de contenidos

<b>Carátula</b> .....	i
<b>Dedicatoria</b> .....	ii
<b>Agradecimiento</b> .....	iii
<b>Índice de contenidos</b> .....	iv
<b>Índice de tablas</b> .....	v
<b>Resumen</b> .....	vi
<b>Abstract</b> .....	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	5
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	25
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	25
3.1. Variables y operacionalización .....	25
3.2. Población, muestra y muestreo .....	26
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. ..	27
3.4. Procedimientos .....	29
3.5. Métodos de análisis de datos .....	30
3.6. Aspectos éticos .....	30
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	31
<b>V. DISCUSIÓN</b> .....	35
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	40
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	41
<b>REFERENCIAS</b> .....	43
<b>ANEXOS</b> .....	51

## Índice de tablas

Tabla 1. Resultado de validación de expertos .....	28
Tabla 2. Criterios de fiabilidad .....	28
Tabla 3. Estadísticas de fiabilidad - Gestión del programa Techo Propio .....	29
Tabla 4. Estadísticas de fiabilidad – Satisfacción del beneficiario .....	29
Tabla 5 Área construida y satisfacción en beneficiarios .....	31
Tabla 6 Sistema constructivo y satisfacción en beneficiarios .....	32
Tabla 7 Materiales empleados y satisfacción en beneficiarios .....	33
Tabla 8 Gestión del programa Techo Propio y satisfacción en beneficiarios .....	34

## Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo general establecer la relación entre la Gestión del programa Techo Propio y satisfacción en beneficiarios de Tarapoto - 2019. Asimismo, los aspectos metodológicos tomados en cuenta para el desarrollo del estudio fueron de tipo básica, con un diseño no experimental, mientras que el nivel fue relacional. Respecto a la muestra estuvo conformada por 20 beneficiarios del programa Techo Propio bajo la modalidad de Construcción en Sitio Propio (CSP). Para la recopilación de la información se empleó como técnica de recolección de datos a la encuesta con su instrumento el cuestionario. Los principales resultados demostraron que las dimensiones área construida, sistema constructivo, materiales empleados presentaron una relación significativa con la satisfacción en beneficiarios de Tarapoto en el periodo 2019. Finalmente, el autor concluyó que, existe relación significativa entre la Gestión del programa Techo Propio y satisfacción en beneficiarios de Tarapoto - 2019, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.997.

**Palabras claves:** gestión del programa techo propio, satisfacción de los usuarios, área construida.

## **Abstract**

The present study had the general objective of establishing the relationship between the management of the Techo Propio program and satisfaction in beneficiaries of Tarapoto - 2019. Likewise, the methodological aspects taken into account for the development of the study were basic, with a non-experimental design, while the level was relational. Regarding the sample, it was made up of 20 beneficiaries of the Techo Propio program under the Construction in Own Site (CSP) modality. To collect the information, the questionnaire was used as the data collection technique for the survey. The main results showed that the dimensions of the built area, construction system, materials used presented a significant relationship with satisfaction in Tarapoto beneficiaries in the period 2019. Finally, the author concluded that there is a significant relationship between the management of the Own Roof program and satisfaction. in Tarapoto beneficiaries - 2019, with a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.997.

**Keywords:** management of the own roof program, user satisfaction, built area, construction.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad, diversas naciones están responsabilizados y buscan que sus pobladores o la comunidad tenga los recursos para subsistir o las necesidades básicas. Entre estas necesidades, se encuentra la de tener un hogar, una casa. Muchos países desarrollan programas para que puedan dar vivienda a los que más lo necesitan, siendo esto parte programas de ayuda social, de tal modo que una familia pueda contar con su propia casa o el dinero para adquirirla, considerando algunas limitantes que puedan tener y de este modo elevar su calidad de vida.

A nivel internacional, en México, el 40% de las deficiencias en viviendas sociales construidas, necesitan mejorarse, ya que ha generado problemas con respecto a la calidad de vida que pueda tener una persona, porque la mayoría de viviendas construidas solo fueron en base a los aspectos estructurales, sin considerar otros aspectos básicos fundamentales que toda casa debería tener. Es por ello, que muchas familias que han, han estado disgustadas por dicho programa, teniendo que vivir en una situación que no facilita la comodidad básica, además de que algunas familias las han abandonado. En la actualidad se ha elevado, el número pasando los 4 millones de casa dejadas por las familias que en un principio las ocupaban, pero que se fueron por no tener lo necesario para subsistir. Debido a esta situación, el estado mexicano se ha propuesto analizar la problemática con los recursos estatales y conocer bien el estado de las viviendas, reforzando el programa para satisfacer las necesidades de los beneficiarios (Medrano y Escobedo, 2017, p.41).

En la nación peruana, hay programas para ayudar a la comunidad necesitada como lo es Techo Propio y fondo Mivivienda, los cuales han facilitado a diversas familias que no tienen la posibilidad de comprar una casa o levantar una en un breve periodo de tiempo. No obstante, estos programas poseen deficiencias, el fondo Mivivienda, está dirigido a personas las cuales son capaces de adquirir un crédito, y el Techo propio sí está dirigido a aquellos en situación de pobreza o recursos muy limitados. Los programas no prosperaron como se debía porque no hubo una buena gestión, ya que tampoco cumplen con las necesidades de los beneficiarios y lo que ellos esperan, existen pocos



terrenos que no tienen los servicios básicos, lo que ocasiona que las familias sigan viviendo en condiciones precarias, aunque la casa sea un material resistente. Según Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI en adelante) en relación a los déficits, de manera cuantitativa existen unas 389,745 viviendas y de manera cualitativa de 1, 470,947, viviendas, existiendo 860,692 casas en total, infiriendo la necesidad de renovar las casas y mejorar su calidad ya que esto también es un problema. La información mencionada, pertenece mayormente los sectores del interior del país siendo el 64.90% y el resto le pertenece a Lima (Timaná y Castañeda, 2019, p.9).

Con respecto al déficit habitacional en el Perú, de acuerdo con el INEI en el año 2015, se encontraba en un 12.9%, demostrando que se encuentra en el puesto número tres 3 de países que tienen mayor este déficit en todo Latinoamérica. Muchas familias necesitadas, postulan a dichos programas de ayuda estatal, no obstante no todos son seleccionados para beneficiarse por las características que poseen según los requisitos necesarios establecidos, porque la finalidad del programa es elegir a los que más lo necesitan. Estos programas funcionan, gracias la acción del estado para generar un desarrollo urbano, aunque también participa el sector privado (Timaná y Castañeda, 2019, p. 8).

En la localidad, en la ciudad de Tarapoto, hay proyectos que se ejecutaron bajo el programa Techo Propio con entidades privadas, donde se ha manifestado falencias en su gestión, porque las casas construidas en el lapso de un año, no poseen los elementos que la misma normativa establece, los cuales son: baño, comedor, sala, dormitorio y un patio, siendo en total de 40 a 45 metros cuadrados por todas las áreas, también la ubicación no es la más cómoda para instalar las viviendas, ya que hay humedad y la posición geográfica no es la más recomendable en los terrenos donde se construyen. Es probable, que aquello ocasiona que buena de parte de los beneficiarios, no se encuentren satisfechos en su totalidad sobre este programa, porque sus expectativas de una estadía cómoda, no está siendo cumplida según lo que dicho programa había propuesto, ya que, los materiales empleados no poseen las cualidades para el entorno donde están ubicados, justamente en la ciudad

de Tarapoto. Si este problema continúa, las personas que deseen una casa, desistirán de afiliarse al programa y el déficit habitacional, seguirá creciendo en la ciudad.

De todo lo mencionado, nace la pregunta de investigación que es el problema general, representado en la presente interrogante: ¿Cuál es la relación entre la Gestión del programa Techo Propio y satisfacción en beneficiarios de Tarapoto - 2019? Mientras que como problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre el área construida y la satisfacción en beneficiarios de Tarapoto-2019?, ¿Cuál es la relación entre el sistema constructivo y la satisfacción en beneficiarios de Tarapoto-2019? Y, ¿Cuál es la relación entre los materiales empleados y la satisfacción en beneficiarios de Tarapoto-2019?

El estudio, es relevante de manera práctica, ya que los hallazgos, fueron útiles a nivel nacional para mejorar el programa Techo propio, debido a que de algún modo facilitará tener en consideración otras alternativas a la gestión del mismo y así satisfacer las necesidades de los beneficiarios. De manera teórica, se justifica debido a que estuvo fundamentado sobre fuentes epistemológicas e investigaciones previas que fortaleció y dio sustento al estudio y su propósito, para así dar respuesta a los objetivos planteados, también los resultados, fueron un aporte más al conocimiento científico con respecto a las variables de estudio y su relación. De manera metodológica, aportará con la generación de instrumentos adecuados para evaluar las variables del presente estudio, y así se cuente con datos precisos de los mismos. Finalmente, gracias al análisis de la relación entre la gestión del programa y la satisfacción del usuario, se pudieron plantear las recomendaciones adecuadas, que sirvan de guía para que se mejoren las falencias en gestión que posee el programa, aportando así a la entrega de un buen servicio a la sociedad, ya que el programa busca a su vez, el desarrollo de la ciudad de Tarapoto.

Posterior a la justificación y de mencionar cuán importante es la investigación, se tuvo que determinar los objetivos, como objetivo general: Establecer la relación entre la Gestión del programa Techo Propio y satisfacción en

beneficiarios de Tarapoto - 2019 y como específicos se tuvieron: a) Determinar la relación entre el área construida y la satisfacción en beneficiarios de Tarapoto - 2019; b) Identificar la relación entre el sistema constructivo y la satisfacción en beneficiarios de Tarapoto - 2019; c) Determinar la relación entre los materiales empleados y la satisfacción en beneficiarios de Tarapoto - 2019.

De esta manera, fue necesario plantear la hipótesis general que es: Existe relación significativa entre la Gestión del programa Techo Propio y satisfacción en beneficiarios de Tarapoto - 2019. Mientras que las hipótesis complementarias o específicas fueron a) Existe relación significativa entre el área construida y la satisfacción en beneficiarios de Tarapoto - 2019; b) Existe relación significativa entre el sistema constructivo y la satisfacción en beneficiarios de Tarapoto - 2019; c) Existe relación significativa entre los materiales empleados y la satisfacción en beneficiarios de Tarapoto - 2019.

## II. MARCO TEÓRICO

En el nivel internacional se indagaron estudios que guarden similitud con las variables estudiadas y con el propósito de esta investigación, esto permitió conocer la forma en como abordaron dicho estudio en escenarios distintos a lo que comúnmente conocemos en el contexto local y nacional. Para plasmar estos estudios se tomaron en cuenta el objetivo de la investigación, su metodología, los principales resultados obtenidos, y las conclusiones a las cuales arribaron, puesto que estas últimas permitieron discutir con los resultados arribados de la ejecución de esta investigación.

Romero, C. Rodríguez, N. Alpuche M. y Martín, I. (2017) *Preliminary study of the condition of social housing in the city of Durango, México*. (Artículo científico). El principal objetivo consistió en efectuar el diagnóstico de la actualidad del estado de vivienda social en México; para ello la muestra se encontró conformada por la información que se recolectó de las familias que poseen bajos niveles de ingresos económicos, lo que motivó a emplear como instrumento a la guía de análisis documental. Como principales resultados que se obtuvo de la aplicación del instrumento fueron que el confort y la satisfacción de las viviendas están ligadas a la ubicación, al contexto histórico que se formó a consecuencia de la expansión urbana, y a las condiciones del clima. Según la evaluación que se realizó se determinó que el 30.7% de las horas del año forman parte de la zona de confort, puesto que estas familias mencionaron que el apoyo del estado no genera un mayor impacto en la comodidad de sus viviendas, debido en que su satisfacción está en elementos básicos, como son tener una vivienda que cuente con ventanas, espacios sombríos y con entradas de aire para las temporadas en donde exista un aumento de la temperatura. Finalmente, mediante los resultados presentados se concluyó que la mejora de las comodidades de las viviendas sociales otorgadas por el país mexicano, han permitido que los habitantes se muestren satisfechos porque contaron con las comodidades básicas, ya que presentaron una mejora de su calidad de vida al adquirir un sitio más decente donde vivir mediante este programa social brindado por el estado mexicano.

En estudio que ejecutaron Valenzuela, A. & Tsenkova, S. (2019), *Build it and they will come: whatever happened to social housing in Mexico*. (Artículo científico). El principal objetivo consistió en analizar la evolución que tuvieron las políticas de vivienda, la aceptación de un modelo corporativo dirigida a la vivienda social, y la poca capacidad que tiene el estado para el ofrecimiento de viviendas con condiciones adecuadas y que sean asequibles durante los últimos años; para el cual se tuvo como muestra de estudio a los datos que guardan relación con la vivienda social en el país mexicano; y en base a ello se aplicó una guía de análisis documental. Como principales resultados que se obtuvo de la aplicación del instrumento fue que se evidenció una escasez para la asequibilidad de viviendas en las ciudades más pobladas de México, en la que viven cerca de 93 millones de personas, representando ello el 74% de la población total de dicho estado; de los cuales el 43.8% de los habitantes son considerados como pobres, y el 7.6% son de extrema pobreza; los cuales no poseen con los recursos económicos necesarios para adquirir una vivienda propia con las condiciones adecuadas. Por lo tanto, de acuerdo a los resultados obtenidos se concluyó que la política sobre vivienda social en el estado mexicano se dirige a la contribución con mejores herramientas políticas y de previsión sostenible de la vivienda social, para el incremento en la satisfacción de los individuos que sean considerados como pobres y pobreza extrema para que adquieran una vivienda propia con las condiciones adecuadas que otorga el estado mexicano mediante su programa social.

