



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución - 4.0 Internacional \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Vea una copia de esta licencia en <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>





**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Tesis

# **Nivel de conocimiento sobre los procedimientos y satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021.**

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración

**Autores:**

**Kiara Xiarine Saavedra Apagüeño**

<https://orcid.org/0000-0001-5141-739X>

**Kiomy Shakira Escobedo Flores**

<https://orcid.org/0000-0002-7639-5622>

**Asesora:**

**MBA. Seidy Janice Vela Reátegui**

<https://orcid.org/0000-0002-6491-8879>

Tarapoto, Perú

**2023**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Tesis

## **Nivel de conocimiento sobre los procedimientos y satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021**

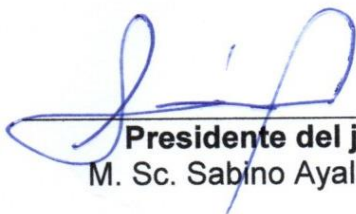
Para optar el título profesional de Licenciado en Administración

**Autores:**

**Kiara Xiarine Saavedra Apagüeño**

**Kiomy Shakira Escobedo Flores**

**Sustentado y aprobado el 21 de marzo del 2023, por los siguientes jurados:**



---

**Presidente del jurado**  
M. Sc. Sabino Ayala Villegas



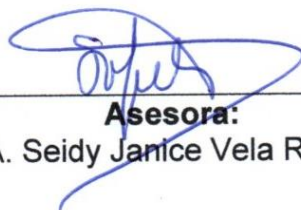
---

**Secretario del jurado**  
Mg. Juan Segundo Ríos Pérez



---

**Vocal del jurado**  
Mtro. Rolando Ríos Ríos



---

**Asesora:**  
MBA. Seidy Janice Vela Reátegui

**Tarapoto, Perú**

**2023**



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
DE SAN MARTÍN**



**FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONÓMICAS**

TELÉFONO 042 480144 EXTENSIÓN 000  
B. AMORARCA S. 384 C.P. Dpto. UNIVERSITARIA MORALETS

## **ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN CONDUCENTES A GRADOS Y TÍTULOS Nº 001**

**Jurado reconocido Resolución N° 281-2021-UNSM/FCE-CF/NLU.**

**Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Administración  
/Programa de pregrado.**

En el auditorio de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de San Martín, siendo las **08:30 horas** del día **martes 21 de marzo del año dos mil veintitrés**, inició al acto público de sustentación del trabajo de investigación denominado **"NIVEL DE CONOCIMIENTO SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS Y SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA TECHO PROPIO MORALES 2021"**, para optar el título profesional de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**, presentado por los bachilleres: **KIARA XIARINE SAAVEDRA APAGÜEÑO Y KIOMY SHAKIRA ESCOBEDO FLORES**, con la asesoría de la **Lic. Adm. MBA SEIDY JANICE VELA REATEGUI**.

Instalada la Mesa Directiva conformada por el: **Lic. Adm. M.Sc. SABINO AYALA VILLEGAS** (presidente del jurado) **Econ. Mg. JUAN SEGUNDO RIOS PEREZ** (secretario), **Lic. Coop. Mtro. ROLANDO RIOS RIOS** (vocal), y acompañado por el **Lic. Adm. MBA SEIDY JANICE VELA REATEGUI** (Asesor); el presidente del jurado dirigió brevemente unas palabras y a continuación el secretario dio lectura a la **Resolución N° 281-2021-UNSM/FCE-CF/NLU**.

Seguidamente los tesisas expusieron su trabajo de investigación y el jurado realizó las preguntas pertinentes, respondidas por los sustentantes y eventualmente, con la venia del jurado, por el asesor.

Una vez terminada la ronda de preguntas el jurado procedió a deliberar para determinar la calificación final, para lo cual dispuso un receso de quince (15) minutos, con la participación del asesor con voz, pero sin voto; sin la presencia de los sustentantes y otros participantes del acto público.

Luego de aplicar los criterios de calificación con estricta observancia del principio de objetividad y de acuerdo con los puntajes en escala vigesimal (de 0 a 20), según el Anexo



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
DE SAN MARTÍN**



**FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONÓMICAS**

TELÉFONO: 042 - 4801452 EXT. 3100  
B. AMORARCA S. 334 - CIUDAD UNIVERSITARIA - MORALES

4.2 del RG – CTI, la nota de sustentación otorgada resultante del promedio aritmético de los calificativos emitidos por cada uno de los miembros del jurado fue, **(14)**; tal como se deja constar.

De acuerdo con el Artículo 40° del RG – CTI, la nota obtenida es aprobatoria y correspondiente a la calificación de **Notable**. Leído este resultado en presencia de todos los participantes del acto de sustentación, el secretario dio lectura a las observaciones subsanables al informe final los autor deberá corregir y alcanzar al jurado en un plazo máximo de treinta (30) días calendario.

Se deja constancia que la presente acta se inscribe en el Libro de Sustentaciones N° 001, de la Facultad de Ciencias Económicas.

Firman los integrantes del Jurado; los autores del trabajo de investigación, el asesor, en señal de conformidad, dando por concluido el acto a las horas, el mismo día.

Lic. Adm. **M.Sc. SABINO AYALA VILLEGAS**  
Presidente

Econ. Mg. **JUAN SEGUNDO RIOS PEREZ**  
Secretario

Lic. Coop. Mtro. **ROLANDO RIOS RIOS**  
Vocal

**KIARA XIARINE SAAVEDRA APAGÜEÑO**  
Autor 1

**KIOMY SHAKIRA ESCOBEDO FLORES**  
Autor 2

Lic. Adm. **MBA SEIDY JANICE VELA REATEGUI**  
Asesor

## Declaratoria de autenticidad

**Kiara Xiarine Saavedra Apagüeño**, identificado con **DNI N° 70992621**, y **Kiomy Shakira Escobedo Flores**, con **DNI N° 73078470**, egresadas de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de San Martín; autores de la tesis titulada: **Nivel de conocimiento sobre los procedimientos y satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021**.

Declaramos bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de nuestra autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencia de las fuentes bibliográficas consultadas
3. Toda información que contiene la tesis no ha sido plagiada;
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

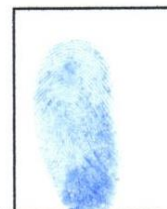
Por lo antes mencionado, asumimos bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de mi accionar, sometiéndome a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín.

Tarapoto, 21 de marzo del 2023.



.....  
Bach. Kiara Xiarine Saavedra Apagüeño

**DNI N° 70992621**



.....  
Bach. Kiomy Shakira Escobedo Flores

**DNI N° 73078470**

## Ficha de identificación

<p><b>Título del proyecto:</b> Nivel de conocimiento sobre los procedimientos y satisfacción de los beneficiarios del Programa Techo Propio Morales 2021.</p>	<p><b>Área de investigación:</b> Socio diversidad. <b>Línea de investigación:</b> Modernización de los procesos de gestión. <b>Sublínea de investigación:</b> Gestión Administrativa. <b>Grupo de investigación:</b> Resolución N° 092-2022-UNSM/FCE-D/NLU. <b>Tipo de investigación:</b> Aplicada</p>
---	--

<p><b>Autoras:</b> Kiara Xiarine Saavedra Apagüño Kiomy Shakira Escobedo Flores</p>	<p>Facultad de Ciencias Económicas Escuela Profesional de Administración <a href="https://orcid.org/0000-0001-5141-739X">https://orcid.org/0000-0001-5141-739X</a> <a href="https://orcid.org/0000-0002-7639-5622">https://orcid.org/0000-0002-7639-5622</a></p>
---	--

<p><b>Asesora:</b> Lic. Adm. MBA. Seidy Janice Vela Reátegui</p>	<p><b>Dependencia local de soporte:</b> Facultad de Ciencias Económicas Escuela Profesional de Administración. <a href="https://orcid.org/0000-0002-6491-8879">https://orcid.org/0000-0002-6491-8879</a></p>
--	--

## **Dedicatoria**

A nuestros familiares, que estaban en cada paso que dábamos desde que iniciamos la Universidad, gracias a ellos hemos logrado de a pocos nuestros objetivos trazados, con sus consejos y buenos deseos. Sin duda alguna, siempre serán nuestro apoyo incondicional.

**Kiara Xiarine & Kiomy Shakira**



## **Agradecimiento**

En primer lugar, el eterno agradecimiento a nuestras queridas madres que desde muy pequeñas nos inculcaron buenos valores para llegar a ser las personas que somos hoy en día.

En segundo lugar, agradecer a nuestra Universidad por formarnos profesionalmente con conocimientos de primera y por siempre creer en nosotros y en nuestra sabiduría.

Así mismo, un agradecimiento total a nuestra asesora Lic. Adm. MBA. Seidy Janice Vela Reátegui por brindarnos su tiempo y paciencia en todo el desarrollo de nuestra tesis.