Por su parte, Stiphany, K. & Ward, P. (2019), *Autogestão in an era of mass social housing: the case of Brazil's Minha Casa Minha Vida-Entidades Programme*. (Artículo científico). Como principal objetivo que plantearon los investigadores consistió en verificar el acceso que tienen a una vivienda social las familias más vulnerables de Brasil; para ello se contó como muestra de estudio a la información proporcionada por el *Minha Casa Minha Vida* Entidades, por tal motivo se empleó la guía de análisis documental. Los principales resultados obtenidos de la aplicación del instrumento fueron que se identificaron que la política de vivienda de Brasil se viene centrando en el mejoramiento y la regeneración de los asentamientos informales, puesto que durante años anteriores la gran expansión de viviendas masivas conllevó a la

exclusión social y a la separación de espacios en las periferias de las ciudades de todo el país. A través de un análisis etnográfico y geoespacial, el programa de vivienda desarrollada por la república de Brasil se centra en una autogestión urbana para una mejor organización y transformación social. Sin embargo, mediante este estudio se verificó que esta información resultó ser engañosa, porque se genera insatisfacción en la población, ya que dicho programa solo aparenta incrementar el acceso a una vivienda, ya que conlleva a sus residentes al abandono de asentamientos que se encuentran bien ubicados, para movilizarse a las periferias y en lugares aislados de las zonas urbanas. De acuerdo a los resultados es que se concluye que este estudio enfatizó en la necesidad de poder reconsiderar la efectividad que tiene el programa de vivienda del estado brasilero para poder brindar en el futuro a las familias más necesitadas una vivienda que esté acorde a su situación económico y que a la vez satisfaga sus principales necesidades mediante la adquisición de una vivienda cómoda.

Fernández, C. Alarcón D. y Barrios, A. (2017), *Psychosocial indicators of habitability conditions and satisfaction with life among older people*. (Artículo científico). Plantearon como objetivo general determinar factores en el nivel de satisfacción y calidad de vida de las personas vulnerables; para ello el tamaño de la muestra fue de 104 personas, a quienes se les llegó a aplicar cuestionarios. Del instrumento aplicado se pudo recoger como resultados que la habitabilidad de la vivienda es considerado como un excelente indicador desde un punto de vista psicológico, porque la calidad de vida que tienen las personas por vivir en espacios urbanos es más satisfactoria que aquellas que habitan en territorios rurales, esto se debe en que la calidad de vida se encuentra vinculada con el desarrollo de las actividades cotidianas, por lo tanto un hogar tiene que ser adaptado de acuerdo a las necesidades y estilo de vida que llevan las personas más vulnerables. De acuerdo a los resultados se logró concluir que se demostró que la satisfacción de los individuos estará siempre sujeta a las condiciones que presente su vivienda, es por este motivo que el estado tiene que centrarse en las personas más vulnerables para que puedan tener una vida más digna mediante la adquisición de una vivienda propia.

Finalmente, Pérez, V. Macía, M. y Gonzáles, V. (2018), *User satisfaction in 2 hospitals with different management models*. (Artículo científico). Se planteó como principal objetivo determinar el grado de satisfacción que presentan los usuarios de los servicios de salud pública; para ello se contó con un tamaño de la muestra conformado por dos centros de salud pública del país de España; y se terminó aplicando cuestionarios a los beneficiarios de las mencionadas instituciones. Del instrumento aplicado se logró recoger resultados como; que los usuarios del primer centro de salud en un 80% y los usuarios del segundo centro de salud en un 75% su satisfacción se encontró por encima de sus expectativas; en cuanto el 87.1% de los usuarios del primer centro de salud y el 97.5% de los usuarios del segundo centro de salud se encontraron bien satisfechos por la atención que recibieron; y el 97.1% del primer grupo con el 92.5% del segundo grupo manifestaron que recomendarían los servicios que brindan los dos centros de salud. Por lo tanto en base a los resultados obtenidos se concluyó que los indicadores de satisfacción resultaron ser elevados, siendo muy escasas las diferencias entre los dos centros de salud, además de ello se pudo evidenciar que el tiempo, la rapidez de los sistemas y de la información fueron los que superaron las expectativas de los usuarios. En tal sentido este estudio demostró la capacidad que posee el gobierno de España para generar una alta satisfacción en el usuario sobre los servicios de salud brindada.

También fueron tomados en cuenta los estudios que se desarrollaron en el contexto nacional y local, los cuales permitió conocer como otros autores abordaron la problemática que se presentaron en relación a las variables de estudio. Para plasmar estos estudios se tomaron en cuenta el objetivo de la investigación, su metodología, los principales resultados obtenidos, y las conclusiones a las cuales arribaron, puesto que estas últimas permitieron discutir con los resultados obtenidos de la ejecución de esta investigación.

Alegría, K. (2018), *Gestión del programa techo propio y su influencia en la satisfacción del beneficiario de la residencial Las Lomas de Cacatachi, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto, Perú. Para este estudio se planteó como principal objetivo determinar la influencia de la

gestión del programa Techo Propio en la satisfacción de los beneficiarios. Este estudio se consideró como básica, con un diseño no experimental, en el cual la muestra de estudio tuvo un tamaño de 44 beneficiarios, a quienes se les terminó aplicando cuestionarios. Los resultados que se pudo obtener del instrumento aplicado fue que el 77% de los encuestados manifestaron tener una mala percepción de la gestión que se viene realizando en el programa de Techo Propio, porque no existe una buena condición física de las edificaciones según lo manifestado por el 89% de los beneficiarios; de igual manera el diseño arquitectónico llegó a influir negativamente en la satisfacción de los beneficiados, porque el 100% de ellos señalaron que el diseño no les pareció atractivo el cual les impide tener una vida cómoda dentro de las viviendas. Finalmente, en base a los resultados obtenidos se concluyó que el programa Techo Propio si llegó a influir en la satisfacción de los usuarios, porque se obtuvo un nivel de significancia menor a 0.05, y un coeficiente de correlación de 0.880, considerando a esta relación como positiva alta; lo que significó que la mala gestión realizada por el estado en el programa mi vivienda afectó negativamente a la satisfacción que presentaron los beneficiarios de este programa social.

También se tuvo al estudio que ejecutaron Álvarez, R. y Valencia, R. (2017), *Caso "Techo Propio - R&R Contratistas Generales SAC*. Tesis de maestría). Universidad de Piura. Piura, Perú. Esta investigación contó como objetivo general analizar el potencial, la problemática y la oportunidad que presentan estos tipos de modelos destinados a las Viviendas de Interés Social para los sectores D y E. Este estudio se desarrolló como básica, con un diseño no experimental, en el cual el tamaño de la muestra de estudio fue de 2700 personas beneficiadas por el programa; y la información se recogió mediante una ficha de observación. Los resultados que se logró recoger mediante el instrumento aplicado fue que la gestión se centra en una adecuada selección de los directivos, puesto que estos se encuentran altamente capacitados; y que de acuerdo a la información recogida de Fondo Mi Vivienda, es fundamental que se tome decisiones adecuadas sobre cuándo y a quien se debe de brindar la ayuda del estado, puesto que esto se encuentra enfocada a brindar una vivienda digna a la población que cuenta con bajos recursos y que



no tengan inscrita ninguna propiedad a su nombre. Finalmente se concluyó que el trabajo mancomunado del sector público con el sector privado contribuye a brindar una adecuada calidad de vida en aquellas personas que poseen bajos recursos económicos mediante la adquisición de una vivienda propia.

Por otro lado, también se tiene lo mencionado por Hernández, A. Rojas, C. Prado, F. y Bendezu G. (2019) *Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados* (Artículo científico). Como objetivo general se planteó estimar la satisfacción del usuario en la atención que recibe de un servicio público. Este estudio contó con una muestra de 14 206 usuarios, a quienes se les aplicó cuestionarios. El resultado que se obtuvo de la aplicación del instrumento fue que el 74.3% de los usuarios otorgaron una buena calificación al servicio brindado, sin embargo, las personas que cuyos hogares se encuentran en zonas alejadas manifestaron estar disconformes con el servicio brindado, porque tienen que recorrer largas distancias para tener acceso al servicio, por otra parte, los usuarios que se encuentran en la región selva poseen mayores niveles de satisfacción del servicio brindado. Finalmente, en base a los resultados obtenidos se pudo concluir que se demostró que tres de cada cuatro usuarios han clasificado al servicio brindado como buena, pero que aún sigue existiendo un subgrupo de la población que demostraron tener disconformidad por el servicio brindado, demostrando así que el estado no llega a brindar garantías para lograr un servicio óptimo a todos los usuarios, sobre todo para aquellos que se encuentran en zonas alejadas.

Como también mencionaron Becerra, B. y Condori, A. (2019), *Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «cero colas» en Ica, Perú.* (Artículo científico). Los autores se plantearon como objetivo general medir el nivel de satisfacción de los usuarios que acceden a los servicios de salud públicos; para ello se contó con una muestra de 1067 usuarios que se atienden en cuatro centros de salud, y a quienes se les aplicaron cuestionarios. De acuerdo a los instrumentos aplicados se obtuvo como resultado que el 72.5%, 70.6%, 72.1% y el 73.7% de los usuarios

pertenecientes a cada centro de salud señalaron estar satisfechos por el servicio que se les brindó, porque en esos establecimientos de salud se vino presentando una buena gestión, que permitieron la mejora de las actividades organizativas y de compromiso para brindar un mejor servicio hacia los usuarios; lo que se logró demostrar que el plan denominado cero colas generó un impacto positivo en el servicio brindado, porque se dio un trato adecuado, se cumplieron con los horarios de atención establecidos, y se brindó una información clara y oportuna a los usuarios. En base a todo lo mencionado se logró concluir que esta investigación permitió ver desde un punto de vista global de cómo los planes de servicios que brinda el estado peruano logró mejorar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios de los hospitales públicos.

Finalmente, se tuvo el estudio de La Torre, A. Oyola, A. y Quispe, M. (2018), *Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo*. (Artículo científico). Quienes se plantearon como principal objetivo determinar los factores que se asocian al grado de satisfacción de los usuarios; para ello se contó con una muestra que tuvo un tamaño de 221 usuarios, a quienes se les aplicaron cuestionarios. En base a los instrumentos aplicados se obtuvo como resultado que la insatisfacción de los usuarios se encuentra estrechamente relacionados con la calidad de los profesionales que desarrollan la gestión, del mismo modo con la ineficiencia para el empleo de los recursos en la atención, porque se pudo comprobar que el 70.8% de los varones y el 86.1% de la mujeres manifestaron estar insatisfechos con el servicio que recibieron, lo que demostró que ocho de cada diez usuarios no recibieron un buen servicio, y es por eso que se mostraron insatisfechos, esto porque existió mucha demora en la atención, y que hay usuarios que sus hogares se encontraron en zonas alejadas. Finalmente se pudo concluir que existe relación entre la satisfacción y la espera, porque se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.316 y una significancia bilateral de 0.00; lo que significó que los usuarios se mostraron insatisfechos por el servicio brindado, porque existieron demoras en el servicio brindado, puesto que tuvieron que esperar horas dentro del establecimiento público para ser atendidos.

Después de realizar una exploración y análisis de diferentes investigaciones semejantes, las cuales tienen relación con las variables en estudio, se realizará la identificación de las diversas teorías que existen sobre las mismas, esto permitirá que se fundamente de la mejor manera las variables de la investigación. En primera instancia se considerará una teoría referente a la variable de la gestión del programa Techo Propio y la satisfacción del beneficiario, que son las variables que se abordarán en el presente estudio, por lo cual se consideró lo indicado por Subiyakto, Rahman, Kartiwi, Jaya & Durachman (2016), los cuales tuvieron como base a la teoría sistema de Von Bertalanffy, quien realizó una propuesta referente a realizar una separación entre el segmento de gestión del proyecto y el proyecto mismo para la investigación de la gestión o administración de un programa, dicha idea se expandió en el ciclo de vida del programa apartando la gestión del proyecto y sus ciclos de vida.

Posteriormente fue acogido en el año de 1990 por Atkinson al plantear su modelo triangular, de manera especial al identificar dónde y cuáles son las causas de los errores del programa en su implementación y de dicha manera se mejoraron al tomar en cuenta las satisfacciones de las personas interesadas en acceder al programa o proyecto por parte de diversos investigadores, ello porque cada una de los individuos usuarios o beneficiarios presentan una visión distinta sobre el éxito de un programa, desde ese punto de vista se puede apreciar que la satisfacción de las personas interesadas en el programa es uno de los temas básicos y esenciales de la medición del éxito de la gestión proyecto (p.216). Desde un punto filosófico se considera a la gestión como la manera en que un consultor o gerente toman decisiones con la finalidad de mejorar los resultados y actividades de manera constante, pero también gran parte lo emplean para respaldar la toma de decisiones posteriores o su análisis.

Diversos estudiosos y profesionales han presentado conflictos o problemas en cuanto a la utilidad de la gestión, debido a que posee diversos beneficios que son la reducción en la cantidad de dudas al momento de abordar un nuevo

fenómeno, apoyan el alcance de estrategias organizativas y elevan la honra de un gestor, por medio del control previsto a posibles problemas en un futuro. (Budler & Trkman, 2019, p.2). Asimismo, la satisfacción de las personas es producto del cumplimiento de sus principales necesidades y/o requerimientos, ya que es un tipo de juicio de que una cualidad específica del producto o servicio (precio, calidad o cantidad) permite cubrir una determinada necesidad por ello la satisfacción se considera como una razón fundamental para el éxito de una gestión en específico (Alanaz & Bach, 2018, p.80). En el siguiente apartado, en primera instancia, se realizará una explicación de las teorías vinculadas con la variable gestión del programa que en este caso es el Programa Techo propio, para lo cual se tomó en cuenta lo siguiente:

La gestión de proyectos o programas es una definición que recién se ha desarrollado, es por ello que la literatura es relativamente joven y no cuenta con bases teóricas o conceptos. Sin embargo, se puede realizar una argumentación que las maneras de gestión de proyectos se evidencian en el año 2500 a. C., donde las pirámides se gestionaron y entregaron siguiendo un enfoque enmarcado dentro de una justificación comercial. Las actividades de gestión o administración del programa generalmente pretenden completar el proyecto según lo previsto; alcanzando de forma más eficiente la reducción de los costos y logrando propósitos externos vinculados con las necesidades de los usuarios. Los propósitos u objetivos se aprecian como alcanzables y sencillos, sin embargo, en la realidad los programas siguen llegando tarde, superan sus presupuestos o no pueden cumplir con los objetivos planteados en el proyecto. La gestión actual de un programa se implementó durante el proyecto de Manhattan a inicios de la época de los 50, pero los proyectos o programas se han llevado a cabo antes de dicho momento (Al-Hajj & Zraunig, 2018, p.21).