**Kiara Xiarine & Kiomy Shakira**

## Índice general

Ficha de identificación	6
Dedicatoria	7
Agradecimiento	8
Índice general	9
Índice de tablas	11
Índice de figuras	12
RESUMEN	13
ABSTRACT	14
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN	15
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes de la investigación	19
2.2. Fundamentos teóricos	20
CAPÍTULO III MATERIALES Y MÉTODOS	33
3.1. Ámbito y condiciones de la investigación	33
3.1.1. Contexto de la investigación	33
3.1.2. Periodo de ejecución	33
3.1.3. Autorizaciones y permiso	33
3.1.4. Control ambiental y protocolo de bioseguridad	33
3.1.5. Aplicación de principios éticos internacionales	33
3.2. Sistema de variables	33
3.2.1. Variables principales	33
3.2.2. Variables secundarias	34
3.3. Procedimientos de la investigación	36
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN	38
4.1. Resultado específico 1	38
4.2. Resultado específico 2	39
4.3. Resultado específico 3	40

	10
4.4. Resultado específico 4	41
4.5. Resultado específico 5	42
4.6. Resultado específico 6	43
4.7. Resultado general	44
CONCLUSIONES	49
RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	53
ANEXOS	57

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Descripción de las variables por objetivo específico 1	34
<b>Tabla 2</b> Descripción de las variables por objetivo específico 2	35
<b>Tabla 3</b> Descripción de las variables por objetivo específico 3	35
<b>Tabla 4</b> Descripción de las variables por objetivo específico 4	35
<b>Tabla 5</b> Descripción de las variables por objetivo específico 5	36
<b>Tabla 6</b> Descripción de las variables por objetivo específico 6	36
<b>Tabla 7</b> Nivel de conocimiento sobre los procedimientos del programa Techo Propio Morales 2021	38
<b>Tabla 8</b> Nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021	39
<b>Tabla 9</b> Prueba de Normalidad	40
<b>Tabla 10</b> Relación entre la etapa de inscripción del Grupo Familiar y satisfacción de beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021	40
<b>Tabla 11</b> Relación entre la etapa de Registro de proyectos y satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021	41
<b>Tabla 12</b> Relación entre la etapa de Asignación y desembolso y satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021	42
<b>Tabla 13</b> Relación entre la etapa de ejecución de la VIS y liberación de garantías y satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021	43
<b>Tabla 14</b> Relación entre el nivel de conocimiento sobre los procedimientos y satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021	44
<b>Tabla 15</b> Estadísticas de fiabilidad: Nivel de conocimiento sobre procedimientos del programa techo propio	66
<b>Tabla 16</b> Estadísticas de fiabilidad: Satisfacción de los beneficiarios	66

## Índice de figuras

Figura 1. Nivel de conocimiento sobre los procedimientos del programa Techo Propio Morales 2021	38
Figura 2. Nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021	39

## RESUMEN

Nivel de conocimiento sobre los procedimientos y satisfacción de los beneficiarios del Programa Techo Propio Morales 2021.

Tener un hogar social es fundamental para los beneficiarios de los programas de vivienda, debido a que les ayuda con su desarrollo económico y social. Por ello, dentro de un contexto particular del distrito de Morales, los beneficiarios de este tipo de programas desconocen sobre los procesos necesarios y fundamentales para la adquisición dentro de Techo Propio, lo que genera cierta insatisfacción en ellos. Por eso, se planteó como objetivo principal: Determinar la relación entre el nivel de conocimiento sobre los procedimientos y satisfacción de los beneficiarios; para ello, los objetivos específicos fueron: Identificar el nivel de conocimiento sobre los procedimientos del programa, Identificar el nivel de satisfacción de los beneficiarios, determinar la relación entre la etapa de Inscripción, registro de proyectos, asignación y desembolso, ejecución de la VIS y liberación de garantías con la satisfacción de los beneficiarios, esto en el programa Techo Propio de Morales, durante el periodo 2021. La metodología fue correlacional y diseño no experimental; con una muestra de 65 beneficiarios, a quienes se les aplicó un cuestionario, dentro de los análisis y tratamientos realizados fueron el descriptivo e inferencial, donde el primero se realiza para la identificación de la situación de las variables, mientras que el segundo método es empleado, para dar respuestas a los objetivos correlacionales establecidos en el trabajo. Dentro de los principales resultados se encontraron que el nivel de conocimiento sobre procedimientos es bajo según el 81.5% de beneficiarios, de la misma forma, el 40% consideró su nivel de satisfacción fue bajo, también en los hallazgos relacionales, se pudo encontrar una relación significativa entre todas las dimensiones del conocimiento de los procedimientos con la satisfacción, debido a que todas las significancias fueron de 0.000. Finalmente, se concluyó afirmando una relación significativa y positiva, debido a que se halló un  $p$  – valor de 0.000 y un  $Rho = 0.603$ , confirmando que a un menor nivel de conocimiento sobre los procedimientos, menor será la satisfacción de los beneficiarios.

Palabras clave: conocimiento, procedimientos, programa, satisfacción, beneficiarios.

## ABSTRACT

Level of knowledge about the procedures and satisfaction of the beneficiaries of the  
"Techo Propio" Program, Morales 2021

Having a social housing is fundamental for the beneficiaries of housing programs, because it helps them with their economic and social development. For this reason, within the particular context of the Morales district, the beneficiaries of this kind of programs do not know about the necessary and fundamental processes for the acquisition within "Techo Propio", which generates some dissatisfaction in them. The main objective was therefore to determine the relationship between the level of knowledge of the procedures and beneficiary satisfaction. The specific objectives were to identify the level of knowledge about the program procedures, to identify the level of satisfaction of the beneficiaries, to determine the relationship between the stage of registration, project registration, allocation and disbursement, VIS (Low-income housing) execution and release of guarantees with the satisfaction of the beneficiaries. This was performed for the program "Techo Propio" in Morales, during the period 2021. The methodology was correlational with a non-experimental design. The sample included 65 beneficiaries, to whom a questionnaire was applied. Descriptive and inferential analyses and treatments were carried out, where the first method was used to identify the situation of the variables, while the second method was used to provide answers to the correlational objectives established in the study. Among the main results, it was found that the level of knowledge about procedures is low according to 81.5% of beneficiaries, in the same way, 40% considered their level of satisfaction was low. Moreover, in the relational findings, a significant relationship could be found between all the dimensions of knowledge of procedures and satisfaction, since all the significances were 0.000. Finally, it was concluded that the relationship was significant and positive, since a p-value of 0.000 and an  $Rho = 0.603$  were found, confirming that the lower the level of knowledge about the procedures, the lower the satisfaction of the beneficiaries.

**Keywords:** knowledge, procedures, program, satisfaction, beneficiaries.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN

La búsqueda de una vivienda social es fundamental para la consecución de los objetivos de desarrollo más extensos en ecología, desarrollo económico, salud y cohesión social. Estados miembros de las Naciones Unidas (ONU) subrayan la importancia de la política de vivienda elevándola a objetivo específico en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). En este objetivo se plantea que se garantice el acceso de todos a una residencia apropiada, segura y accesible, además de servicios básicos y optimizar los conocidos barrios marginales. De aquí parte la importancia de que se informe siempre a grupos humanos que deben defender su derecho a la vivienda, recibiendo información necesaria y mayor acceso a subsidios.

En seis países miembros del Caribe, entre ellos Bahamas, Barbados, Jamaica, Guyana, Suriname, y Trinidad y Tobago, los programas sociales están luchando por llegar a las personas en situación de pobreza extrema dando una serie de requisitos de elegibilidad. La mayoría de los hogares de bajos ingresos enfrentan barreras para acceder a la financiación, incluidas las subvenciones de instituciones financieras formales incluyendo requisitos mínimos de depósito en cuentas, tarifas elevadas, brindar garantías, requisitos de estabilidad de ingresos, este último requisito es difícil para muchos que están empleados en el mercado informal. Para obtener acceso a un subsidio para un préstamo hipotecario los hogares suelen necesitar cierto nivel de ahorro y participación formal en el mercado laboral, excluyéndose a gran parte la población de bajos ingresos. Si bien las políticas que habilitan viviendas han mejorado, aun no se ha beneficiado a la población más vulnerable (Mycoo y Bharath, 2021).

En América Latina los programas de ONU-Hábitat, son programas de vivienda muy apreciados por los beneficiarios y socios nacionales e internacionales, debido a que suelen tener una adecuada gestión del conocimiento, la promoción y el asesoramiento respecto a las políticas que se implementan, haciéndose cada vez más innovador y líder que contribuye a que las viviendas sean las adecuadas y se reduzca la pobreza. Sin embargo, a pesar que muchas de sus actividades son valoradas, la gran parte de programas sociales se centran solo en acercarse a siete componentes de una vivienda integral y adecuada. De tal manera que, la evaluación pudo identificar sólo un pequeño número de países donde dicho programa social



pudo implementar correctamente un programa de vivienda accesible (ONU-Hábitat, 2020).

En Perú, el programa Techo Propio ha contribuido a que una cantidad relevante de pobladores consigan una residencia de interés social, en este caso otorgar la contribución directa ha sido fundamental para lograr ese objetivo. No obstante, existen divisiones que no alcanzan a contar con la habilidad económica para poder acceder a dicho programa y una gran parte de ellos continúan consiguiendo vivienda a través de trabajos informales, queriendo más adelante obtener un título de propiedad. A raíz de la pandemia dichos trabajadores han superado el 80%, ello explica uno de los dilemas para adquirir una vivienda social el cual es el conflicto de los favorecidos para la posibilidad de acceder al crédito. Frente a dicha situación se han implementado medidas como, que ciertos bancos busquen que el habitante realice depósitos por medio de un total fijo y en unos cuantos meses, para que se acredite su cabida de ahorro; la evaluación de otorgar bonos como “Renta Joven”, que ayuden con la cuota inicial para conseguir la vivienda (Soria, 2021).

En la región San Martín se posee actualmente una oferta aprovechable de 560 viviendas respecto al programa Techo Propio, consiste en 10 proyectos inmobiliarios los cuales se localizan en provincias como San Martín, Moyobamba, Rioja, El Dorado y Mariscal Cáceres. De los 10 proyectos 3 pertenecen a la provincia de San Martín y 4 a la provincia de Moyobamba, por último, uno para Rioja, otro para El Dorado y uno para Mariscal Cáceres (Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, 2020).

De manera local, en el distrito de Morales, provincia de San Martín, a lo largo de la experiencia de trabajo concebida en las empresas encargadas de realizar los trámites para el programa Techo Propio, se ha podido presenciar que los usuarios suelen reclamar por demoras en las entregas de documentación, suelen no estar conformes con la información que se les brinda sobre el proceso, puesto que muchas veces han pensado que podría estar incompleta, han llegado a creer que la información que les brindan, hace que los trámites se alarguen, muchos de los beneficiarios consideran que los requisitos se les brinda de forma incompleta, llegando a creer que dicha documentación no les ayuda en el proceso, los beneficiarios creen sentir que unas etapas del proceso demoran más que otras, llegando a creer que no se realizan en los plazos acordados, algunos consideran que no están de acuerdo con los plazos que se les da para entrega de documentación y modificaciones de la misma. Además, la mayoría de beneficiarios

tienen la concepción que la primera etapa de inscripción es la más lenta, porque creen que piden documentos innecesarios, respecto al desembolso del bono creen que siempre se realiza de manera complicada, en cuanto a la ejecución de su vivienda muchos de los beneficiarios creen que los materiales no serán tan durables y que su hogar podría no ser el que esperaba.

Por otro lado, los beneficiarios no conocen en su totalidad cada etapa y sus procedimientos del programa Techo Propio, ya que, muchas veces desconocen qué etapa le sigue a la otra, los requisitos que tiene cada una de las etapas no los tienen muy claros, así como que desconocen sus funciones dentro del proceso en mención, además, manifestaron que no saben exactamente cuántos días suelen tener de plazo para presentar documentaciones ante alguna posible modificación, manifiestan que no tienen muy claro qué modificaciones pueden realizar a lo acordado para su vivienda, cuando se les preguntó por la etapa del desembolso no sabían en qué consiste ni en qué momento se puede realizar, por último, manifestaron desconocer cómo se realiza el proceso de la ejecución de la vivienda de interés social, además de no saber que pueden solicitar nuevamente el bono habitacional si es que la empresa encargada del proceso no cumple con el plazo ni los acuerdos dados.

Se cree que dicha situación podría estar causando que los beneficiarios no estén conformes con todo lo referido al proceso. Se considera que, si ello persiste, se tendría por consecuencia la realización incorrecta de los trámites, dilatando sus tiempos y haciendo con ello que el proceso se haga más lento de lo normal.

La presente investigación tiene como pregunta principal: ¿Cuál es la relación entre el nivel de conocimiento sobre los procedimientos y satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021? Para ello, se planteó a manera de objetivo general: Determinar la relación entre el nivel de conocimiento sobre los procedimientos y satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021. Y como objetivos específicos: Identificar el nivel de conocimiento sobre los procedimientos del programa Techo Propio Morales 2021. Identificar el nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021. Determinar la relación entre la etapa de Inscripción del Grupo Familiar y satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021. Determinar la relación entre la etapa de Registro de proyectos y satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021. Determinar la relación entre la etapa de Asignación y desembolso y satisfacción de los beneficiarios del programa Techo

Propio Morales 2021. Determinar la relación entre la etapa de Ejecución de la VIS y liberación de garantías y satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021.

Y en el caso de la hipótesis general: Existe relación significativa y positiva entre el nivel de conocimiento sobre los procedimientos y satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021. No existe relación significativa y positiva entre el nivel de conocimiento sobre los procedimientos y satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021. Así mismo, las hipótesis específicas son: El nivel de conocimiento sobre los procedimientos del programa Techo Propio Morales 2021, es bajo. El nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021, es bajo. Existe relación significativa y positiva entre la etapa de Inscripción del Grupo Familiar y satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021. Existe relación significativa y positiva entre la etapa de Registro de proyectos y satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021. Existe relación significativa y positiva entre la etapa de Asignación y desembolso y satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021. Existe relación significativa y positiva entre la etapa de Ejecución de la VIS y liberación de garantías y satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

Mendoza et al. (2020), en Tunja – Colombia, donde encontraron por resultados el grado de complacencia de los beneficiarios se halla subjetivamente más bajo en los elementos concernientes al periodo que transcurre para concesión de la VIS, las cualidades físico espaciales de ciertos domicilios y los procedimientos administrativos continuados por las compañías constructoras. Concluyeron que, la vivienda de interés social adjudicada ha contribuido a la habitabilidad de los beneficiarios en una elevada cantidad, y la importancia que las familias tengan conocimiento sobre los procesos del programa para que se genere efectividad en el proceso y con ello el deseado bienestar.

Gamboa y Niño (2019), en Piura - Perú. En donde se encontró por resultados que, 11% de quienes se benefician de ellos aún no han recibidos sus viviendas o modificaron estas, por desconocimiento de los procesos. Además, a través de las entrevistas pudo saberse que inician el procedimiento de asignación el cual se trata de revisar la información dada por parte de quien se postula en las distintas plataformas, tales como lo son SUNAT, RENIEC, SUNARP, pero, tal revisión es insuficiente en ciertas cosas, pues no deja examinar el perfil económico que poseen los individuos. Se concluyó que, mediante la base de data que posee la INFOCORP, pudo detallarse que una proporción de grupos familiares solicitantes, tiene y realizan utilización de herramientas financieras, las cuales no forman parte del perfil del postulante para el que fue esbozado dicho programa, y a causa de ello se recomendó que exista un filtro adicional.

Álvarez y Valencia (2017), en Piura - Perú. Entre sus resultados principales se posee que el manejo se ubica en la correcta elección de su directivos, con rasgos particulares que se vinculen a una elevada capacidad de resistencia para contraerse y propagarse, de acuerdo con la solicitud propuesta por parte del cliente que se trata del gobierno, puesto que conforme con la data en el Fondo Mi vivienda es de gran relevancia para el proceso de tomar decisión, en referencia a tener en cuenta en qué momento se tiene que detener o mantener ofreciendo la asistencia que procura el estado en la adquisición de residencias accesibles para individuos que son de bajos recursos y los cuales no posean ningún tipo de propiedad, pero ello tiene que moverse junto con los acuerdos que se consigan efectuar con las entidades privadas como R&R, la que posee un acuerdo con el programa techo propio del Ministerio de Vivienda, ello consiente que ya

sea el sector público como el privado asistan con una correcta habitabilidad de los individuos de poco recursos económicos.

Tuesta (2020), en Tarapoto – Perú. Se encontró por resultados que, el proceso de realización de las características del programa está en nivel bajo con 26%, ello significó que la construcción, mejoramiento y compra no se halla produciendo en etapas correctas, mientras que el nivel en la satisfacción de favorecidos cuenta con un nivel insatisfecho de 56%, asimismo, hay una asociación en medio del programa techo propio y satisfacción de los beneficiarios, con un coeficiente Pearson en 0,801 que es una reciprocidad alta y positiva con  $p=0,000$  menor a 0.05. Se concluyó que, mientras mejor sean realizados los procedimientos en el programa, mejor será la satisfacción de los beneficiarios.

Alegría (2018), en la ciudad de Tarapoto – Perú. Se encontró por resultados que, el manejo sobre el programa presentó un nivel bajo, y el nivel en la satisfacción de los beneficiarios igualmente se ubicó baja, hallando además que 77% de beneficiarios se encuentran insatisfechos con la dirección del programa por las inadecuadas circunstancias que presentan las residencias y al defectuoso bosquejo arquitectónico de estas. También se encontró que existe correspondencia entre gestión del programa y satisfacción de los beneficiarios con un coeficiente de correlación Spearman en 0,880, además fue significativa con un  $p = 0.01$ . Se concluyó que, mientras la gestión del programa mejore, la satisfacción de los beneficiarios mejorará en la misma cuantía.

Chapiama y Suárez (2018), en Tarapoto - Perú. Se encontró que el fondo Mi Vivienda proporciona bienestar y estabilidad a las familias, además, tiene relación con el crecimiento económico del país. Esto debido a que, ha conseguido 112,222 créditos por un monto total de 9 559 628,00 soles desde el año 2000 y hasta el 2015. Se concluyó que, es necesario que exista un organismo de control que verifique la entrega de créditos a familias de escasos recursos dados, a modo de hacer efectivo el consumo, lo que brinda información de que es importante que las familias beneficiarias sean monitoreadas, de modo que puedan estar enteradas de la forma en la que se pueden dar la entrega de los créditos y que se realice un efectivo consumo para su bienestar.

## **2.2. Fundamentos teóricos**

### **2.1.1. Nivel de conocimiento de los procedimientos del programa techo propio**

### **2.1.1.1. Definición**

En primer lugar, es necesario saber qué es conocimiento, es uno de los procedimientos humanitarios más determinados y el saber se trata de resultado del mismo. El conocimiento es aquello que se cree de forma verdadera y justificada, pero se desligan de enseñar las maneras en que se puede ubicar la verdad o que se justifique la creencia verdadera, es decir, es la respuesta de un procedimiento de razonamiento y que la experiencia sensorial no tiene importancia. El conocimiento únicamente puede conseguirse partiendo del pensamiento razonado fundamentado en apotegmas y debe diferenciarse de la opinión que es la respuesta de los sentidos. Entonces, el conocimiento es la reflexión, no sobre las impresiones, y la percepción no es conocimiento, además no se desarrolla de forma innata (Bolisani y Bratianu, 2018).

El conocimiento es "Sui generis", ello quiere decir que no consigue definirse en forma correcta y concluyente por otra razón la cual no se trata del mismo. Conocimiento refiere a la cognición y el entendimiento de elementos específicos del ambiente, el pensamiento es que el conocimiento requiere tres aspectos requeridos y suficientes, de manera que el conocimiento puede ser definido como una creencia (Agarwal, 2017), la definición de conocimiento es un conjunto de información que tiene un individuo, en donde la obtención de conocimientos es vista como un procedimiento activo. La información es un conjunto de datos que fueron interpretados por el perceptor o por otro individuo, de forma entendible para el perceptor. Esto quiere decir que, el conocimiento no puede ser brindado a alguien simplemente, pues para conseguirlo, debe incluirse su procedimiento de adquisición de conocimiento (Hajric, 2018).