San Cristóbal, Carral, Díaz, Fraguera & Iglesias (2018) conceptualizan a la gestión de un programa como la posesión de un proyecto que provoca que sea dificultoso el comprender, controlar y prever su comportamiento, sin embargo, implementando las medidas de forma correcta ocasiona satisfacción en la ciudadanía beneficiada. Por otro lado, indicaron que la

dificultad de una gestión de un programa se presenta en las interdependencias entre las tecnologías de los productos, la novedad y procesos, generando dificultad de los objetivos. Asimismo, también se considera a la complejidad de un programa como la insuficiencia de datos cuando se interrelacionan con muchas variables y ven la cantidad de factores que influyen y sus interdependientes como elementos de la gestión (p.2).

La epistemología realiza una explicación como los investigadores obtienen el conocimiento o la verdad. Una epistemología se considera como una teoría del conocimiento que permite saber cuáles son los criterios empleados para justificar un determinado conocimiento. La manera en que observamos nuestro mundo se denomina cosmovisión, epistemología o paradigma, debido a que refleja la naturaleza del conocimiento o las maneras de adquirir conocimientos de dicha realidad. Por otro lado, los supuestos epistemológicos hacen referencia a los principios o pautas apropiadas que se emplean para realizar evaluaciones a las afirmaciones efectuadas sobre un determinado conocimiento. La epistemología también representa el vínculo que existe entre la realidad y los investigadores. Analiza cómo los investigadores tienen la capacidad de comprender o reconocer la realidad. Los ejemplos de investigaciones se toman en cuenta como impulsores críticos de una correcta investigación (Abu, 2019, p.123).

La gestión se considera como una herramienta que permite mejorar la competitividad, el nivel de rendimiento y la estructura de proyectos o programas, por medio de la implementación de actividades de gestión estratégicas que permite que los programas puedan crear, explotar y aplicar distintas oportunidades. Por lo cual, para sistematizar las actividades y lograr que los programas tengan una dirección y visión clara, la gestión estratégica es considerada como un camino muy demandada. Ello es debido a que brinda una dirección global a un programa en la determinación de objetivos, en el desarrollo de planes y políticas a largo plazo elaborados para lograr los objetivos y luego en la asignación de recursos para la realización de planes, los que deben estar direccionadas a asegurar el alcance de objetivos y metas

a un periodo de corto y largo plazo por medio de las organizaciones relacionadas (Agwu, 2018, p.2).

La expresión programa de construcción se emplea para detallar una acción que se realiza para satisfacer las diversas necesidades de un desarrollador de propiedades, así como futuros usuarios de una estructura. Un proyecto de construcción considera el trabajo orientado en la preparación, ejecución y organización de trabajos de construcción, liquidar las cuentas para la construcción y brindar una estructura terminada que esté lista para la operación. La ejecución de un proyecto de construcción es un procedimiento difícil relacionado con elementos externos únicos y las cualidades individuales de un proyecto específico. Las masas urbanas son zonas con mayor densidad de proyectos de construcción. En tal caso, un promotor inmobiliario es frecuentemente una entidad pública y se requiere que se cumpla con las leyes referentes a la contratación pública (Radziszewska & Kania, 2017, p.1).

Según con San Cristóbal et al. (2018), dentro de una administración de un programa existen diversos elementos como la distinción de funciones entre los integrantes del programa, dependencias entre subsistemas y sistemas, y el efecto consecuente de un área de decisión. La gestión del programa puede operacionalizarse e interpretarse en términos de distinción (número de elementos de un programa) e interdependencia y conectividad (nivel de relación entre dichos elementos), que se administran por integración, es decir, por comunicación, coordinación y control (p.2). Según la definición operacional se tomarán en cuenta para esta investigación los componentes que aseguran la gestión del programa Techo Propio que son la zona construida, el sistema constructivo (apariencia) y los materiales utilizados, con dichos componentes se puede observar la capacidad y eficiencia de los directivos a cargo de la construcción de las viviendas de las personas beneficiarias.

En primera instancia se tiene el área construida, que generalmente un programa de beneficio social como lo es Techo Propio debe asegurar que la distribución de las divisiones de la casa sean los necesarios, donde debe contar con medidas indicadas por la norma del programa, además las

divisiones deben poder contar con un conjunto de funciones, como diversas áreas que las casas deben tener para generar comodidad, tales como la sala de estar, la cocina y el dormitorio, esto permitirá que los beneficiados sientan satisfacción, debido a que cada área presenta sus propios requisitos específicos para funcionar de forma óptima, para lo cual los propietarios deben de poseer suficiente espacio para que las cosas que tienen sean ordenados de la mejor manera posible en cada habitación (Thøgersen, 2018, p.4).

Asimismo, dentro de las áreas construidas se encuentran los dormitorios, ya que la amplia distribución del espacio dentro de la vivienda es fundamental, debido a que las medidas de un hogar promedio se han reducido, para comprobar que una distribución equitativa de la vivienda generaría que el dueño sienta mayor felicidad, debe de examinar la manera de la relación entre el espacio y los dormitorios, en los cuales debe de existir el espacio tiempo, además en todas las casas debe de presentar una habitación principal que debe de tener una mayor extensión que las habitaciones secundarias que generalmente son de 1 a 2 habitaciones secundarias con el área reducida solamente para un ropero y una cama personal (Foye, 2017, p.428).

Por otro lado, también se toma en cuenta el área para la cocina, donde el tamaño debe de ser proporcional al área de la casa, además debe tener una ventilación y iluminación adecuada, esto porque el reglamento indica que debe poseer dichos requerimientos para cualquier eventualidad, ya que la cocina es considerada como una de los ambientes donde existe mayor peligro debido a que pueden ocurrir incendios, también dicho ambiente debe de poseer instalaciones eléctricas necesarias porque hace empleo de todo tipo de electrodomésticos (Canepa, 2017, p.9).

Finalmente, se cuenta con las instalaciones sanitarias, en donde la vivienda debe de poseer agua potable, desagüe y saneamiento, ello permitirá que las personas tengan una adecuada calidad de vida, ya que de no ser así podría presentarse enfermedades infecciosas o causar epidemias en el sector de construcción del programa Techo Propio, también es de responsabilidad de gestión asegurar que las instalaciones se realicen empleando equipos y

materiales de calidad, ya que de no ser así se podría exponer a una vida inhumana (Cronk, Slaymaker & Bartram, 2016, p.694).

La segunda dimensión es el sistema constructivo (apariencia), en el caso del programa de Techo Propio, debe de poseer fases preparatorias para un sistema constructivo, los cuales son específicamente cruciales, incluyendo una identificación de manera integral de las características en que se encuentra el suelo y el agua, tanto debajo de la estructura, como en su zona de influencia, es decir el entorno, estableciendo las soluciones espaciales y funcionales de la sección subterránea, una selección del soporte y los métodos de construcción de la parte subterránea del edificio diseñado y el monitoreo de las estructuras contiguas, lo cual incrementa el nivel de satisfacción de la población beneficiada con dicho programa (Radziszewska & Kania, 2017, p.3).

En el sistema constructivo en primer lugar se realizará una evaluación de los pisos, en donde existen diversos tipos de materiales para pisos empleados en la construcción de casas y elegir básicamente los materiales depende de la estética y del programa constructor que es la gestión Techo Propio, por lo cual la vivienda debe de tener una superficie nivelada que pueda ser un fuerte soporte para los objetos, muebles y los ocupantes, entre otros. El material del piso se escoge de acuerdo a las necesidades de las personas beneficiadas, ya que ciertos materiales para los pisos son adecuados para mantener el calor, otros se enfrían de manera rápida, también deben poseer resistencia a todo tipo de humedad que pueda existir en el suelo, por lo cual la gestión del programa debe tener conocimiento cómo un piso tiene la capacidad de retener o emitir calor para que así puedan considerar el mejor material de piso que se instalará, esto mejorará la vivienda convirtiéndola en un área cómoda (Kabir & Zefer, 2018, p.1471).

Posteriormente, se realizará la evaluación de los techos, debido que, al diseñar una vivienda, los techos no han recibido mucha atención, sin embargo, este tiene un papel muy importante en la sostenibilidad de la cada, porque brinda seguridad, ante ello la ubicación, forma, materiales y los elementos de diseño garantizan durabilidad y rendimiento a la estructura de



la casa. Entre los diversos tipos de techos se encuentra el techo de doble capa, el techo aislado, techo fresco, el techo de hormigón, entre otros, además dependerá de la zona y ubicación del hogar, brindar la disminución del flujo de calor, ser resistente a las lluvias y al frío, debido a que esto podría perjudicar a la estructura de la vivienda (Abuseif & Gou, 2018, p.1).

Finalmente, se tiene a la dimensión de la evaluación de los materiales utilizados, donde las casas deben estar armonizadas en el empleo de los mismos materiales adecuados y perpetuos dentro de la casa. La construcción de nuevas casas es actualmente una necesidad social, por medio de los programas para construir pisos, con el apoyo de fondos públicos, no solucionan de forma integral la demanda existente para crear nuevos hogares en condiciones financieras adecuadas y decentes. Asimismo, los materiales que se emplean para la construcción de viviendas siempre en vinculación con la materia prima que está disponible. El empleo de dichos materiales está en vinculación con la tecnología y las necesidades estéticas de los hogares genera seguridad y satisfacción en la población beneficiados (Barek & Mielczyński, 2018, p.1).

Es necesario verificar la cerrajería, por lo que el responsable del programa de construcción de viviendas sociales, lo primero que se debe considerar es la seguridad de los integrantes del hogar, para ello debe de contar con una puerta principal, puertas que complementen la seguridad, cerraduras resistentes, de la misma manera las cerraduras dentro de las habitaciones del hogar también deben de brindar seguridad para cada integrante. A pesar de que las expectativas de las personas han cambiado y la tecnología ha avanzado considerablemente, la seguridad en las viviendas es el mismo o mejor que el de años anteriores, debido a que, si los integrantes de una vivienda se sienten seguros, podrán vivir en tranquilidad (Chitnis, Deshpande & Shaligram, 2016, p.62).

De la misma manera también es necesario que se evalúen la grifería y la parte sanitaria, debido a que la gestión del programa Techo Propio, es la responsable de velar por la adecuada calidad de la parte sanitaria y la grifería de los hogares en donde han construido, debido a que está influenciado de

manera directa por la percepción de los usuarios y las limitaciones del empleo de estos detalles de la casa, por tales motivos deben de poseer una adecuada calidad y con acabados buenos, evitando en todo momento la posibilidad de filtraciones de desagüe o agua, además se debe de asegurar la perdurabilidad en el tiempo, de tal manera que pueda existir un respaldo por parte del programa sobre el servicio brindado, todo ello es un punto fundamental para entender las maneras en que las personas evalúan la provisión del servicio y el desempeño del proyecto, también tiene una influencia en la satisfacción de las personas con la calidad general del servicio en función de su perspectiva, donde los beneficiarios son las únicas que pueden definir la calidad del servicio, considerando como principales características la seguridad, la comodidad, la conveniencia y la privacidad (Rashid & Pandit, 2017, p.2).

En el siguiente apartado, se explicará toda la teoría referente a la satisfacción del beneficiario, donde se tomaron en consideración distintos artículos, que se vinculan con la segunda variable del presente estudio.

La satisfacción deriva del latín “satisfactio” cuyo significado es efecto y acción de realizar lo necesario, esto se presenta desde la época de los egipcios, debido a que los faraones siempre se preocuparon por satisfacer sus necesidades y de la población egipcia en el periodo 3000 a.C., de la misma manera los romanos siempre estaban pendiente de velar la satisfacción de las diversas necesidades que presentaba su pueblo, esto con el propósito de mantenerse en el poder, ya que caso contrario podrían revelarse contra el faraón y tomar el control. Debido a lo mencionado es que la satisfacción esta vinculada con el equilibrio del efecto positivo y negativo relacionado con las acciones fuera del hogar que se lleva a cabo de manera constante. La satisfacción de manera cotidiana se conceptualiza como el equilibrio de la frecuencia y la intensidad de la influencia positiva o negativa que se experimenta. Por lo tanto, los elementos que se involucran con la influencia positivo o extienden la influencia negativa relacionada con las acciones cotidianas pueden poseer impactos negativos sobre el bienestar de un individuo (Gärling, Gamble, Fors & Hjerm, 2016, p.2).

La satisfacción de la persona beneficiaria es un elemento fundamental para el éxito y depende principalmente de la conducta de los proveedores del servicio. Las personas beneficiarias deben de ser administradas como activos, en donde los clientes varían en sus preferencias de adquisición y necesidades. El éxito de la gestión de un programa básicamente depende de actualmente cuan satisfechos están los clientes. Existe un vínculo significativo entre la satisfacción del usuario y el rendimiento de los activos. Asimismo, la elevada calidad de un determinado programa genera elevados niveles de satisfacción de las personas beneficiarias, incrementa la lealtad y la información boca a boca es positiva, lo cual da un mayor valor al beneficiario y la satisfacción es fundamental para la competitividad de un determinado programa social. Es necesario conocer que valoran más las personas beneficiarias y permite al programa asignar ciertos recursos para cumplir con las necesidades y deseos de los usuarios (Cheng et al., 2016, p.3).

La satisfacción de las personas beneficiarias tiene una influencia muy elevada en la competitividad del servicio y consecuentemente en el programa, debido a ello surge la necesidad de analizar la satisfacción en el ámbito de la competitividad. La satisfacción con ciertos servicios de un programa se considera un elemento clave de la competitividad y el éxito a lo largo del programa social. La satisfacción se presenta si la persona beneficiaria adquiere el servicio, además también está basada en el conocimiento del usuario, ya que sabrá de las tendencias, el mercado, proveedores y los productos, de igual manera de las necesidades futuras y las ideas necesarias para la innovación del servicio relacionado a la construcción de una casa (Suchánek & Králova, 2019, p.1239).