El conocimiento es un lineamiento consciente de llevar el conocimiento adecuado a los individuos apropiados durante el instante conveniente y contribuye a los individuos a colaborar y que se practique la indagación de forma que mejore las tareas. El conocimiento está compuesto de un sistema de procesos, herramientas, técnicas y métodos que deja a los individuos tomar y compartir información de forma efectiva. El conocimiento es la práctica que garantiza que las percepciones, las respuestas y el aprendizaje se capten y estén disponibles para encontrar, utilizar, actualizar, adoptar y ser parte en la vida diaria (Girard y Girard, 2015).

Después de haber definido lo que es conocimiento, se puede definir propiamente la variable. En este caso el conocimiento de los procedimientos del programa techo

propio, se refiere a los saberes que pueden tener los beneficiarios de dicho programa, es decir el conocimiento de cada etapa desde la etapa de inscripción del grupo familiar, registro de proyectos, asignación y desembolso, Ejecución de la VIS y la liberación de garantías.

### **2.1.1.2. Clasificación del conocimiento**

La cadena de conocimiento es un flujo que consiste en datos, información, realización, acción, reflexión, sabiduría. El conocimiento, por lo tanto, se realiza mediante un ciclo evolutivo. Desde la organización de datos, empieza un proceso de aprendizaje, en el que, desde datos estructurados, se consigue el conocimiento particular, es decir, ser parte de una persona o grupos de personas (Domínguez y Fernando, 2017), la parte explícita es referida al conocimiento formalizado, expresado en forma de fórmulas, datos, especificaciones, procedimientos y manuales. El conocimiento tácito, por otro lado, es definido como conocimiento intuitivo no formalizado. Se recomienda que el conocimiento tácito se defina como el conocimiento que aún no se ha extraído de la práctica. En entendimiento profundo de lo que significa conocimiento tácito y especificado para adoptar iniciativas es muy importante (Hajric, 2018).

El conocimiento explícito es la mejor forma de impartir conocimiento. Sin embargo, esta cualidad lo vuelve susceptible a la imitación de los competidores, lo que lo hace frágil como la única fuente de ventaja para las personas. Los dos tipos de conocimiento, sea tácito y explícito, están mutuamente constituidos y son inseparables de forma esencial. De forma específica, el conocimiento tácito es un elemento incluido en todo conocimiento y que no debe estudiarse de manera aislada. Dicha interacción entre tácito y explícito puede demostrarse en modelos de creación de conocimiento como la “espiral del conocimiento. Asimismo, se propone la conversión del conocimiento en tácito al estado explícito (Hajric, 2018).

### **2.1.1.3. Teoría sobre conocimiento**

Diversos autores establecen partiendo de la mezcla de dos factores: la interacción de medios, organización social y tecno y la forma de intervención de anejo, enlace y control. Desde de estos dos ejes, los autores definen cuatro modelos (Bolisani y Bratianu, 2018).

Se tienen los modelos basados en la colectividad, se desligan de la interacción social e interposición gerencial. Énfasis en intercambio de ideas, también los asentados en la gestión normativa, se derivan de interacción general e intervención gerencial. Énfasis en intervención regulatoria. Otros autores se basan la comunicación en dos modelos que son el modelo objetivo y el modelo subjetivo, los cuales se detallan: El modelo objetivo: el conocimiento se ve como un objeto por descubrir. El conocimiento se identifica en una variedad de maneras y lugares, y actúa en la tecnología de codificación de este conocimiento y por último, el modelo subjetivo: el conocimiento es inherentemente identificado y relacionado con la experiencia humana a través de la práctica social (Bolisani y Bratianu, 2018):

#### **2.1.1.4. Medición del nivel de conocimiento sobre los procedimientos del programa techo propio**

La variable nivel de conocimiento sobre los procedimientos del programa techo propio se medirá considerando el “Reglamento operativo para el acceso hacia el Bono Familiar Habitacional, en el modo de aplicación de edificación en área propia (CSP)”, dentro de este reglamento se presentan distintas fases del procedimiento para cesión del BFH en modalidad de aplicación CSP, las que se detallan a continuación:

##### **Inscripción del Grupo Familiar**

Esta etapa se refiere al procedimiento que tienen que seguir los grupos familiares para inscribirse adecuadamente, teniendo en cuenta la convocatoria, las realidades para el proceso de postulación de Grupos Familiares además de conocer el tiempo para la inscripción. Dentro de esta etapa se pueden mencionar como sub-etapas las siguientes: Requisitos para ser GFE, reforma de la data pronunciada por el GFE (Resolución Ministerial N° 120-2020-Vivienda, 2020).

**Requisitos para ser Grupo Familiar Elegible:** en esta sub-etapa el beneficiario debe conocer la constitución de un grupo familiar, mismo que se encuentra conformado por un mínimo de un individuo y por lo menos un familiar el cual tenga un grado en parentesco que llegue hasta un segundo grado de afinidad o aproximación y convivan, o igualmente por un dúo que esté casado o que conviva, deben conocer además, su junta familiar, tiene dependientes económicos que tengan menos de 25 años, o que sean adultos mayores y/o con alguna discapacidad; que no hayan recibido ningún tipo de asistencia habitacional por parte



de la Nación, que la entrada familiar mensual no tenga que exceder por el valor el cual resulta partiendo de la suma de multiplicación de las entradas reales en media por cabeza decir 1,2,3,4 de Lima Metropolitana por una media de integrantes del domicilio, que sea no pobre urbano, aproximadamente no debe exceder los S/ 2 706, y debe demostrar que es propietario del predio (Resolución Ministerial N° 120-2020-Vivienda, 2020).

**Modificación de la información declarada:** respecto a esta sub-etapa el beneficiario debe conocer que posee el compromiso de informar sobre todo tipo de edición asociada con documentación e información dada al Fondo Mi Vivienda, tener conocimiento sobre que el plazo máximo para tal proceso es de 30 días de sabido el hecho, de superar ese plazo tendría la sanción de perder el estado de GFE. También tendría que conocer que en caso se diera el fallecimiento de un integrante de la junta familiar, el hecho debe ser informado al Fondo Mi vivienda, también en un tiempo máximo no mayor a los 30 días, y de darse el caso uno de los miembros de la junta familiar falleciera y fueron autorizados a modo de GFB, se debe presentar la partida de fallecimiento y anexada al tratado registrado, el JF termina constituida por ser el consorte o persona con quien se vive y continua con el desembolso del bono familiar habitacional. Por último, si ambos cónyuges fallecieran y si se tuvieran uno o más jóvenes menores de edad se tiene que presentar un encargado para seguir con el periodo del desembolso (Resolución Ministerial N° 120-2020-Vivienda, 2020).

### **Registro de proyectos**

Esta etapa consiste en el procedimiento que se realiza en el Fondo Mi Vivienda desde que recibe una cifra de expedientes del registro de proyectos, igual al total en bonos familiares habitacionales citados, además en esta etapa debe conocer los requerimientos necesarios para la inscripción en registro de proyectos, y los plazos para realizar alguna modificación a los mismos (Resolución Ministerial N° 120-2020-Vivienda, 2020).

**Requisitos para la inscripción en el registro de proyectos:** en esta sub-etapa las organizaciones técnicas deben presentar un formulario de solicitud de registro de proyecto, con una Declaración jurada, fotocopia del formato PU de Autoevaluó pronunciado con un tiempo que pase a los dos años, en lo que refiere a predios con menos de dos años se puede reemplazar por título de propiedad concedido por el COFOPRI, consignando en todo momento la valía que posee el predio, contrata de

realización de dicha obra suscrita entre la entidad técnica y el grupo familiar elegido, al igual que cargo de admisión del tratado y proyecto estampado, presentar la carta fianza de formalidad de oferta por un 2.5% sobre el valor que posee la obra cuya vigencia es de manera mínimo unos 120 días, la memoria gráfica y presupuesto de la obra, proyecto estampado por el experto encargado, la Entidad Técnica es garante que sea dicho proyecto exhibido al FMV tenga correspondencia con el acreditado a través de la autorización de edificación, si la familia tiene un miembro con discapacidad deben presentar una norma técnica A 120 de accesibilidad Universal en Edificaciones. Estos requisitos son importantes de conocer por los beneficiarios, ya que ellos los tendrán que presentar primero a la entidad técnica para que después la misma los presente en Fondo Mi Vivienda (Resolución Ministerial N° 120-2020-Vivienda, 2020).

**Modificaciones al proyecto registrado:** en esta sub-etapa la entidad técnica le corresponde efectuar el domicilio según el proyecto registrado, en caso que si hubiera cambio únicamente se admiten aquellos que no alteran circunstancias mínimas de las viviendas sociales, que no reduzcan la superficie techada dada en el proyecto inscrito, las reformas les corresponde seguir acorde con lo fijado en el RNE, las alteraciones deben de ser destacadas en la aprobación de obra y declaración de construcción la cual expone la municipalidad misma que concedió la autorización, que se presenta durante el proceso de libertad de las cauciones. Conforme con estos casos la entidad técnica tiene que poseer una declaración jurada en la cual muestre la alteración efectuada al proyecto que no aflige los requerimientos mínimos de la vivienda social ni disminuye el espacio techado y mantiene el acatamiento del RNE (Reglamento Nacional de Edificaciones) la que es suscrita por el que representa a la entidad técnica, por el experto comprometido y por el representante del grupo familiar beneficiario para su conformidad (Resolución Ministerial N° 120-2020-Vivienda, 2020).