Sobre las necesidades objetivas y subjetivas que poseen las personas beneficiadas se debe considerar según Romero, Peña, Escobedo & Macías (2016), que la satisfacción está vinculada con la calidad de vida de la persona y el cumplimiento de determinados requerimientos que permitan el cumplimiento de las necesidades básicas considerando las condiciones de vida y su posición, debido a ello en la presente investigación se consideraran las siguientes dimensiones:

Las necesidades objetivas de una persona beneficiaria no observa de manera precisa la relación entre su satisfacción y sus necesidades objetivas, esto es producto de una variedad de elementos como: factores culturales, capacidad límite para el procesamiento de datos, rasgos de personalidad, representaciones distorsionadas de los medios, falta de datos o información, por lo cual resulta necesario comprender de la mejor manera dichas relaciones complejas para realizar mejores análisis de la satisfacción y los elementos que contribuyen a lograrlo (Kubiszewski, Zakariyya & Costanza, 2018, p.361). Dentro de los elementos objetivos que integran la satisfacción se debe de considerar el bienestar material, la salud, las relaciones adecuadas con el ambiente y finalmente la comunidad (Romero et al., 2016, p.282)

En primer lugar se considera las condiciones en que las personas sienten bienestar y felicidad total, para analizar la manera en que vive es necesario que se tome en cuenta tres elementos como son las emociones positivas que origina su estilo actual, la falta de emociones negativas y la satisfacción en la vivienda, donde esta es una análisis cognitivo a un periodo de largo plazo de la propia vida, además dicho análisis no exige el empleo de criterios particulares como la familia, carrera y salud (Yang & Srinivasan, 2016, p.2).

Posteriormente se considera el espacio, ya que actualmente la asequibilidad de la cada se basa en premisas económicas que no consideran importantes de una cada adecuada y por lo que dejan de lado la calidad final y la habitabilidad a largo plazo. Asimismo, uno de los principales problemas es el tamaño de una casa y el espacio empleado que generalmente resulta un problema de hacinamiento, debido a ello, los espacios de la casa dependen principalmente de viviendas económicas o baratas, pero se sacrifica las áreas cómodas (Ramalhete, Farias & Da Silva, 2018, p.1203).

Otras de las necesidades objetivas de una persona beneficiaria de un programa social son las dimensiones, por lo que en la construcción de una casa esta debe tener las dimensiones adecuadas y pertinentes para su satisfacción, es decir que permita poseer una calidad de vida adecuada, en donde la organización de la casa social es un elemento fundamental para

determinar la comodidad de la misma, debido a que si las dimensiones son pequeñas podría ocasionar incomodidad a las personas beneficiarias (Ruonavaara, 2018, p.179).

Por otra parte, se considera la infraestructura, donde los materiales y estructura de la casa es fundamental en la valoración de estas, por ello la necesidad de una casa no es solamente genera satisfacción, sino también la infraestructura es un indicador de la satisfacción de la población y el nivel de vida. Actualmente, la vivienda debe de ser razonablemente sostenible, cómoda y económica, además de compatible con el medio ambiente y expresiva (Soyinka & Wai, 2017, p.85).

También se debe de tomar en cuenta los servicios, ya que son necesarios para las personas beneficiarias debido a que deben de tener disponibilidad de agua y energía eléctrica constantemente, por ello el programa social debe de asegurar la calidad de vida por medio de la relación humano-ambiente (reduciendo el riesgo) y las conexiones deben de optimizar el acceso de agua, luz y el acceso cercado para abastecerse de alimentos, debido a que dichos recursos son necesarios para la existencia de una vida óptima, porque al no existir dichos servicios, sería negativo para la salud y vida de las personas beneficiarias (Endo, Tsurita, Burnett, & Orencio, 2017, p.21).

Por último, se encuentra el equipamiento de las casa, en donde se debe de tomar en cuenta diferentes aspectos como elementos complementarios necesarios para la vivienda como muebles para la cocina que son las divisiones de la cocina y las alacenas, además se encuentra los muebles de dormitorio como las puertas, ventanas y closets básicos que son necesarios para generar comodidad en los integrantes de la vivienda e importantes para la calidad de vida de las personas (Yamasue, Cravioto, Quang, Oguchi & Daigo, 2017, p.152).

En cuanto a las necesidades subjetivas de satisfacción, se emplea el propio análisis de los beneficiarios de su satisfacción con sus vidas, un análisis cognitivo de su vida. La calidad o satisfacción con la vida, supone que un individuo posee la capacidad de analizar como siente sobre la vida que tiene, en el entorno de sus propios estándares relativos. Hace referencia a que las

personas tengan la capacidad de poder identificar la parte significativa en sus vidas y lo que consideran importante. Medir el nivel de satisfacción con la vida permite identificar o analizar una variable común, lo que permite la comparación entre poblaciones y regidores a la vez que incorpora distintas influencias, pero un problema es que los puntajes cambian en relación de aspectos como el estado de ánimo cotidiano, los sucesos recientes, la personalidad, las normas culturales, la preparación, entre otros. La satisfacción con la vida personal puede cambiar de acuerdo con las mejoras relativas de las condiciones de vida a largo plazo, independientemente de los aspectos objetivos actuales (Kubiszewski et al., 2018, p.361).

Para comprender las necesidades subjetivas de las personas se debe considerar la significancia, porque la satisfacción implica más que una sensación de sentirse bien. La expresión positiva permite a los individuos felices construir recursos psicológicos, físicos, intelectuales y sociales. También puede ser un indicador que todo está yendo bien, lo que le da la capacidad de ser más productivo, creativo, direccionado al enfoque social, lo que dicha significación beneficia a la salud, la vida laboral y las relaciones interpersonales (Armenta, Ruberton & Lyubomirsky, 2016, p.649).

Posteriormente, en segundo lugar se encuentra la funcionalidad, que indica como las personas analizan y evalúan sus propias vidas, lo cual puede influenciar en elementos básicos de la vida, debido a que son reflexiones cognitivas, que representan análisis reflexivos sobre la vida, el trabajo, aspectos afectivos, sentimientos, estados de ánimo y emociones, dicho efecto también incluyen las emociones momentáneas, los estados de ánimo a largo plazo como la satisfacción y se relaciona con el afecto positivo, pero considera expectativas positivas sobre el futuro (Diener, Pressman, Hunter & Delgado, 2017, p.134).

Por otro lado, se considera el placer, la persona debe sentir placer por lo que posee en su vivienda, la cual es una felicidad sobre un aspecto duradero más que sentimientos o emociones momentáneas. Es decir, la felicidad debe de considerarse como un análisis global de la calidad de vida de la persona según con sus propios criterios, que incluye emociones, cogniciones y sentirse

felicidad hace referencia a la felicidad del estado y ser feliz involucra tanto la felicidad del rasgo como del estado (Medvedev & Landhuis, 2018, p.3).

También, se considera la privacidad, ya que la persona beneficiaria debe poseer siempre privacidad dentro de su ambiente donde reside, en donde las condiciones de vida que posee no se vean expuestas hacia otras personas, como por ejemplo, no debería de escucharse las conversaciones familiares a una vivienda contigua ni las conversaciones de las familias que viven alrededor, tampoco deberían las personas cercanas a la vivienda visualizar las actividades que realizan los integrantes de una vivienda, esto podría generar miedo o temor ya que queda expuesta su privacidad dentro de su vivienda (Ponocny, Weismayer & Dressler, 2016, p.2636).

Se considera también la evaluación de la activación, que indica un análisis general de la calidad de vida de un individuo sobre su propia perspectiva, como el propósito en la vida y las relaciones positivas con los demás. El análisis subjetivo de un individuo de la calidad de vida de su propia vida, es posible diferenciar entre dos conjuntos que son su actividad familiar y laboral, es decir que las condiciones de la vivienda le permiten tener relaciones sociales positivas con los vecinos y que permita una interacción adecuada entre los integrantes de la vivienda (Diener, Lucas & Oishi, 2018, p.3).

Por último, se cuenta con la operatividad, que es sentirse cómodo y que genera que los beneficiarios se sientan satisfechos, como por ejemplo la decoración, la cocina, la interacción social, la privacidad, las ventanas, entre otros, dichos aspectos le brindan al ocupante una sensación de poseer control, lo que le permite al beneficiario incrementar su percepción de control sobre el medio que lo rodea. Por lo que, cuando la persona beneficiaria tiene diversas opciones y tiene la capacidad de decidir, puede llegarse a sentir más cómodo y menos estresado (Ortiz, Kurvers & Bluysen, 2017, p.9).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue básica, debido a que, los conocimientos adquiridos no fueron empleados de manera práctica momentáneamente, sino que trata sobre todo de aumentarlos y reforzar los principios teóricos. Además, este tipo de estudios pueden repetirse nuevamente en otros contextos y entregar resultados similares (Daniel, 2016, p.94).

#### **Diseño de investigación**

Como diseño de estudio, se contó con el no experimental, ya que no se hizo algún tipo de intervención o manipulación sobre las variables, sin alterar su estado, únicamente observando cómo se presentan naturalmente. Dicho de otro modo, no se alteró alguna variable para conocer su efecto sobre otra (Bleske, Morrison & Hiedtke, 2015, p.48)

#### 3.1. Variables y operacionalización

**Variable 1:** Gestión del programa Techo Propio, La gestión es un instrumento que mejora la competitividad, el desempeño y la buena ejecución de actividades en todos los niveles, desde aspectos, pequeños a más generales, para conseguir ciertos objetivos. Aplicándolo de manera estratégica, hace que los programas se desarrollen en su máximo potencial y genere oportunidades (Agwu, 2018, p.2). A modo operacional, se entiende como la evaluación de sus tres dimensiones principales: Área construido, sistema constructivo y materiales empleados

**Variable 2:** Satisfacción del beneficiario, se trata del juicio que expresa el usuario, ante el cumplimiento de aquello que este necesita, sobre un producto o servicio, según cubra o no con sus expectativas. Esta valoración es importante para conocer si una gestión tiene éxito (Alanaz & Bach, 2018, p.80). Está definido operacionalmente en base a la evaluación de sus dimensiones: necesidades objetivas y subjetivas.



## 3.2. Población, muestra y muestreo

### **Población**

La población, se trata de un grupo de individuos o elementos que son fundamentales para entregar datos, ya que son la fuente del mismo porque poseen los rasgos que se desean medir y cumplir así el objetivo de estudio (Van Rijnsoever, 2017, p.3). De este modo es que se cuenta con cuenta 20 beneficiarios del programa Techo Propio bajo la modalidad de Construcción en Sitio Propio (CSP).

### **Muestra**

Se trata de la cantidad individuos que aportan datos y que forman parte de la población (Van Rijnsoever, 2017, p.3). La muestra para la investigación se conformará de 20 beneficiarios del programa Techo Propio, de acuerdo con la modalidad mencionada.

### **Muestreo**

Se trata de la manera en que se seleccionan las fuentes de donde se adquirirán los datos pertinentes, para el desarrollo de investigaciones mayormente empíricas (Van Rijnsoever, 2017, p.3). Como muestreo, se emplea el no probabilístico, ya que se empleará a todos los participantes que conforman la población.

### **Criterios de selección**

Como criterios de selección, se consideraron los siguientes:

**Criterios de inclusión:** Se incluye a los beneficiarios directos (propietarios) del programa Techo Propio bajo la modalidad de Construcción en Sitio Propio (CSP) durante el último año pertenecientes a la ciudad de Tarapoto.

**Criterios de exclusión:** Aquellas personas, como los familiares que no son beneficiarios directos del programa Techo Propio, o se encuentren en otra modalidad mencionada con anterioridad.

### **3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **Técnica**

Para el presente estudio, se empleó la encuesta como técnica para las dos variables, ya que facilita datos precisos sobre la condición de las variables. A diferencia de una encuesta tradicional, permite explicar las respuestas una vez terminada la encuesta, todo ello mediante un formato con preguntas (Díaz, 2019, p.116).

#### **Instrumentos**

De este modo, se pudo medir las variables, estandarizando los datos gracias a los cuestionarios como instrumentos para cada una de las variables. El cuestionario es conveniente, ya que denota ser coherente, organizado y secuencial, con una estructura delimitada. Las interrogantes de un cuestionario, se pueden clasificar según las respuestas que se desean obtener, siendo para el estudio, una escala de cinco respuestas, considerando que, al ser preguntas cerradas, se obtienen mejores niveles de respuesta. (Díaz, 2019, p.116).

#### **Validez**

Para validar los instrumentos, se elaboraron estos primero, luego se entregaron a tres profesionales, expertos en el tema que tuvieron el rol de juez, los cuales llenaron un formato de evaluación para dichos instrumentos, otorgando puntuaciones que sirvieron para delimitar la validez de los mismos. Además, se corrigió según las observaciones dadas por estos profesionales, para luego aplicarse. Con respecto a su definición, Akeem (2015), refiere que es el nivel en que el instrumento mide lo que está destinado a medir, existiendo diversas formas de determinarla (Akeem, 2015, p.195).

Los jueces expertos, que llegaron a validar las herramientas de recolección de datos, fueron 3 en total según la siguiente escala: 1=muy deficiente, 2 = deficiente, 3= aceptable, 4=buena, 5=excelente.

**Tabla 1.***Resultado de validación de expertos*

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Nivel de conocimiento	1	Metodólogo	4.5	Existe suficiencia
	2	Especialista	4.8	Existe suficiencia
	3	Especialista	4.7	Existe suficiencia
Cumplimiento del reglamento	1	Metodólogo	4.5	Existe suficiencia
	2	Especialista	4.7	Existe suficiencia
	3	Especialista	4.7	Existe suficiencia

**Fuente:** Fichas de validación de expertos**Confiabilidad**

Luego de hacer la prueba piloto en base a 30 sujetos, la información conseguida se trasladó al programa estadístico SPSS versión 25, escogiendo para conocer dicha confiabilidad a la prueba estadística de Alfa de Cronbach, demostrando así la confiabilidad de los mismos, la cual se entiende como el nivel en que un instrumento, es capaz de poder replicarse, o emplearse nuevamente, entregando resultados similares del objeto de estudio analizado en las mismas condiciones y estado. También aporta de cierta manera a la validez, pero no es suficiente (Akeem, 2015, p.195).