### **Asignación y desembolso**

Esta etapa se refiere al todo el procedimiento que se sigue para que los grupos familiares beneficiarios puedan recibir y desembolsar su bono familiar habitacional, desde las condiciones que debe tener la familia para ser considerado grupo familiar beneficiario, los requisitos que deben tener presente para el procedimiento de asignación y desembolso del bono familiar habitacional, el proceso de dispendio de ahorro y BFH, y finalmente las garantías (Resolución Ministerial N° 120-2020-Vivienda, 2020).

**Condiciones para ser Grupo Familiar Beneficiario:** A fin de ser considerado un Grupo Familiar Beneficiario se debe cumplir con estar calificado como un grupo familiar elegido, poseer el ahorro, tener una financiación complementaria, en caso de que se necesite por el proyecto, para el ahorro y su acreditación el Grupo Familiar Elegido abona su reserva haciendo el depósito en la cuenta de recaudos perteneciente al Fondo Mi Vivienda, en donde se identifica el ahorro individual depositado por los Grupos Familiares Elegidos, no se entrega de ninguna manera el ahorro directamente a la Entidad Técnica, para el financiamiento complementario es concedido por un organismo correspondiente al sistema financiero y de seguros el cual es empleado a manera de complemento de ahorro y del BFH. El mencionado financiamiento tiene que aprobarse anteriormente a requerir el Bono Familiar Habitacional (Resolución Ministerial N° 120-2020-Vivienda, 2020).

**Requisitos para la asignación y desembolso de Bono Familiar Habitacional:** en esta sub-etapa la entidad técnica debe presentar por documentos la solicitud de este elemento, un formulario de asignación suscrito por la junta familiar y la entidad técnica, si fueran cónyuges debe hallarse inscrito al menos uno de los integrantes, documentos actuales los cuales acrediten la admisión de un préstamo por un organismo en el sistema financiero y seguros si fuera el caso, garantía por 105% sobre el total a costear (ahorro y Bono Familiar Habitacional), carta de información del número de cuenta perteneciente a la entidad técnica. En la realización de esta asignación y desembolso de dicho bono, en el momento donde la entidad Técnica edifique con sus recursos personales, el Fondo Mi Vivienda realiza y aplica la norma técnica interna. Finalmente, el Fondo Mi vivienda revisa el depósito de ahorro del GFE, en cuenta de recaudación (Resolución Ministerial N° 120-2020-Vivienda, 2020).

**Desembolso de Ahorro y Bono Familiar Habitacional:** esta sub-etapa consiste en que el fondo mi vivienda traslada los recursos del bono familiar habitacional y del ahorro en la cuenta de la entidad técnica o de ser el caso en un ente que pertenece al sistema financiero y seguros; en caso de que la entidad técnica erija partiendo de recursos del bono familiar habitacional y ahorro, cuando se ha llevado a cabo el desembolso de los bonos familiares habitacionales, el fondo mi vivienda se restituye a la entidad técnica la carta garantía de formalidad de oferta; en lo que respecta al caso en el cual la entidad técnica cimiente a partir de recursos propios, cuando se ha asignado los bonos familiares habitacionales, el Fondo Mi Vivienda regresa a la entidad técnica el escrito de fianza de seriedad de oferta. Además, el

gasto de BFH y ahorro, se realiza cuando se ha terminado la vivienda, por último la carta fianza de seriedad es realizada de frente a cualquier tipo de infracción de compromisos de la entidad técnica, únicamente que el mencionado compromiso se corresponda a que el grupo familiar elegido no desempeña con realizar el depósito de ahorro en la cuenta de recaudo del FMV o a causa de cualquier otro tipo de razón atribuible al grupo familiar elegido, el total realizado es consignado a expensas de operación del FMV, en el caso de organismos técnicos que han sido cancelados o suspendidos, se detiene el proceso de asignación y desembolso y se hace la suspensión del plazo, ello hasta el momento en el que el fondo mi vivienda decida que se agote la cancelación (Resolución Ministerial N° 120-2020-Vivienda, 2020).

**Garantías:** esta sub-etapa se refiere a la garantía para el cumplimiento del procedimiento de la cesión del bono familiar habitacional en modalidad de cimentación en terreno personal, se refiere a la carta fianza de seriedad de oferta, la cual debe de ser presenta por un total igual a 2.5% sobre el importe que posee la obra, la que tiene que poseer iguales cualidades a la garantía fianza formulada por medio de una ESFS (Entidad del Sistema Financiero y de Seguros). Las garantías aseveran el recobro del bono familiar habitacional y ahorro. Si se ejecutan dichas garantías, el fondo mi vivienda devuelve el bono familiar habitacional al MVCS (Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento), estas garantías se realizan en asistencia del fondo mi vivienda, si la entidad técnica no cumple con la realización de la vivienda social (VIS) durante el tiempo determinado. Las garantías pueden ser cartas de fianza emitidas por parte de una institución en el sistema financiero y de seguros, la fianza Solidaria concedida por un ente en el sistema financiero y de seguros, fideicomisos en garantía que son constituidos siguiendo el pilar legal de propiedades autónomas donde las entidades técnicas brindan inmuebles requeridos para amparar los desembolsos de ahorro y Bonos familiares habitacionales los cuales se harán efectivos (Resolución Ministerial N° 120-2020-Vivienda, 2020).

### **Ejecución de la VIS y la liberación de garantías**

Esta etapa se tiene el procedimiento que se tiene que seguir para que se realice una adecuada ejecución en la vivienda social (VIS) y abarca lo que se refiere a liberación de garantías es decir, aquella solicitud que se presenta cuando la entidad técnica utilice el bono familiar habitacional y del ahorro, entre los que se debe tener en cuenta en esta etapa son: conocimiento sobre la ejecución de la VIS, los

requerimientos para la manumisión de garantías y todo sobre la renovación y ejecución de garantías (Resolución Ministerial N° 120-2020-Vivienda, 2020).

**Conocimiento sobre la ejecución de la VIS:** se refiere a que se debe conocer que el organismo técnico debe ejecutar el domicilio social acorde con el proyecto que fue registrado, durante el tiempo determinado, que la entidad técnica no consigue demandar del grupo familiar beneficiario recursos anexos para la realización del domicilio que fue registrado, se debe saber que la vigilancia de mencionada obra se encuentra en manos de la municipalidad la cual brindó el consentimiento de construcción y, por último, se debe conocer que el plazo en los casos de las VIS desarrolladas con recursos de ahorro y BFH, las que son ejecutadas con recursos propios de la entidad técnica es de máximo 120 días, excepto cuando el contrato haya sido dado un plazo menor a 120 días se puede pedir una ampliación por única vez (Resolución Ministerial N° 120-2020-Vivienda, 2020).

**Requisitos para la liberación de garantías:** en este caso los requisitos a presentarse en el momento donde la ET edifique junto con recursos pertenecientes al BFH y del ahorro son una solicitud de emancipación de garantías, una aprobación de obra pronunciada por parte de la municipalidad que corresponda y un escrito de aprobación suscrito sea por los o el integrante de la junta familiar, un informe de comprobación acompañado de fotos externas e internas de la vivienda social en las cuales se vean los finalizados emitidos por las ESFS y se debe presentar una declaración certificada de la entidad técnica en donde se señale que el domicilio social ejecutado tiene los escenarios mínimos y no se reducen las medidas del proyecto inscrito. Por otro lado, cuando la entidad técnica construya con recursos personales tiene que exhibir una solicitud de cancelación y desembolso del ahorro y BFH, la documentación antes mencionada, de forma excepcional es posible dar la liberación de garantías y el desembolso del ahorro sin presentar el acta de conformidad por la junta familiar, en todo momento que concurra estas condiciones: que la entidad técnica tenga conformidad con el proyecto registrado, que la junta familiar no ha dado observaciones, que la entidad haya pedido a la junta familiar la admisión de la obra por medio de una comunicación notarial y que el fondo mi vivienda haya comprobado que mencionada obra desempeña con todas las condiciones técnicas dadas en el registro del proyecto (Resolución Ministerial N° 120-2020-Vivienda, 2020).

**Renovación y ejecución de garantías:** en este caso se debe tener de conocimiento que el tiempo de validez de las garantías está en ocupación del

término para la construcción de la vivienda social, fijado en la contrata junto a los términos convenientes a los procesos siguientes sobre dicha ejecución, no debe exceder a los 180 días, y si se diera el caso de la extensión del término de ejecución la entidad técnica debe presentar la renovación de garantía, la garantía es ejecutada por el fondo mi vivienda si es que se comprueba el incumplimiento de la entidad técnica, cuando se evidencia que no se ejecutó la obra o que se presentó información falsa se ejecuta dicha garantía y se inician acciones legales, en el caso de ejecutarse por incumplimiento el grupo familiar elegido puede pedir la asignación del bono familiar habitacional (Resolución Ministerial N° 120-2020-Vivienda, 2020).

## **2.1.2. Satisfacción de los beneficiarios**

### **2.1.2.1. Definición**

Antes de definir que es satisfacción de beneficiarios, se tiene que definir primero qué es satisfacción. La palabra satisfacción tiene procedencia del latín "satisfactio", que representa acción y efecto de llevar a cabo lo requerido. Esta se encuentra relacionada junto con un equilibrio del afecto positivo y negativo relacionado con los ejercicios que se encuentran fuera del hogar y los cuales suceden de manera frecuente. En la cotidianidad se define de forma general a manera del equilibrio de la permanencia e ímpetu del afecto negativo o positivo el cual se percibe. Entonces, las causas que interceptan en el afecto positivo o extienden el negativo relacionado con aquellas tareas de rutina cuentan con la posibilidad de realizar marcas negativas en el bienestar de un individuo (Gärling, Gamble, Fors & Hjerm, 2016, p.2).

La satisfacción del beneficiario se trata de la causa más importante en vía al éxito y va a depender en gran parte de la actitud de los distribuidores de los servicios de primera instancia. Tienen que ser administrados los beneficiarios a manera de activos, y que exista una variación por parte de los clientes en los requerimientos, distinciones de adquisición. El triunfo de un manejo sobre un programa obedece a la complacencia de los beneficiarios existentes. Se presenta una sociedad significativa en medio de la satisfacción del beneficiario y el desempeño que tienen los activos. La elevada calidad de un programa dirige a elevados niveles en complacencia de beneficiarios, acrecienta la honestidad y particularidad de boca a boca positiva, lo que ofrece una valla más alta del beneficiario y el gusto es esencial para la competencia de un programa social. Así mismo se estiman de mayor forma

los beneficiarios y beneficia al programa a designar el uso de recursos para un avance continuo basado en sus exigencias y aspiraciones (Cheng et al.,2016).

Posee una incidencia elevada en la competencia del servicio, y debido a ello, en el programa, por lo cual al mismo tiempo es requerido estudiar la satisfacción en el ambiente de competitividad. Este elemento junto con varios servicios de un programa constantemente se considera la clave del éxito y de la competitividad a un plazo largo de una programación social. De igual manera, esta satisfacción está basada en el saber del beneficiario, de forma específica el conocimiento, pues este se trata de distribuidores y mercado, necesidades próximas para la mejora del servicio o construcción de la residencia (Suchánek y Králova, 2019, p.1239).

### **2.1.2.2. Teoría sobre satisfacción**

Para Porter en 1961 la teoría de la satisfacción tiene su origen en la teoría de la discrepancia. La teoría de la discrepancia describió el estudio de las inevitables irregularidades de las distribuciones, en escenarios combinatorios y de teoría de medidas. Algunos enfoques teóricos que se han avanzado, entre otros, incluyen la teoría de la asimilación, la teoría del contraste, teoría de asimilación y contraste y teoría de la negatividad (Elegba y Adah, 2017, p.3).

Teoría de la asimilación de Florin y Sergiu (2014), señalaron que, la teoría de la asimilación está basada en el trabajo de Feininger (1957), teoría de la disonancia cognitiva, que establece que el usuario realiza un tipo de comparativa cognitiva entre las expectativas sobre el producto y el desempeño percibido por parte del mismo. Para Florin y Sergiu, la teoría de asimilación conjetura que los usuarios se encuentran lo competentemente motivados para convenir tanto sus expectativas al igual que sus apreciaciones con respecto al desempeño del producto. Anderson en 1973 fue de la opinión de que el control sobre el rendimiento real del producto puede dirigir a una relación positiva entre las expectativas y satisfacción (Elegba y Adah, 2017, p.3).

La teoría del contraste de Dawes, et. al (1972), concretan a la teoría del contraste en forma de la propensión a exaltar la divergencia entre las propias maneras y aquellas personificadas por la resolución. Esta teoría exhibe una perspectiva alternativa de la post utilización del consumidor. La teoría de asimilación-contraste sugiere que, si el desempeño está dentro de los rangos de aceptación, aunque puede estar por debajo de las expectativas, la discrepancia no se tendrá en cuenta,

la asimilación operará y el rendimiento se considerará como aceptable. Si el rendimiento cae dentro de la latitud del rechazo, prevalecerá el contraste y la diferencia será exagerada, el producto/ servicio se considerará inaceptable (Elegba y Adah, 2017, p.4).

La teoría negativa de Terry (1997), afirmó que esta teoría fue desarrollada por Carlsmith y Aronson en (1963), sugiere que cualquier discrepancia entre el desempeño y las expectativas perturbar al individuo, produciendo energía negativa, sentimientos afectivos hacia un producto o el servicio está inversamente asociado con la magnitud de la discrepancia (Elegba y Adah, 2017)

### **2.1.2.3. Medición de satisfacción de los beneficiarios**

Debido a que no se encuentra un modelo específico para medir la variable, se tendrá presente que la satisfacción de los beneficiarios está referida en esta oportunidad a la satisfacción que tienen los mismos respecto al conocimiento de los procedimientos del programa Techo Propio, teniendo en cuenta ello y la Resolución Ministerial N° 120-2020-Vivienda las dimensiones son: satisfacción con la información y satisfacción con el proceso.

**Satisfacción con la información:** esta dimensión se refiere a la satisfacción que puede tener el beneficiario respecto a la información que puede obtener o que obtiene, durante el proceso del programa Techo Propio, ya que muchas veces puede presentarse completa o incompleta, ya sea en lo que consiste dicho programa o la documentación que se tiene que presentar para poder acceder a él. Debido al contexto se puede dividir en dos indicadores: información completa y documentación a presentar.

**Información recibida:** este indicador se refiere a la satisfacción que puede sentir el beneficiario respecto a la información que recibe, la cual puede ser completa o incompleta. Cuando se recibe información que está incompleta se puede ocasionar que los trámites se dilaten más, debido a que, se reúne información de acuerdo a lo comunicado y lo reunido puede no estar completo o correcto.

**Documentación a presentar:** este indicador mide la satisfacción que pueden tener los beneficiarios al conocer la documentación que deben presentar para tener acceso al bono familiar habitacional dado por el programa Techo Propio. Esta información es de suma importancia porque sin que esta reúna los requisitos necesarios, el beneficiario no puede seguir en el proceso.



**Satisfacción con el proceso:** esta dimensión se refiere a la satisfacción que pueden tener los beneficiarios respecto a la forma en que se realiza el proceso del programa Techo Propio, y con la velocidad que pueden llegar a tener cada una de sus etapas y procedimientos, ya que muchas veces la velocidad de los trámites no es la deseada. De acuerdo al contexto que se menciona los indicadores pueden ser: celeridades del proceso, plazo de entrega, expectativas sobre el proceso de inscripción y expectativas sobre el proceso de desembolso.

**Celeridad del proceso:** este indicador mide qué tan satisfecho puede sentirse el beneficiario respecto a la velocidad del proceso del programa Techo Propio, respecto a cada etapa.

**Plazo de entrega:** este indicador se refiere a qué tan satisfecho se puede sentir el beneficiario del programa, respecto a los plazos de entrega de documentación sobre el proceso.

**Expectativas sobre la inscripción:** este indicador se refiere a las expectativas que pueden tener los beneficiarios respecto al proceso de inscripción del programa Techo Propio.

**Expectativas sobre el desembolso:** este indicador se refiere a las expectativas que pueden llegar a tener los beneficiarios sobre el proceso de desembolso del ahorro y el bono familiar habitacional, todo lo que se espera de dicho proceso.

**Expectativas de la ejecución de la VIS:** se refiere a las expectativas que pueden tener los beneficiarios sobre la forma en cómo se realizará la ejecución de las viviendas de interés social. Esta ejecución puede realizarse con los materiales que esperaba o puede que los acabados no cumplan tales expectativas.

## **CAPÍTULO III**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **3.1. Ámbito y condiciones de la investigación**

##### **3.1.1. Contexto de la investigación**

A nivel geográfico, este estudio se ubica en Tarapoto, concretamente en la región San Martín, distrito Morales. De forma específica, en el programa Techo Propio.

##### **3.1.2. Periodo de ejecución**

La investigación se llevó a cabo en el periodo 2021.

##### **3.1.3. Autorizaciones y permiso**

En la presente investigación se solicitó el permiso para ejecución de encuestas, así como la autorización para la realización de desarrollo por parte de la asesora. Así mismo, se solicitó al programa Techo Propio Morales, la autorización para encuestar a beneficiarios. Finalmente, se hizo requerimiento de la autorización de la universidad para llevar a cabo el desarrollo de la investigación.

##### **3.1.4. Control ambiental y protocolo de bioseguridad**

No aplica.

##### **3.1.5. Aplicación de principios éticos internacionales**

El investigador declara que su intervención respetó los principios éticos generales de la investigación; particularmente aquellos expuestos por la Comisión Nacional para la Protección de los Sujetos de Humanos de Investigación Biomédica y del Comportamiento (1976), los cuales son: el respeto hacia las personas y su integridad, el principio de beneficencia, donde el investigador minimizó los posibles daños o riesgos a los participantes y, sobre todo, se garantizó un trato igualitario y justo para los individuos participantes en el estudio. De tal manera que esta investigación garantizó estos derechos éticos en cada uno de los pasos que realiza.

#### **3.2. Sistema de variables**

##### **3.2.1. Variables principales**

**Variable correlativa 1:** Nivel de conocimiento sobre los procedimientos del programa Techo Propio.

**Variable empírica 1:** inscripción del Grupo Familiar, con sus indicadores requisitos para ser considerado GFE, modificación de la información.

**Variable empírica 2:** requisitos de proyectos, con sus indicadores requisitos para la inscripción en el registro de proyectos, modificaciones al proyecto registrado.

**Variable empírica 3:** asignación y desembolso, con sus indicadores condiciones para ser GFB, requisitos para la asignación y desembolso de BFH, desembolso del ahorro y BFH, garantías.

**Variable empírica 4:** ejecución de la VIS y liberación de garantías, con sus indicadores conocimiento de la VIS, requisitos para la liberación de garantías, renovación y ejecución de garantías.

### 3.2.2. Variables secundarias

**Variable correlativa 2:** Satisfacción de los beneficiarios.

**Variable empírica 1:** satisfacción con la información, con sus indicadores información recibida, documentación a presentar.