**Tabla 2***Criterios de fiabilidad*

<b>Criterio de Confiabilidad</b>	<b>Valores</b>
No es confiable	-1 a 0
Baja confiabilidad	0.01 a 0.49
Moderada confiabilidad	0.5 a 0.75
Fuerte confiabilidad	0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	0.9 a 1

**Fuente:** Akeem (2015)

**Tabla 3**

*Estadísticas de fiabilidad - Gestión del programa Techo Propio*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,802	14

En la tabla 3 se puede observar según la prueba de Alfa de Cronbach sobre el instrumento para la variable Gestión del programa Techo Propio, gracias a la aplicación de una prueba piloto de 30 personas, posee un puntaje de 0,802 para su 14 ítems o elementos, lo cual indica una confiabilidad fuerte e indicada para aplicarse a la muestra de estudio.

**Tabla 4**

*Estadísticas de fiabilidad – Satisfacción del beneficiario*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,823	12

En la tabla 4 se puede observar según la prueba de Alfa de Cronbach sobre el instrumento para la variable Satisfacción del beneficiario, gracias a la aplicación de una prueba piloto de 30 personas, posee un puntaje de 0,823 para su 12 ítems o elementos, lo cual indica una confiabilidad fuerte e indicada para aplicarse a la muestra de estudio.

### **3.4. Procedimientos**

Se comenzó elaborando las herramientas de evaluación de las variables, los cuales se establecieron como cuestionarios. Posterior a ello, se contactó con los individuos que participaron en el estudio, dándoles a conocer el propósito de la investigación, esperando que con su consentimiento se pueda aplicar la prueba. Una vez obtenido, el consentimiento se explicará el modo de llenado a los participantes en un solo momento para tener resultados fiables que ayuden a concretar los objetivos del estudio. Una vez obtenido los datos, se pudo analizar de manera descriptiva e inferencial.

### 3.5. Métodos de análisis de datos

Una vez obtenido todos los resultados, estos se trasladaron al programa Microsoft Excel, en donde se procesó la información, tabulándolos respectivamente, codificando para su posterior procesamiento. De este modo, se analizó los resultados de manera individual sobre ambas variables, conociendo el estado de las mismas, se empleó baremos para poder darles las categorías respectivas y de este modo conocer en los puntajes totales el nivel o e estado en que se encuentras las mismas. Por último, los datos que se consiguieron, fueron útiles para responder a los objetivos de estudio.

### 3.6. Aspectos éticos

Según Yip, Reena, & Leong (2016) el rol de las personas que participan en un estudio, es ser una fuente de información. El rol del investigador, es proteger su integridad tanto física como mental, preservando su dignidad y su autonomía, así como su intimidad. Sobre esto, se considera los tres principios éticos fundamentales como un referente analítico de los aspectos éticos:

**Respeto a las personas:** donde se respeta que cada uno pueda elegir de manera autónoma participar en el estudio, y los que tienen poca autonomía, proteger sus derechos.

**Beneficencia:** tiene que ver con el no hacer daño o reducir al máximo algún daño e incrementar los beneficios para los participantes.

**Justicia:** esta se genera en un nivel social e individual. El inadecuado trato a los sujetos de investigación es un acto contra sus derechos, sobre todo cuando no se cumplen con los procesos como los documentos correspondientes, cuando no se cumplen con los procesos de investigación establecidos, exponerle a algún daño por el accionar del investigador o exponer su identidad, poniendo en riesgo su integridad (p.77).

#### IV. RESULTADOS

En este capítulo de la investigación se presentan los resultados en función de los objetivos planteados y en base a las respuestas brindadas por los 20 beneficiarios del programa Techo Propio bajo la modalidad de Construcción en Sitio Propio (CSP). Cada uno de los resultados se presentan iniciando por los objetivos específicos y finalmente el objetivo general.

##### 4.1. Relación entre el área construida y la satisfacción en beneficiarios de Tarapoto-2019.

**Tabla 5**

*Área construida y satisfacción en beneficiarios*

		Área construida	Satisfacción en beneficiarios
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,991**
	Área construida		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	20	20
	Satisfacción en beneficiarios		
	Coeficiente de correlación	,991**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	20	20

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

En la tabla 5 se puede observar los resultados obtenidos en base a la prueba estadística Rho de Spearman, en la cual, se demuestra que existe relación directa y positiva entre el área construida y la satisfacción en beneficiarios porque el p.valor es menor al 5% de significancia, es decir, fue igual a 0,000 y además, el coeficiente de correlación fue igual a 0,991.

En conclusión, se acepta la hipótesis de investigación específica número 1, es decir que, existe relación significativa entre el área construida y la satisfacción en beneficiarios de Tarapoto - 2019.

#### 4.2. Relación entre el sistema constructivo y la satisfacción en beneficiarios de Tarapoto-2019.

**Tabla 6**

*Sistema constructivo y satisfacción en beneficiarios*

		Sistema constructivo	Satisfacción en beneficiarios	
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,993**	
	Sistema constructivo	Sig. (bilateral)	,000	
		N	20	
	Satisfacción en beneficiarios	Coefficiente de correlación	,993**	1,000
		Sig. (bilatera)	,000	.
		N	20	20

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

En la tabla 6 se puede observar los resultados obtenidos en base a la prueba estadística Rho de Spearman, en la cual, se demuestra que existe relación directa y positiva entre el sistema constructivo y la satisfacción en beneficiarios porque el p.valor es menor al 5% de significancia, es decir, fue igual a 0,000 y además, el coeficiente de correlación fue igual a 0,993.

En conclusión, se acepta la hipótesis de investigación específica número 2, es decir que, existe relación significativa entre el sistema constructivo y la satisfacción en beneficiarios de Tarapoto - 2019.

### 4.3. Relación entre los materiales empleados y la satisfacción en beneficiarios de Tarapoto-2019.

**Tabla 7**

*Materiales empleados y satisfacción en beneficiarios*

		Materiales empleados	Satisfacción en beneficiarios
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,994**
	Materiales empleados		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	20	20
	Satisfacción en beneficiarios		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	20	20

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

En la tabla 7 se puede observar los resultados obtenidos en base a la prueba estadística Rho de Spearman, en la cual, se demuestra que existe relación directa y positiva entre los materiales empleados y la satisfacción en beneficiarios porque el p.valor es menor al 5% de significancia, es decir, fue igual a 0,000 y además, el coeficiente de correlación fue igual a 0,994.

En conclusión, se acepta la hipótesis de investigación específica número 3, es decir que, existe relación significativa entre los materiales empleados y la satisfacción en beneficiarios de Tarapoto - 2019.



#### 4.4. Relación entre la Gestión del programa Techo Propio y satisfacción en beneficiarios de Tarapoto - 2019.

**Tabla 8**

*Gestión del programa Techo Propio y satisfacción en beneficiarios*

		Gestión del programa Techo Propio	Satisfacción en beneficiarios	
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,997**	
	Gestión del programa Techo Propio	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20	
	Coeficiente de correlación	,997**	1,000	
	Satisfacción en beneficiarios	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	20	20	

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

En la tabla 8 se puede observar los resultados obtenidos en base a la prueba estadística Rho de Spearman, en la cual, se demuestra que existe relación directa y positiva entre las variables porque el p.valor es menor al 5% de significancia, es decir, fue igual a 0,000 y además, el coeficiente de correlación fue igual a 0,997.

En conclusión, se acepta la hipótesis de investigación general, es decir que, existe relación significativa entre la gestión del programa techo propio y la satisfacción en beneficiarios de Tarapoto - 2019.

## V. DISCUSIÓN

El presente estudio plasmó como objetivo general el establecimiento de la relación entre la gestión del programa Techo Propio y la satisfacción de los beneficiarios de Tarapoto – 2019, para dicho fin, la recolección de la información se realizó por medio del cuestionario de preguntas como instrumento. Por otro lado, el presente punto se busca plasmar el contraste de los resultados de la investigación en comparación con los hallados por otros investigadores, los mismos que se sustentan en la literatura y las teorías presentadas por diferentes autores consignados bajo las variables abordadas.

Conforme a los resultados expresados en el primer objetivo específico se confirma la relación significativa al presentar un p-valor por debajo del 0.05, aceptándose la hipótesis específica alterna, bajo este supuesto, se obtuvo que el área construida y la satisfacción de los beneficiarios en la ciudad de Tarapoto se relacionaron significativamente, esta relación presentó un grado del 99.1% conforme al coeficiente de Rho de Spearman.

Estas evidencias se asemejan a los hallados por Valenzuela y Tsenkova (2019) quienes en su estudio buscaron explorar la evolución que presenta la política en vivienda, sumado a los riesgos relacionados con la desregulación en la financiación de las viviendas, la adopción de modelos de carácter corporativo en lo que respecta a vivienda social y la poca capacidad para ofrecer viviendas asequibles y adecuadas. Estos resultados, mostraron que alrededor del 43.8% de la población que cuentan con una vivienda se encuentran debajo del límite de pobreza, mientras que casi el 7.6% de ellos son grupos de pobreza extrema, caracterizados principalmente no presentar recursos económicos para la adquisición de viviendas, por tanto, las políticas referentes a vivienda social en el país mexicano se orienta actualmente la organización y cubrimiento de las necesidades de la población con escasos recursos, mediante la generación de diversas herramientas de provisión así como estrategias políticas sostenibles que den paso a un incremento de la satisfacción de los pobladores que carecen de una vivienda digna en el cual vivir.

Los beneficios sociales abordados mediante diferentes programas nacionales son de necesidad y de importancia para la nación y la población, de este modo Thøgersen (2018) da a conocer que el Estado debe velar siempre que la población cuente siempre con un hogar, y estas deben presentar todas aquellas características y atributos que den garantía de que se cuenta con una vivienda apta para vivir. Los programas sociales orientados a viviendas, deben direccionar sus esfuerzos a gestionar tanto áreas como espacios para vivienda, el cual permita una adecuada calidad de vida de la población.

La vivienda debe conferir dimensiones adecuadas y pertinentes, tal como lo expresa Ruonavaara (2018) quien específicamente resalta la calidad de las viviendas desde una óptica de infraestructura como un causal importante de satisfacción en la población, pues una vivienda correctamente construida es un factor que permite el incremento de la calidad de vida del ciudadano, por lo que la gestión de la misma debe enfocarse en la satisfacción total de individuo.

Conforme a los resultados expresados en el segundo objetivo específico se confirma la relación significativa al presentar un p-valor por debajo del 0.05, aceptándose la segunda hipótesis específica alterna, bajo este supuesto, obteniéndose que el sistema constructivo guarda una asociación significativa con la satisfacción de los beneficiarios en la ciudad de Tarapoto, esta relación presentó un grado del 99.3% conforme al coeficiente de Rho de Spearman.

Los resultados hallados guardan similitud con el estudio realizado por Romero, Rodríguez, Alpuche y Martín (2017), quienes en un primer momento buscaron realizar un diagnóstico del estado en el cual se encuentran las viviendas en la ciudad de México, hallando principalmente que la satisfacción de la población respecto al estado de sus viviendas se veía afectado por las condiciones climáticas del lugar, la constante expansión población y el desarrollo histórico de la zona. Al existir una mejor gestión de la vivienda en la ciudad, tomando en cuenta estos factores, el estado mexicano propicia una mayor satisfacción de la población, que entre sus viviendas se caracterizan

por contar con las condiciones mínimas aceptables para vivir y por ende considerarse como un elemento para la calidad óptima de vida.

El sistema de gestión respecto a la apariencia de la vivienda, menciona Radziszewska & Kania (2017) deben presentar diversas fases introductorias, más aun si están forman parte de un programa social, estas fases o elementos se direccionan a la identificación integral de las condiciones del área, tales como es el agua y el suelo, a partir de la zona de estructura así la de afluencia, más aún si se cuenta con edificios cerca, esto permite otorgar mejores soluciones tanto espaciales como de función en la sección de área, las cuales se erigen como punto de partida en la construcción de viviendas generados por la gestión del programa social.

La apariencia que presenta una vivienda como elemento de infraestructura y generación de espacio, Ramalhete, Farias & Da Silva (2018) hacen hincapié de la importancia del espacio y el aspecto visual de una vivienda, independientemente del fin del mismo, ya que este es un atributo que genera comodidad visual del ciudadano y por ende, genera satisfacción; resaltando como principales inconvenientes en este tipo de programas son el tamaño que cuenta la vivienda ofertada o el espacio empleado para el mismo, generando mayores problemas referentes al hacinamiento del individuo lo cual se refleja en la insatisfacción del beneficiario.

Conforme a los resultados expresados en el tercer objetivo específico se confirma la relación significativa al presentar un p-valor por debajo del 0.05, aceptándose la tercera hipótesis específica alterna, bajo este supuesto, se obtiene que los materiales empleados en la construcción de la vivienda guardan una significativa relación con la satisfacción de los beneficiarios del distrito de Tarapoto, esta relación presentó un grado del 99.3% conforme al coeficiente de Rho de Spearman.

Los resultados presentados cuentan con algunas diferencias con las mostradas en el estudio de Stiphany & Ward (2019) quienes evaluaron el

acceso que cuentan la población vulnerable a una vivienda en Brasil, hallando que las políticas y gestión que cuenta el país sudamericano se orienta más a la gestación de viviendas masivas, sin existir un control adecuado de la población que lo requiere, esto incluye a las construcción de las mismas y dificultades en la inclusión social de los necesitados, generando mayor segregación y exclusión por parte de la población que busca acceder a una vivienda social, siendo ello más notorio en las zonas periféricas de las ciudades, generando malestar e insatisfacción en la población.

La correcta gestión de los programas y los elementos de las viviendas parten por las evaluaciones que hace el Estado a la población que requiere acceso a vivienda, Berek & Mielczyński (2018) dan muestra de que la gestión de los materiales y el cumplimiento de las características ofrecidas en cada vivienda permiten asegurar al ciudadano que dicha construcción ha sido construido con materiales de calidad, la garantía de durabilidad de la infraestructura es necesario en la construcción general de viviendas, más aún si estas están orientadas a la satisfacción de personas en vulnerabilidad, por tanto, se debe asegurar seguridad en el cumplimiento de las necesidades de la población.

El valor que presenta cada vivienda se ve reflejado el uso de materiales de la misma, Soyinka & Wai (2017) se enfocan en la necesidad que presenta cada vivienda en el manejo de materiales, pues estos proporcionan sustento, base y garantía en la calidad de la infraestructura, ello, como indicador de gestión permite ofrecer al beneficiario un lugar habitable.

Conforme a los resultados expresados en el objetivo general se confirma la relación significativa al presentar un p-valor por debajo del 0.05, aceptándose la hipótesis de investigación, bajo este supuesto, se obtiene que la gestión del programa Techo Propio se asocia de manera significativa con la satisfacción de los beneficiarios del distrito de Tarapoto, esta relación presentó un grado del 99.7% conforme al coeficiente de Rho de Spearman.

Los resultados hallados guardan semejanza con la investigación abordada por Alegría (2018) quien en su estudio buscó determinar la influencia existente entre la gestión del programa y la satisfacción del poblador, siendo esta relación significativa, pero con un menor grado de relación, siendo este alrededor del 88%.

La gestión de programas de viviendas, se gesta con un proceso complejo en el cual intervienen muchos elementos, San Cristóbal, Carral, Díaz, Fraguela y Iglesias (2018) mencionan que este tipo de proyectos presentan diferentes interdependencias como programa en sí, en donde intervienen proceso, la tecnología la gestión de productos, el cumplimiento de objetivos y la novedad del mismo, por tanto, esto conlleva a que la generación y la puesta en marcha de este tipo de programas recaiga en un esfuerzo conjunto de los diferentes organismos del Estado, en el cual deben esbozar una planificación adecuada en donde se busque comprender, mantener y prever el comportamiento general del programa a fin de obtener resultados importantes.

Por otro lado, la satisfacción del beneficiario es clave en este proceso, Cheng et al. (2016) dan a conocer que la relación que pudiera tener los diversos organismos encargados de la gestión de los programas debe prever y garantizar que se entregue un bien inmueble de calidad al ciudadano, para ello, la comunicación y la generación de actividades entre proveedores y el Estado son parte fundamental en este tipo de programas. Por ello, el establecimiento de una buena gestión se muestra reflejado en la satisfacción de los beneficiarios, percibiéndose un mejor servicio público y calidad de la población.

## **VI. CONCLUSIONES**

Conforme a los resultados presentados en la investigación, se plasman las siguientes conclusiones en base a los objetivos planteados:

- 6.1.** Existe relación directa y significativa entre el área construida y la satisfacción en beneficiarios del distrito de Tarapoto, 2019, dado que, se obtuvo un coeficiente de correlación fue igual a 0.991 siendo esta una relación positiva y alta, obteniéndose un p-valor menor a 0.05, de esta forma fue aceptada la hipótesis de investigación rechazándose la hipótesis nula.
- 6.2.** Existe relación directa y significativa entre el sistema constructivo y la satisfacción en beneficiarios del distrito de Tarapoto, 2019, dado que, se obtuvo un coeficiente de correlación fue igual a 0.993 siendo esta una relación positiva y alta, obteniéndose un p-valor menor a 0.05, de esta forma fue aceptada la hipótesis de investigación rechazándose la hipótesis nula.
- 6.3.** Existe relación directa y significativa entre los materiales empleados y la satisfacción en beneficiarios del distrito de Tarapoto, 2019, dado que, se obtuvo un coeficiente de correlación fue igual a 0.993 siendo esta una relación positiva y alta, obteniéndose un p-valor menor a 0.05, de esta forma fue aceptada la hipótesis de investigación rechazándose la hipótesis nula.
- 6.4.** Existe relación directa y significativa entre la gestión del programa Techo Propio y la satisfacción en beneficiarios del distrito de Tarapoto, 2019, dado que, se obtuvo un coeficiente de correlación fue igual a 0.997 siendo esta una relación positiva y alta, obteniéndose un p-valor menor a 0.05, de esta forma fue aceptada la hipótesis de investigación rechazándose la hipótesis nula.

## **VII. RECOMENDACIONES**

En este apartado se presentan las recomendaciones, las cuales se encuentran vinculadas con las conclusiones y objetivos del estudio:

- 7.1.** A los directivos del programa Techo Propio se les recomienda realizar talleres informativos respecto a los lineamientos del programa, especificando los aspectos que abarca el área construida, ello con el objetivo de que la población que desea ser parte del programa tenga las preparaciones necesarias a fin de conservar y realzar el nivel de satisfacción.
- 7.2.** Asimismo, la gestión del programa Techo Propio deben de procurar cumplir con las expectativas de la población como es ubicación accesible, adecuados ambientes y distribución de las diferentes áreas de la vivienda, además que los sistemas de electricidad y desagüe sean apropiados. Todo ello con el propósito de que los beneficiados se encuentren conformes con el sistema constructivo, se incremente su satisfacción y estilo de vida.
- 7.3.** Por otro lado, se recomienda a los encargados de realizar las gestiones para la construcción de vivienda, considerar a las personas que cumplen con los requisitos establecidos en el programa. Ello con la finalidad de que gran parte de la población de bajo recursos de Tarapoto sea beneficiada, además que siempre exista comunicación con cada avance o contratiempo al beneficiario y generar con ello satisfacción por ser parte del mismo.
- 7.4.** Finalmente, los directivos encargados de la buena gestión del programa Techo Propio deben procurar seguir manteniendo un adecuado procedimiento en las actividades y gestiones que abarca tanto el área construida, la apariencia, los materiales empleados para la construcción y la accesibilidad a la mayor cantidad posible de la población. Todo ello con la finalidad de que la satisfacción de los ciudadanos se mantenga o



se eleve y puedan seguir brindando sostenibilidad social y económica entre las familias de bajo recursos de Tarapoto.

## REFERENCIAS

- Abu, A. (2019). *From Epistemology to Structural Equation Modeling: An Essential Guide in Understanding the Principles of Research Philosophy in Selecting the Appropriate Methodology*. Australian Journal of Basic and Applied Sciences , 13(9), 122-128. Obtenido de [http://www.ajbasweb.com/old/ajbas/2019/September/122-128\(12\).pdf](http://www.ajbasweb.com/old/ajbas/2019/September/122-128(12).pdf)
- Abuseif, M., & Gou, Z. (2018). *A Review of Roofing Methods: Construction Features, Heat Reduction, Payback Period and Climatic Responsiveness*. Energies, 11(3196), 1-22. Obtenido de [researchgate.net/publication/329024426\\_A\\_Review\\_of\\_Roofing\\_Methods\\_Construction\\_Features\\_Heat\\_Reduction\\_Payback\\_Period\\_and\\_Climatic\\_Responsiveness](https://www.researchgate.net/publication/329024426_A_Review_of_Roofing_Methods_Construction_Features_Heat_Reduction_Payback_Period_and_Climatic_Responsiveness)
- Agwu, M. (2018). *Analysis of the impact of strategic management on the business performance of smes in Nigeria*. Academy of Strategic Management Journal, 17(1), 1-20. Obtenido de <https://www.abacademies.org/articles/Analysis-of-the-impact-of-strategic-management-on-the-business-performance-1939-6104-17-1-163.pdf>
- Akeem, O. (2015). *Principles and methods of validity and reliability testing of questionnaires used in social and health science researches*. Nigerian Postgraduate Medical Journal , 22(4), 195-201. Obtenido de [http://www.npmj.org/temp/NigerPostgradMedJ224195-7251334\\_200833.pdf](http://www.npmj.org/temp/NigerPostgradMedJ224195-7251334_200833.pdf)
- Alanazi, A., & Bach, C. (2018). *Factors That Affect And Enhance Customer Satisfaction*. International Journal of Management and Business Research, 4(9), 80-88. Obtenido de <http://www.questjournals.org/jrbm/papers/vol4-issue9/J498088.pdf>
- Alegría, K. (2018). *Gestión del programa techo propio y su influencia en la satisfacción del beneficiario de la residencial Las Lomas de Cacatachi, 2018*. Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26010/Alegr%C3%ADa\\_LKM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26010/Alegr%C3%ADa_LKM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Al-Hajj, A., & Zraunig, M. (2018). *The Impact of Project Management Implementation on the Successful Completion of Projects in Construction*.

- International Journal of Innovation and Technology Management, 9(1), 21-27. Obtenido de <http://www.ijimt.org/vol9/781-MP1005.pdf>
- Álvarez, R., & Valencia, R. (2017). *Caso "Techo Propio - R&R Contratistas Generales SAC*. Universidad de Piura, Piura. Obtenido de [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3495/MDE-P\\_1702.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3495/MDE-P_1702.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Armenta, C., Ruberton, P., & Lyubomirsky, S. (2016). *Subjective Wellbeing, Psychology of. Procedia - Social and Behavioral Sciences, 648-653*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/304189034\\_Subjective\\_Wellbeing\\_Psychology\\_of](https://www.researchgate.net/publication/304189034_Subjective_Wellbeing_Psychology_of)
- Barek, R., & Mielczyński, T. (2018). *Natural materials in housing construction in view of the current requirements of technical conditions - the content of Primary Energy Input . E3S Web of Conferences , 49, 1-8*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/327008644\\_Natural\\_materials\\_in\\_housing\\_construction\\_in\\_view\\_of\\_the\\_current\\_requirements\\_of\\_technical\\_conditions\\_-\\_the\\_content\\_of\\_Primary\\_Energy\\_Input](https://www.researchgate.net/publication/327008644_Natural_materials_in_housing_construction_in_view_of_the_current_requirements_of_technical_conditions_-_the_content_of_Primary_Energy_Input)
- Becerra, B., & Condori, A. (2019). *Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «cero colas» en Ica, Perú*. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica, 36(4), 658-663*. Obtenido de <https://scielosp.org/pdf/rpmesp/2019.v36n4/658-663/es>
- Bleske, A., Morrison, K., & Hiedtke, L. (2015). *Causal Inference from Descriptions of Experimental and Non-Experimental Research: Public Understanding of Correlation-Versus-Causation*. *The Journal of General Psychology, 142(1), 48-70*. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/00221309.2014.977216>
- Budler, M., & Trkman, P. (2019). *The nature of management frameworks*. *Journal of Management and Organization, 1-26*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/337324019\\_The\\_Nature\\_of\\_Management\\_Frameworks](https://www.researchgate.net/publication/337324019_The_Nature_of_Management_Frameworks)
- Canepa, S. (2017). *Living in a Flexible Space*. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering, 1-10*. Obtenido de

- [https://www.researchgate.net/publication/320843514\\_Living\\_in\\_a\\_Flexible\\_Space](https://www.researchgate.net/publication/320843514_Living_in_a_Flexible_Space)
- Cheng, Y., Chu, Y., Chiung, S., Fang, Y., Hung, C., Bing, S., & Dong, W. (2016). *An empirical research on customer satisfaction study: a consideration of different levels of performance*. *Springerplus*, 5(577), 1-9. Obtenido de [https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5025411/pdf/40064\\_2016\\_Article\\_3208.pdf](https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5025411/pdf/40064_2016_Article_3208.pdf)
- Chitnis, S., Deshpande, N., & Shaligram, A. (2016). *An Investigative Study for Smart Home Security: Issues, Challenges and Countermeasures*. *Ad-Hoc and Sensor Wireless Networks*, 8, 61-68. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/301644543\\_An\\_Investigative\\_Study\\_for\\_Smart\\_Home\\_Security\\_Issues\\_Challenges\\_and\\_Countermeasures](https://www.researchgate.net/publication/301644543_An_Investigative_Study_for_Smart_Home_Security_Issues_Challenges_and_Countermeasures)
- Cronk, R., Slaymaker, T., & Bartram, J. (2016). *Monitoring drinking water, sanitation, and hygiene in non-household settings: Priorities for policy and practice*. *International Journal of Hygiene and Environmental Health*, 218, 694-703. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/273642897\\_Monitoring\\_Drinking\\_Water\\_Sanitation\\_and\\_Hygiene\\_in\\_Non-Household\\_Settings\\_Priorities\\_for\\_Policy\\_and\\_Practice](https://www.researchgate.net/publication/273642897_Monitoring_Drinking_Water_Sanitation_and_Hygiene_in_Non-Household_Settings_Priorities_for_Policy_and_Practice)
- Daniel, E. (2016). *The Usefulness of Qualitative and Quantitative Approaches and Methods in Researching Problem-Solving Ability in Science*. *Journal of Interprofessional Education and Practice*, 7(15), 91-100. Obtenido de <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1103224.pdf>
- Díaz, V. (2019). *Influence of the questionnaire design in selfadministered surveys*. *International Journal of Comparative Sociology*, 3(1), 115-121. Obtenido de <https://medcraveonline.com/SIJ/SIJ-03-00163.pdf>
- Diener, D., Lucas, R., & Oishi, S. (2018). *Advances and Open Questions in the Science of Subjective Well-Being*. *Collabra Psychology*, 4(1), 1-78. Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6329388/>
- Diener, E., Pressman, S., Hunter, J., & Delgado, D. (2017). *If, Why, and When Subjective Well-Being Influences Health, and Future Needed Research*. *British Journal of Health Psychology*, 9(2), 133-167. Obtenido de <https://iaap-journals.onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/aphw.12090>