**Variable empírica 2:** satisfacción con el proceso, con sus indicadores celeridad del proceso, plazo de entrega, expectativa sobre la inscripción, expectativa sobre el desembolso, expectativas de la ejecución de la VIS.

#### Tabla 1

*Descripción de las variables por objetivo específico 1*

---

**Objetivo específico № 1:** *Identificar el nivel de conocimiento sobre los procedimientos del programa Techo Propio Morales 2021.*

---

Variable abstracta	Variable concreta	Medio de registro	Unidad de medida
Conocimiento sobre procedimientos	Dimensiones: Inscripción del grupo familiar, Registro de proyectos, Asignación y desembolso; y Ejecución de la VIS y liberación de garantías.	Cuestionario	Nominal

---

**Tabla 2***Descripción de las variables por objetivo específico 2*

<b>Objetivo específico Nº 2:</b> <i>Identificar el nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021?</i>			
<b>Variable abstracta</b>	<b>Variable concreta</b>	<b>Medio de registro</b>	<b>Unidad de medida</b>
Satisfacción	Dimensiones: Satisfacción con la información y Satisfacción con el proceso	Cuestionario	Ordinal

**Tabla 3***Descripción de las variables por objetivo específico 3*

<b>Objetivo específico Nº 3:</b> <i>Determinar la relación entre la etapa de Inscripción del Grupo Familiar y satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021.</i>			
<b>Variable abstracta</b>	<b>Variable concreta</b>	<b>Medio de registro</b>	<b>Unidad de medida</b>
Conocimiento sobre procedimientos	Inscripción del Grupo Familiar, con sus indicadores requisitos para ser considerado GFE, modificación de la información.	Cuestionario	Nominal y ordinal

**Tabla 4***Descripción de las variables por objetivo específico 4*

<b>Objetivo específico Nº 4:</b> <i>Determinar la relación entre la etapa de Registro de proyectos y satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021</i>			
<b>Variable abstracta</b>	<b>Variable concreta</b>	<b>Medio de registro</b>	<b>Unidad de medida</b>
Conocimiento sobre procedimientos	Requisitos de proyectos, con sus indicadores requisitos para la inscripción en el registro de proyectos, modificaciones al proyecto registrado.	Cuestionario	Nominal y ordinal

**Tabla 5**

*Descripción de las variables por objetivo específico 5*

<b>Objetivo específico Nº 5: Determinar la relación entre la etapa de Asignación y desembolso y satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021</b>			
<b>Variable abstracta</b>	<b>Variable concreta</b>	<b>Medio de registro</b>	<b>Unidad de medida</b>
Conocimiento sobre procedimientos	Asignación y desembolso, con sus indicadores condiciones para ser GFB, requisitos para la asignación y desembolso de BFH, desembolso del ahorro y BFH, garantías.	Cuestionario	Nominal y ordinal

**Tabla 6**

*Descripción de las variables por objetivo específico 6*

<b>Objetivo específico Nº 5: Determinar la relación entre la etapa de Ejecución de la VIS y liberación de garantías y satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021</b>			
<b>Variable abstracta</b>	<b>Variable concreta</b>	<b>Medio de registro</b>	<b>Unidad de medida</b>
Conocimiento sobre procedimientos	Ejecución de la VIS y liberación de garantías, con sus indicadores conocimiento de la VIS, requisitos para la liberación de garantías, renovación y ejecución de garantías.	Cuestionario	Nominal y ordinal

### **3.3. Procedimientos de la investigación**

Este estudio será de tipo aplicado, porque se perseguirá proporcionar posibles soluciones o recomendaciones a los dilemas de carácter social, teniendo como base a la teoría conseguida en los resultados y en estudios anteriores (Ñaupas et al., 2018, p.136). Entonces, en el presente estudio se formularán hipótesis para dar solución a problemas sociales que están presentes en la comunidad de Morales.

Esta investigación será de nivel relacional, porque, se desea ubicar el grado de asociación entre los constructos en estudio, dichos constructos pueden ser dos o más según el contexto (Hernández y Mendoza, 2018, p.109). En este caso, primero se desea describir la variable nivel de conocimiento sobre los procedimientos del programa Techo Propio y la segunda variable satisfacción de los beneficiarios, en vía de luego ubicar su grado de relación.

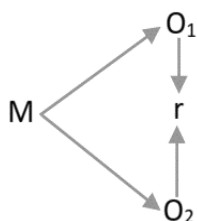
Este estudio será de diseño no experimental, porque, no se variará ni se cambiará de forma deliberada las variables en investigación. Ello quiere decir que, se verá o medirán las variables como se desarrollen en su situación original, para estudiarlas (Hernández y Mendoza, 2018, p.174). Por otro lado, la investigación tendrá un corte transversal, ya que, la información será recogida durante solo un espacio de tiempo (Hernández y Mendoza, 2018, p.177). Además, su diseño será descriptivo-correlacional, debido a que, primero se realizará una descripción de cada constructo y luego se encontrará el grado de relación entre ambos (Ñaupás et al., 2018). A continuación, se puede observar lo mencionado:

**M** = Beneficiarios del programa Techo Propio

**O<sub>1</sub>** = Nivel de conocimiento sobre los procedimientos del programa Techo Propio

**O<sub>2</sub>** = Satisfacción de beneficiarios

**r** = relación



Así mismo, respecto al procesamiento y análisis de datos, la información que se conseguirá será direccionada al programa Microsoft Excel, donde se hará una base de datos estructurada respecto a cada variable, así también se realizará un análisis de los constructos a través de figuras y tablas con su respectiva interpretación. De otra forma, se empleará el software SPSS versión 25 para el análisis estadístico, en donde se comenzará haciéndose una prueba de normalidad para determinar el coeficiente de correlación que será empleado para estudiar la asociación que hay entre los constructos del estudio.

Además, en este estudio se emplearán diversos materiales, documentos de información digitales, como libros, revistas, diarios, entre otros. De igual forma, se necesitará emplear un PC o laptop, servicios de internet y elementos diferentes para oficina.

Por otro lado, en cuanto a los métodos que se emplearon en esta investigación serán por un lado el analítico, porque se descompondrán y estudiaron los constructos en elementos como las dimensiones e indicadores, además a partir de ello se propondrán diferentes recomendaciones, por otro lado, se empleará el método deductivo porque, se comenzará de ideas generales hasta concluir en respuestas particulares o específicas (Valderrama, 2015).

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Resultado específico 1

##### Análisis descriptivo

**Tabla 7**

*Nivel de conocimiento sobre los procedimientos del programa Techo Propio Morales 2021*

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Bajo	0	7	53	81,5%
Alto	8	13	12	18,5%
Total			65	100%

*Nota.* Aplicación del Cuestionario sobre el nivel de conocimiento sobre los procedimientos del programa Techo Propio.

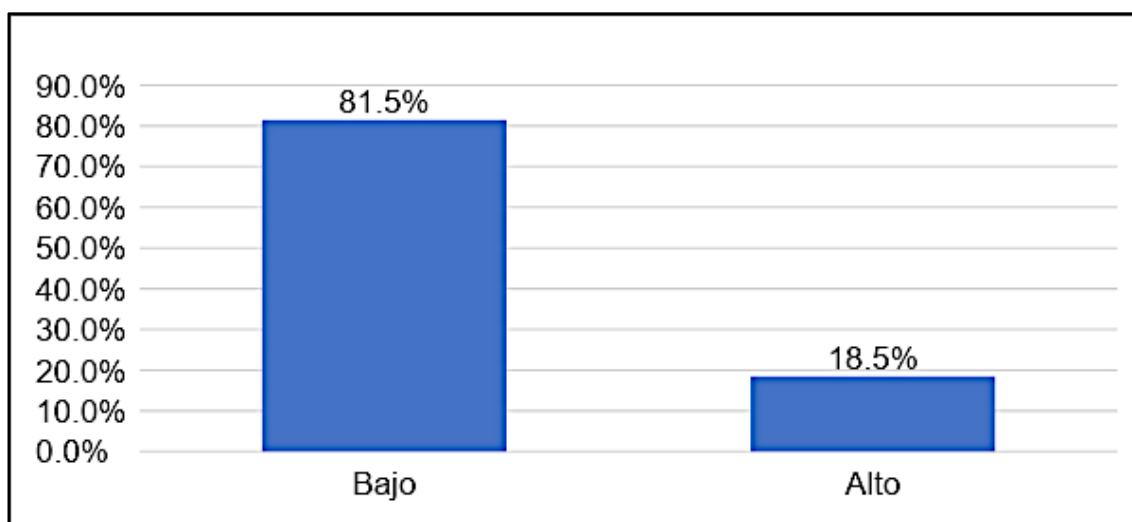


Figura 1. *Nivel de conocimiento sobre los procedimientos del programa Techo Propio Morales 2021.*

En la tabla 7 y figura 1, se observa el nivel de conocimiento sobre los procedimientos del programa Techo Propio Morales, donde se evidencia que el 81.5% de beneficiarios expresan un bajo conocimiento, lo que indica que no conocen sobre el proceso de inscripción adecuada, así como los requisitos para la postulación. Por otro lado, solo el 18.5% se ubica en un nivel de conocimiento alto.