- Endo, A., Tsurita, I., Burnett, K., & Orencio, P. (2017). *A review of the current state of research on the water, energy, and food nexus*. *Journal of hydrology regional studies*, 11, 20-30. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2214581815001251>
- Fernández, C., Alarcón, D., & Barrios, A. (2017). *Psychosocial indicators of habitability conditions and satisfaction with life among older people*. *PsyEcology*, 9(2), 152-176. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/21711976.2017.1399573>
- Foye, C. (2017). *The Relationship Between Size of Living Space and Subjective Well-Being*. *Journal of Happiness Studies*, 18, 427–461. Obtenido de <https://link.springer.com/article/10.1007/s10902-016-9732-2>
- Gärbling, T., Gamble, A., Fors, F., & Hjerm, M. (2016). *Emotional Well-Being Related to Time Pressure, Impediment to Goal Progress, and Stress-Related Symptoms*. *Journal of Happiness Studies*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/225348438\\_The\\_Relationships\\_Between\\_Life\\_Satisfaction\\_Happiness\\_and\\_Current\\_Mood](https://www.researchgate.net/publication/225348438_The_Relationships_Between_Life_Satisfaction_Happiness_and_Current_Mood)
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F., & Bendezu, G. (2019). *Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados*. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(4), 620-628. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342019000400009&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342019000400009&script=sci_arttext)
- Kabir, M., & Zefer, H. (2018). *The effects of flooring material on thermal comfort in a comparative manner*. *International Journal of Engineering*, 9(12), 1470-1485. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/330205220\\_THE\\_EFFECTS\\_OF\\_FLOORING\\_MATERIAL\\_ON\\_THERMAL\\_COMFORT\\_IN\\_A\\_COMPARATIVE\\_MANNER\\_Ceramic\\_tile\\_and\\_wood\\_flooring](https://www.researchgate.net/publication/330205220_THE_EFFECTS_OF_FLOORING_MATERIAL_ON_THERMAL_COMFORT_IN_A_COMPARATIVE_MANNER_Ceramic_tile_and_wood_flooring)
- Kubiszewski, I., Zakariyya, N., & Costanza, R. (2018). *Objective and Subjective Indicators of Life Satisfaction in Australia: How Well Do People Perceive What Supports a Good Life?* *Ecological Economics*, 154, 361-372. Obtenido de [http://www.idakub.com/academics/wp-content/uploads/2018/09/2018\\_J\\_Kubiszewski\\_IndividualWB.pdf](http://www.idakub.com/academics/wp-content/uploads/2018/09/2018_J_Kubiszewski_IndividualWB.pdf)

- La Torre, A., Oyola, A., & Quispe, M. (2018). *Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo*. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 17(34), 1-11. Obtenido de [https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/17-34%20\(2018-1\)/54555308005/54555308005visor\\_jats.pdf](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/17-34%20(2018-1)/54555308005/54555308005visor_jats.pdf)
- Medrano, L., & Escobedo, A. (2017). *Social housing retrofit: Improving energy efficiency and thermal comfort for the housing stock recovery in Mexico*. *Energy Procedia*, 121, 41-48. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1876610217334586>
- Medvedev, O., & Landhuis, E. (2018). *Exploring constructs of well-being happiness and quality of life*. *PeerJ*, 1-16. Obtenido de <https://peerj.com/articles/4903.pdf>
- Ortiz, M., Kurvers, S., & Bluysen, P. (2017). *A review of comfort, health, and energy use: Understanding daily energy use and wellbeing for the development of a new approach to study comfort*. *Energy and buildings*, 151(1), 323-335. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0378778816319089>
- Pérez, V., Macía, M., & Gonzáles, V. (2018). *User satisfaction in 2 hospitals with different management models*. *Journal of Healthcare Quality Research*, 33(6), 334-342. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2603647918300824>
- Ponocny, I., Weismayer, C., & Dressler, S. 6.–2. (2016). *Are Most People Happy? Exploring the Meaning of Subjective Well-Being Ratings*. *Journal of Happiness Studies*, 17, 2635–2653. Obtenido de <https://link.springer.com/article/10.1007/s10902-015-9710-0>
- Radziszewska, E., & Kania, E. (2017). *Problems in Carrying Out Construction Projects in Large Urban Agglomerations on the Example of the Construction of the Axis and High5ive Office Buildings in Krakow*. *MATEC Web of Conferences*, 117(144), 1-8. Obtenido de [https://www.matec-conferences.org/articles/matecconf/pdf/2017/31/matecconf\\_rsp2017\\_00144.pdf](https://www.matec-conferences.org/articles/matecconf/pdf/2017/31/matecconf_rsp2017_00144.pdf)
- Ramalhete, I., Farias, H., & Da Silva, R. (2018). *Overcrowding and Adequate Housing: The Potential of Adaptability*. *World Academy of Science*,

- Engineering and Technology*, 1203-1213. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/330245760\\_Overcrowding-and-Adequate-Housing-The-Potential-of-Adaptability](https://www.researchgate.net/publication/330245760_Overcrowding-and-Adequate-Housing-The-Potential-of-Adaptability)
- Rashid, M., & Pandit, D. (2017). *Service quality of household toilets in rural settlements of India: an assessment from the users' perspective*. *Journal of Water, Sanitation and Hygiene for Development* Rashid a, 1-13. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/320468361\\_Service\\_quality\\_of\\_household\\_toilets\\_in\\_rural\\_settlements\\_of\\_India\\_An\\_assessment\\_from\\_the\\_users'\\_perspective](https://www.researchgate.net/publication/320468361_Service_quality_of_household_toilets_in_rural_settlements_of_India_An_assessment_from_the_users'_perspective)
- Romero, C., Rodríguez, N., Alpuche, M., & Martín, I. (2017). *Preliminary study of the condition of social housing in the city of Durango, México*. *Energy Procedia*, 134, 29-39. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1876610217347288>
- Romero, N., Peña, B., Escobedo, J., & Macías, A. (2016). *Elementos objetivos y subjetivos en la calidad de vida de hogares rurales en Yehualtepec, Puebla*. *Estudios Sociales*, 279-303. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/estsoc/v26n48/0188-4557-estsoc-26-48-00277.pdf>
- Ruonavaara, H. (2018). *Theory of Housing, From Housing, About Housing*. *Housing, Theory and Society*, 35(2), 178-192. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/14036096.2017.1347103>
- San Cristobal, J., Carral, L., Díaz, E., Fraguera, J., & Iglesias, G. (2018). *Complexity and Project Management: A General Overview*. *Complexity*, 1-10. Obtenido de <http://downloads.hindawi.com/journals/complexity/2018/4891286.pdf>
- Soyinka, O., & Wai, K. (2017). *Investigating Informal Settlement and Infrastructure Adequacy for Future Resilient Urban Center in Hong Kong, SAR*. *Procedia Engineering*, 84-98. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877705817329181>
- Stiphany, K., & Ward, P. (2019). *Autogestão in an era of mass social housing: the case of Brazil's Minha Casa Minha Vida-Entidades Programme*. *International Journal of Housing Policy*, 19(3), 1-26. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/19491247.2018.1540739>

- Subiyakto, A., Rahman, R., Kartiwi, M., Jaya, S., & Durachman, Y. (2016). *The User Satisfaction Perspectives of the Information System Projects*. Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science, 4(1), 215-223. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/309748284\\_The\\_User\\_Satisfaction\\_Perspectives\\_of\\_the\\_Information\\_System\\_Projects](https://www.researchgate.net/publication/309748284_The_User_Satisfaction_Perspectives_of_the_Information_System_Projects)
- Suchánek, P., & Králova, M. (2019). *Customer satisfaction, loyalty, knowledge and competitiveness in the food industry*. *Economic Research-Ekonomika Istraživanja*, 32(1), 1237-1255. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/1331677X.2019.1627893?needAccess=true#aHR0cHM6Ly93d3cudGFuZGZvbmxpbmUuY29tL2RvaS9wZGYvMTAuMTA4MC8xMzMxNjc3WC4yMDE5LjE2Mjc4OTM/bmVIZEFjY2Vzcz10cnVlQEBAMA>
- Thøgersen, K. (2018). *Small spaces need smart solutions*. Norwegian Journal of Entomology, 1-12. Obtenido de [https://www.ntnu.edu/documents/139799/1279149990/31+Article+Final\\_krit\\_hog\\_fors%C3%B8k\\_2017-12-07-22-08-50\\_TPD4505++Designteori++Small+spaces+need+smart+solutions++Kristoffer+Th%C3%B8gersen.pdf/11a2f430-986b-4da8-9b44-14b204436e01](https://www.ntnu.edu/documents/139799/1279149990/31+Article+Final_krit_hog_fors%C3%B8k_2017-12-07-22-08-50_TPD4505++Designteori++Small+spaces+need+smart+solutions++Kristoffer+Th%C3%B8gersen.pdf/11a2f430-986b-4da8-9b44-14b204436e01)
- Timaná, J., & Castañeda, M. (2019). *Factores determinantes en la selección de vivienda social en el Perú: el caso de Chíncha*. Lima: Universidad Esan. Obtenido de [https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:LrKfZtAr63gJ:https://www.esan.edu.pe/publicaciones/2019/12/18/Factores\\_determinantes\\_selecci%25C3%25B3n\\_vivienda.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe](https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:LrKfZtAr63gJ:https://www.esan.edu.pe/publicaciones/2019/12/18/Factores_determinantes_selecci%25C3%25B3n_vivienda.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe)
- Valenzuela, A., & Tsenkova, S. (2019). *Build it and they will come: whatever happened to social housing in Mexico*. *Urban Research & Practice*, 12(4), 1-12. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/17535069.2019.1623558>
- Van Rijnsoever, F. (2017). (I Can't Get No) *Saturation: A simulation and guidelines for sample sizes in qualitative*. *PlosOne*. Obtenido de



<https://journals.plos.org/plosone/article/file?id=10.1371/journal.pone.0181689&type=printable>

- Yamasue, E., Cravioto, J., Quang, D., Oguchi, M., & Daigo, I. (2017). *Lifetime Analysis for Electronic Devices in Vietnam*. *Procedia CIRP*, 61, 152-154. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/316341744\\_Comparative\\_Analysis\\_of\\_Average\\_Time\\_of\\_use\\_of\\_Home\\_Appliances](https://www.researchgate.net/publication/316341744_Comparative_Analysis_of_Average_Time_of_use_of_Home_Appliances)
- Yang, C., & Srinivasan, P. (2016). *Life Satisfaction and the Pursuit of Happiness*. *Plos One*, 1-30. Obtenido de <https://journals.plos.org/plosone/article/file?id=10.1371/journal.pone.0150881&type=printable>
- Yip, C., Reena, L., & Leong, B. (2016). *Legal and ethical issues in research*. *Indian Journal of Anaesthesia*, 76-80. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/308133878\\_Legal\\_and\\_ethical\\_issues\\_in\\_research](https://www.researchgate.net/publication/308133878_Legal_and_ethical_issues_in_research)

# **ANEXOS**

### Matriz de Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Gestión del programa Techo Propio</b>	La gestión es una verdadera herramienta para mejorar la competitividad, el nivel de rendimiento y el desarrollo estructural de programas o proyectos, (Agwu, 2018, p.2).	Se define de forma operacional mediante sus tres principales dimensiones: Área construid, sistema constructivo y materiales empleados	Área construida	Dormitorios	Ordinal
				Cocina	
				Instalaciones sanitarias	
			Sistema constructivo (Apariencia)	Pisos	
				Techos	
			Distribución	Cerrajería	
Aparatos sanitarios y grifería					
<b>Satisfacción del beneficiario</b>	Es la respuesta de cumplimiento de sus necesidades y/o requerimientos y logra cubrir una necesidad (Alanaz & Bach, 2018, p.80).	Se define de forma operacional mediante: las necesidades objetivas y subjetivas	Necesidades objetivas	Forma	Ordinal
				Espacio	
				Dimensiones	
				Infraestructura	
				Servicios	
				Equipamiento	
			Necesidades subjetivas	Significación	
				Funcionalidad	
				Placer	
				Privacidad	
				Activación	
				Operatividad	

## Matriz de consistencia

**Título: Gestión del programa Techo Propio y satisfacción en beneficiarios de Tarapoto – 2019.**

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos									
<p style="text-align: center;"><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la Gestión del programa Techo Propio y satisfacción en beneficiarios de Tarapoto - 2019?</p> <p style="text-align: center;"><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el área construida y la satisfacción en beneficiarios de Tarapoto- 2019?            ¿Cuál es la relación entre el sistema constructivo y la satisfacción en beneficiarios de Tarapoto-2019?            ¿Cuál es la relación entre los materiales empleados y la satisfacción en beneficiarios de Tarapoto-2019?</p>	<p style="text-align: center;"><b>Objetivo general</b></p> <p>Establecer la relación entre la Gestión del programa Techo Propio y satisfacción en beneficiarios de Tarapoto-2019.</p> <p style="text-align: center;"><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Determinar la relación entre el área construida y la satisfacción en beneficiarios de Tarapoto-2019.            Identificar la relación entre el sistema constructivo y la satisfacción en beneficiarios de Tarapoto-2019.            Determinar la relación entre los materiales empleados y la satisfacción en beneficiarios de Tarapoto-2019.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Hipótesis general</b></p> <p>Hi: Existe relación significativa entre la Gestión del programa Techo Propio y satisfacción en beneficiarios de Tarapoto-2019.</p> <p style="text-align: center;"><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>H1: Existe relación significativa entre el área construida y la satisfacción en beneficiarios de Tarapoto-2019.            H2: Existe relación significativa entre el sistema constructivo y la satisfacción en beneficiarios de Tarapoto-2019.            H3: Existe relación significativa entre los materiales empleados y la satisfacción en beneficiarios de Tarapoto-2019.</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>La técnica empleada en el estudio es la encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>El instrumento empleado es el cuestionario</p>									
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>										
<p>El estudio de investigación es de tipo No Experimental, con diseño correlacional.</p> <div style="text-align: center;"> <pre>           graph TD             M[Muestra] --&gt; O1[Gestión del programa techo propio]             M --&gt; O2[Satisfacción de los usuarios]             O1 &lt;--&gt;  r  O2           </pre> </div> <p><b>Donde:</b>            M = Muestra            O<sub>1</sub> = Gestión del programa techo propio            O<sub>2</sub> = Satisfacción de los usuarios            r = Relación de las variables de estudio</p>	<p><b>Población</b></p> <p>La población objeto de estudio, estará constituido por 20 beneficiarios del programa Techo Propio bajo la modalidad de Construcción en Sitio Propio (CSP).</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>La muestra del estudio estará conformada por 20 beneficiarios del programa Techo Propio bajo la modalidad de Construcción en Sitio Propio (CSP).</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;"><b>Gestión del programa techo propio</b></td> <td>Área construida</td> </tr> <tr> <td>Sistema constructivo (Apariencia)</td> </tr> <tr> <td>Materiales empleados</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center;"><b>Satisfacción de los usuarios</b></td> <td>Necesidades objetivas</td> </tr> <tr> <td>Necesidades subjetivas</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	<b>Gestión del programa techo propio</b>	Área construida	Sistema constructivo (Apariencia)	Materiales empleados	<b>Satisfacción de los usuarios</b>	Necesidades objetivas	Necesidades subjetivas
Variables	Dimensiones											
<b>Gestión del programa techo propio</b>	Área construida											
	Sistema constructivo (Apariencia)											
	Materiales empleados											
<b>Satisfacción de los usuarios</b>	Necesidades objetivas											
	Necesidades subjetivas											

## Instrumentos de Recolección de Datos

### Cuestionario para la variable Gestión del programa Techo Propio

#### Datos generales:

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

#### Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

<b>Escala de Medición</b>	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Valoración	1	2	3	4	5

<b>GESTIÓN DEL PROGRAMA TECHO PROPIO</b>		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Área construida</b>						
1	Considera adecuado el acceso que se tiene al programa Techo Propio					
2	El proceso para acceder como beneficiario se realiza de forma fácil					
3	El beneficiario del programa puede acceder a un financiamiento total de la vivienda					
4	Considera que este programa puede ser accesible para cualquier persona de bajos recursos					
5	La gestión del programa Techo Propio brinda una guía completa al beneficiario					
6	La gestión del programa ayuda con los trámites de regulación de la propiedad del beneficiario.					

<b>Dimensión: Sistema constructivo (Apariencia)</b>					
7	El programa se preocupa por estar en una ubicación para que las viviendas cuenten con un adecuado sistema de desagüe.				
8	Los ambientes de la vivienda son acordes a su expectativa				
9	Existe una adecuada accesibilidad a la vivienda				
10	Los materiales empleados para la vivienda son de calidad.				
<b>Dimensión: Distribución</b>					
11	Usted considera que el programa techo propio ayuda a gran parte de la población de bajo recursos de Tarapoto.				
12	El programa techo propio brinda una correcta distribución de información para los beneficiarios.				
13	La gestión del programa siempre trata de comunicar cada avance o contratiempo al beneficiario				
14	La accesibilidad del beneficio del hogar propio ha permitido que las familias tengan una sostenibilidad social y económica.				

**Muchas gracias**

### Cuestionario para la variable satisfacción del beneficiario

<b>SATISFACCIÓN DEL BENEFICIARIO</b>		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Necesidades objetivas</b>						
1	Usted se encuentra satisfecho con las condiciones en la vive					
2	El espacio y tamaño que tiene su vivienda le permite vivir cómodamente					
3	Considera que las dimensiones de las habitaciones del hogar le permiten tener una calidad de vida óptima					
4	Usted está contento con la infraestructura de su vivienda					
5	Usted está conforme con los servicios básicos como el agua y luz con el que cuenta en su hogar					
6	El equipamiento de su vivienda le brindan seguridad					
<b>Dimensión: Necesidades subjetivas</b>						
7	Usted se siente bien de haber adquirido una vivienda mediante el programa Techo Propio					
8	Usted considera que las condiciones de su hogar le permiten tener condiciones óptimas para vivir					
9	El ser propietario de la vivienda le causa placer en su calidad de vida					
10	Usted considera que esta vivienda le permite tener una total privacidad					
11	Mediante la adquisición de su vivienda le ha permitido tener un mejor confort y activación familiar					
12	Usted considera que su vivienda le permite tener una sensación de comodidad y operatividad permanente.					

**Muchas gracias**

## Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo  
 Grado Académico : Doctor en Ciencias de la Educación  
 Institución donde labora/Cargo : EPG/UCV Tarapoto–Docente de Investigación  
 DRE – San Martín /Especialista en Educación  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión del programa techo propio  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Ipanaque Vilchez, Yuly Lizeth

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: gestión del programa techo propio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: gestión del programa techo propio					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: gestión del programa techo propio de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: articulación interinstitucional.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					<b>45</b>	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El citado cuestionario cumple aceptablemente con la mayoría de los criterios de evaluación; en consecuencia, es medianamente válido, pertinente y aplicable para los sujetos muestrales.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto, 02 de Julio de 2020



Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo  
 CPPV N° 357054





## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo  
 Grado Académico : Doctor en Ciencias de la Educación  
 Institución donde labora/Cargo : EPG/UCV Tarapoto–Docente de Investigación  
 DRE – San Martín /Especialista en Educación  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de satisfacción de los usuarios  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Ipanaque Vilchez, Yuly Lizeth

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: satisfacción de los usuarios en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: satisfacción de los usuarios					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: satisfacción de los usuarios de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: trata de personas.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					45	

(Nota: Tener en cuenta que el Instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El citado cuestionario cumple aceptablemente con la mayoría de los criterios de evaluación; en consecuencia, es medianamente válido, pertinente y aplicable para los sujetos muestrales.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto, 02 de Julio de 2020

  
 Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo  
 CPP N° 357054

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y Nombres del experto : Moreno Pezo Danny Manuel  
 Grado Académico : Mg. En Gestión Pública  
 Institución donde labora/Cargo : Hospital Santa Gema de Yurimaguas  
 Auditor - Oficina del Órgano de Control Institucional  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Gestión del programa techo propio  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Ipanaque Vilchez, Yuly Lizeth

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

(1) Totalmente en Desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De Acuerdo (5) Totalmente de Acuerdo

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los items están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los items del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>gestión del programa techo propio</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>gestión del programa techo propio</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los items del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>gestión del programa techo propio</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los items del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los items del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los items del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los items del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: articulación interinstitucional.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al proposito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los items concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Turapoto, 7 de Julio del 2020

  
 Mg. CPC Danny Manuel Moreno Pezo  
 N° Mat. 19-1282

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y Nombres del experto : Moreno Pezo Danny Manuel  
 Grado Académico : Mg. En Gestión Pública  
 Institución donde labora/Cargo : Hospital Santa Gema de Yurimaguas  
 Auditor - Oficina del Órgano de Control Institucional  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Satisfacción de los usuarios  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Ipanaque Vilchez, Yuly Lizeth

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

(1) Totalmente en Desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De Acuerdo (5) Totalmente de Acuerdo

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>satisfacción de los usuarios</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>satisfacción de los usuarios</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>satisfacción de los usuarios</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: trata de personas.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto, 7 de Julio del 2020

  
 Mg. CFC Danny Manuel Moreno Pezo  
 N° Mat. 19-1282

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Rengifo Pezo Mayte Tatiana  
 Grado Académico : Mg. En Gestión Pública  
 Institución donde Labora/Cargo : Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento  
 Asistente Administrativa -Núcleo Ejecutor Miguel Grau  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de gestión del programa techo propio  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Ipanaque Vilchez, Yuly Lizeth

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

(1) Totalmente en Desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De Acuerdo (5) Totalmente de Acuerdo

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>gestión del programa techo propio</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>gestión del programa techo propio</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>gestión del programa techo propio</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: articulación interinstitucional.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto, 5 de Julio del 2020

  
 Mg. CPC Mayte Tatiana Rengifo Pezo  
 N° Mat. 19-1616

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Rengifo Pezo Mayte Tatiana  
 Grado Académico : Mg. En Gestión Pública  
 Institución donde Labora/Cargo : Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento  
 Asistente Administrativa - Núcleo Ejecutor Miguel Grau  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de satisfacción de los usuarios  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Ipanaque Vilchez, Yuly Lizeth

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

(1) Totalmente en Desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De Acuerdo (5) Totalmente de Acuerdo

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>satisfacción de los usuarios</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>satisfacción de los usuarios</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>satisfacción de los usuarios</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: trata de personas.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera el instrumento no válido ni aplicable)

### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto, 5 de Julio del 2020

  
 Mg. CPC Mayte Tatiana Rengifo Pezo  
 N° Mat. 19-1615

## Índice de confiable

Variable I. Gestión del programa techo propio

### *Estadísticas de fiabilidad - Gestión del programa Techo Propio*

---

Alfa de Cronbach	N de elementos
,802	14

---

Variable II. Satisfacción del beneficiario

### *Estadísticas de fiabilidad – Satisfacción del beneficiario*

---

Alfa de Cronbach	N de elementos
,823	12

---

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

RUC: 20602488510



"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

**EMPRESA CONSTRUCTORA SERVICIOS GENERALES Y CONSTRUCCIONES  
W&D S.R.L.**

Tarapoto, 15 de julio del 2020

**CARTA N° 120 -2020/SGCWD/MKIV/GG**

**SEÑORITA : CPC YULY LIZETH IPANAQUE VILCHEZ**

**ASUNTO : AUTORIZA REALIZAR ACTIVIDAD**

Es grato dirigirme a su digna persona para saludarle cordialmente en representación de la Empresa Constructora **Servicios Generales y Construcciones W&D S.R.L.**; así mismo en atención al documento con ref. al programa techo propio como entidad técnica , comunico a usted que no tenemos ningún inconveniente que usted desarrolle el trabajo de investigación sobre el tema "Gestión del programa Techo Propio y satisfacción en beneficiarios de Tarapoto – 2019", por lo que se AUTORIZA realizar su trabajo de investigación en nuestra empresa con entidad técnica del programa techo propio.

Me suscribo de Ud. no sin antes reiterarle mi saludo cordial y al mismo tiempo deseándole muchos éxitos

**Servicios Generales y Construcciones W&D S.R.L**

Servicios Generales y Construcciones W&D S.R.L

Arq. Milagros Karina Ipanaqué Vilchez  
DNI. 47965457

**Arq. Milagros Karina Ipanaqué Vilchez  
DNI. 47965457**

☎ 988 308 993

☎ (042) 352 212

📍 Pro. 20 de Abril Nro. S/N (Al costado del ARA)

San Martín - Moyobamba - Moyobamba

✉ Construccioneswd\_44@hotmail.com

## Base de datos estadísticos

### Base de datos de la confiabilidad: Gestión del programa techo propio

Encuestados	Área construida					Sistema constructivo (Apariencia)					Distribución			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
E1	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3
E2	2	1	4	5	5	5	1	4	3	5	5	5	4	5
E3	2	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	4	3
E4	3	3	3	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2
E5	3	2	3	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1
E6	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3
E7	1	3	3	2	4	4	3	2	3	2	3	3	2	3
E8	2	2	3	2	3	3	1	3	2	3	3	4	2	3
E9	2	3	3	4	5	4	2	3	4	4	4	5	4	4
E10	2	2	2	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	2
E11	2	2	2	1	1	1	4	1	1	1	2	1	1	2
E12	3	1	2	3	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3
E13	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	5	2	2	2
E14	3	2	2	4	4	4	4	4	2	2	5	3	4	3
E15	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	5	5	3	3
E16	3	2	2	2	1	4	4	4	1	2	5	1	2	1
E17	3	2	2	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5
E18	1	2	2	5	3	4	2	3	5	5	5	5	5	5
E19	2	2	2	4	4	4	2	4	5	4	5	5	5	5
E20	3	3	3	4	2	4	4	4	2	2	5	5	5	1
E21	1	2	2	1	4	4	4	4	2	1	5	5	2	5
E22	2	2	2	4	4	1	1	4	2	1	5	5	5	5



Satisfaccion del beneficiario

Encuestados

Necesidades objetivas

Necesidades subjetivas

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
E1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E2	3	5	5	3	1	4	5	5	5	3	1	4
E3	4	3	3	4	2	2	3	2	4	4	2	2
E4	2	1	2	2	3	3	2	1	1	2	3	3
E5	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	2	3
E6	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	3
E7	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3
E8	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3
E9	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	3	3
E10	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3
E11	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	2	1
E12	3	4	3	3	1	3	3	4	5	3	1	3
E13	2	2	2	3	1	3	2	2	1	2	1	3
E14	2	2	3	3	1	3	4	4	2	2	1	3
E15	3	3	3	3	1	2	3	3	2	3	1	2
E16	1	2	1	3	2	3	2	1	1	1	2	3
E17	5	4	4	3	2	3	5	5	4	5	2	3
E18	5	5	5	3	3	3	5	3	4	5	3	3
E19	5	4	1	3	3	3	4	4	4	5	3	3
E20	2	2	1	3	3	3	1	2	4	2	3	3
E21	2	1	1	3	2	3	1	2	2	2	2	3
E22	2	1	1	3	2	3	1	1	4	2	2	3
E23	2	1	1	3	2	3	1	1	4	2	2	3
E24	2	4	1	2	1	3	3	4	4	2	1	4
E25	2	3	1	3	2	3	3	4	1	2	2	3

## Base de datos final

Encuestados	VARIABLE 1 : GESTIÓN DEL PROGRAMA TECHO PROPIO															TOTAL GENERAL		
	DIMENSIÓN: ÁREA CONSTRUIDA						DIMENSIÓN : SISTEMA CONSTRUCTIVO ( APARIENCIA )					DIMENSIÓN : MATERIALES						
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	TOTAL L	P7	P8	P9	P10	TOTAL	P1 1	P1 2	P1 3		P1 4	TOTAL L
E1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	14
E2	2	2	1	2	1	1	9	1	1	2	1	5	2	1	1	1	5	19
E3	3	2	2	3	2	1	13	1	1	3	2	7	3	2	2	2	9	29
E4	3	3	2	3	3	1	15	2	1	3	2	8	3	2	2	2	9	32
E5	4	3	2	3	3	1	16	2	1	4	2	9	3	2	2	2	9	34
E6	4	4	3	3	3	2	19	3	2	4	3	12	3	3	3	3	12	43
E7	4	4	3	3	3	2	19	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	45
E8	4	4	3	4	4	2	21	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	48
E9	4	4	3	4	4	2	21	3	4	4	3	14	4	3	3	4	14	49
E10	4	4	4	4	4	3	23	3	4	4	3	14	4	3	3	4	14	51
E11	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	15	4	3	4	4	15	54
E12	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	55
E13	4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	57
E14	4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	57
E15	4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	4	17	5	4	5	4	18	59
E16	4	4	4	5	4	5	26	5	4	5	4	18	5	4	5	5	19	63
E17	4	5	4	5	4	5	27	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	66
E18	5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	69
E19	5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	69
E20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	70