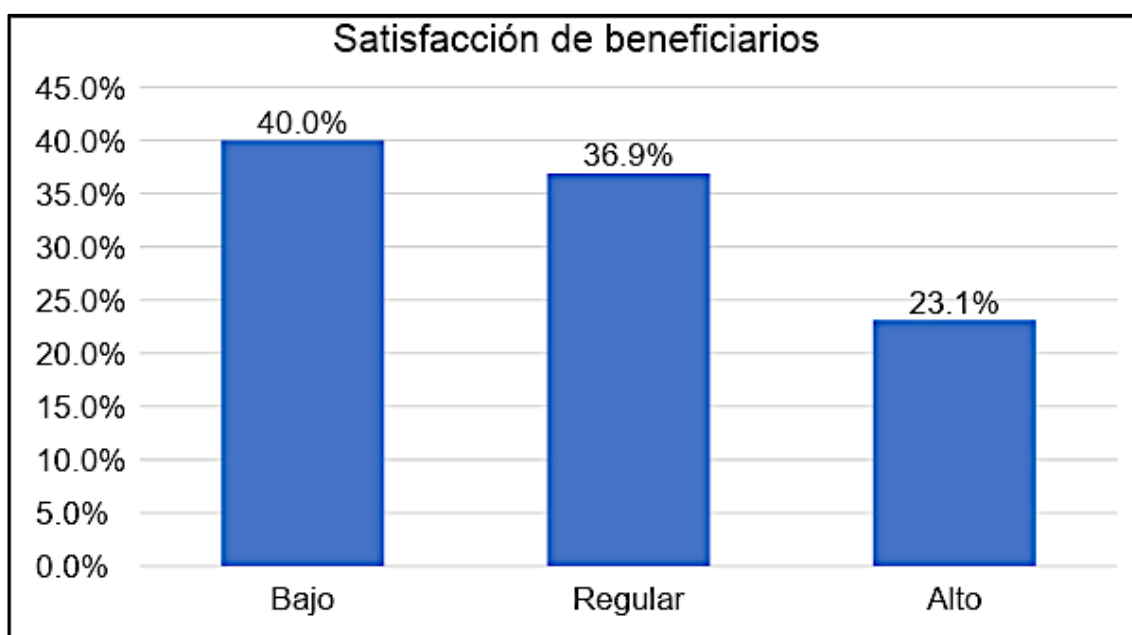
## 4.2. Resultado específico 2

**Tabla 8**

*Nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021*

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Bajo	21	49	26	40,0%
Regular	50	78	24	36,9%
Alto	79	105	15	23,1%
Total			65	100%

*Nota.* Aplicación del Cuestionario sobre el nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales.



**Figura 2.** *Nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021.*

Acorde con la tabla 8 y figura 2, puede apreciarse que su nivel de satisfacción es bajo, representado por el 40% de beneficiarios, esto debido a que existen reclamos por demoras en las entregas de documentación, además suelen no estar conformes con la información que se les brinda sobre el proceso. Por otro lado, el 36,9% expresa nivel regular y 23,1% tiene alto nivel de satisfacción.

## Análisis inferencial



**Tabla 9***Prueba de Normalidad*

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Nivel de conocimiento	,249	65	,000	,835	65	,000
Satisfacción	,103	65	,082	,940	85	,003

Acorde con los resultados de la tabla 9, la muestra es mayor a 50 elementos, por lo que se ha seleccionado la prueba Kolmogorov-Smirnov, la cual accede a la identificación de existencia de normalidad o no de los datos de las variables nivel de conocimiento y satisfacción, permitiendo conocer el tipo de prueba que se empleará a fin de llevar a cabo las correlaciones de variables. Así también se detalla que el sig. (bilateral), se ubica por debajo de 0.05 para la variable nivel de conocimiento (los datos no están distribuidos de manera normal), mientras que para la variable satisfacción, el sig. (bilateral), es mayor que 0.05 (los datos se distribuyen en forma normal), ante ello, la regla resalta que, si en una de las variables se deriva de normalidad, y no estándar la colocación de manera unida. Ante el argumento, la prueba a emplear será Rho de Spearman, misma que permitió la realización de las correlaciones

**4.3. Resultado específico 3****Tabla 10**

*Relación entre la etapa de inscripción del Grupo Familiar y satisfacción de beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021*

		Etapa de inscripción del Grupo Familiar	Satisfacción
Rho de Spearman	Etapa de inscripción del Grupo Familiar	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,600**
		N	65
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,600**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	65

*Nota.* \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

H1: Existe relación significativa y positiva entre la etapa de inscripción del Grupo Familiar y satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021.

H0: No existe relación significativa y positiva entre la etapa de inscripción del Grupo Familiar y satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021.

Criterio de decisión: Si el Sig. (bilateral), es menor a 0,050, se afirma H1, caso contrario ( $p > 0.050$ ), se rechaza H1.

A través de la tabla 10, es posible detallarse que la prueba de rho Spearman indica una correlación moderada ( $\rho = 0,600^{**}$ ), positiva; entre la etapa de inscripción del Grupo Familiar y satisfacción, aparte de ello el sig. bilateral se ubica en ,000, a causa de esto se admite la hipótesis general (H1), la cual señala la presencia de correspondencia significativa entre dimensión de variable 1 sobre la variable 2, deduciendo que, a un menor nivel del conocimiento respecto a la etapa de inscripción del Grupo Familiar, menor será la satisfacción de los beneficiarios.

#### 4.4. Resultado específico 4

**Tabla 11**

*Relación entre la etapa de Registro de proyectos y satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021*

			Etapa de registro de proyectos	Satisfacción
Rho de Spearman	Etapa de registro de proyectos	Coefficiente de correlación	1,000	,560*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,560**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

*Nota.* \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

H1: Existe relación significativa y positiva entre la etapa de registro de proyectos y satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021.

H0: No existe relación significativa y positiva entre la etapa de registro de proyectos y satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021.

Criterio de decisión: Si el Sig. (bilateral), es menor a 0.050, se afirma H1, caso contrario ( $p > 0.050$ ), se rechaza H1.

Acorde con tabla 11, se valúa que la prueba rho Spearman expone una correlación moderada ( $\rho = .560^{**}$ ), positiva; entre la etapa de registro de proyectos y satisfacción, de igual manera el sig. bilateral en ,000, por ende es admitida la hipótesis general (H1), señalando la concurrencia de una correlación significativa entre la dimensión de variable 1 sobre la variable 2, deduciendo que, a menor nivel del conocimiento respecto a la etapa de registro de proyectos, menor será la satisfacción de los beneficiarios.

#### 4.5. Resultado específico 5

**Tabla 12**

*Relación entre la etapa de Asignación y desembolso y satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021*

			Etapa de asignación y desembolso	de y Satisfacción
Rho de Spearman	Etapa de asignación y desembolso	Coefficiente de correlación	1,000	,534**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,534**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

Nota. \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

H1: Existe relación significativa y positiva entre la etapa de asignación y desembolso y satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021.

H0: No existe relación significativa y positiva entre la etapa de asignación y desembolso y satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021.

Criterio de decisión: Si el Sig. (bilateral), es menor a 0.050, se afirma H1, caso contrario ( $p > 0.050$ ), se rechaza H1.

En la tabla 12, se puede detallar que la prueba rho Spearman indica una correlación moderada ( $\rho = .534^{**}$ ), positiva; entre la etapa de asignación y desembolso y satisfacción, conjuntamente el sig. bilateral está en ,000, y es debido a ello que es aceptada la hipótesis general (H1), la cual señala la presencia de correspondencia

significante entre la dimensión de variable 1 sobre la variable 2, deduciendo que, a menor nivel del conocimiento respecto a la etapa de asignación y desembolso, menor será la satisfacción de los beneficiarios.

#### 4.6. Resultado específico 6

**Tabla 13**

*Relación entre la etapa de ejecución de la VIS y liberación de garantías y satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021*

		Etapa de ejecución de la VIS y liberación de garantías		
Rho de Spearman	Etapa de ejecución de la VIS y liberación de garantías	Coeficiente de correlación	1,000	,517**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,517**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

*Nota.* \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

H1: Existe relación significativa y positiva entre la etapa ejecución de la VIS y liberación y satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021.

H0: No existe relación significativa y positiva entre la etapa de ejecución de la VIS y liberación de garantías y satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021.

Criterio de decisión: Si el Sig. (bilateral), es menor a 0.050, se afirma H1, caso contrario ( $p > 0.050$ ), se rechaza H1.

A través de la tabla 13, se hace posible el apreciar que la prueba rho Spearman expone una relación moderada ( $\rho = 0.517^{**}$ ), positiva; entre la etapa de ejecución de la VIS y liberación de garantías y satisfacción, aparte de ello el sig. bilateral es,000, lo que lleva a la admisión de la hipótesis general (H1), lo que señala la presencia de una relación significativa entre dimensión de variable 1 sobre la variable 2, deduciendo que, a un menor nivel de conocimiento respecto a la etapa de ejecución de la VIS y liberación de garantías, menor será la satisfacción de los beneficiarios.

## 4.7. Resultado general

**Tabla 14**

*Relación entre el nivel de conocimiento sobre los procedimientos y satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021*

		Nivel de conocimiento	de Satisfacción
Rho de Spearman	Nivel de conocimiento	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,603**
		N	65
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,603**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	65

*Nota.* \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

H1: Existe relación significativa y positiva entre el nivel de conocimiento sobre los procedimientos y satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021.

H0: No existe relación significativa y positiva entre el nivel de conocimiento sobre los procedimientos y satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021.

Criterio de decisión: Si el Sig. (bilateral), es menor a 0.050, se afirma H1, caso contrario ( $p > 0.050$ ), se rechaza H1.

En la tabla 14, se aprecia que la prueba de rho Spearman demuestra una relación moderada ( $\rho = 0,603^{**}$ ), positiva; entre el nivel de conocimiento sobre los procedimientos y satisfacción, al mismo tiempo el sig. bilateral es,000, por lo cual se acepta la hipótesis general (H1), que indica la existencia de relación significativa entre la variable 1 y la variable 2, deduciendo que, a un menor nivel de conocimiento sobre los procedimientos, menor será la satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021.

### Discusión

De acuerdo al análisis descriptivo inferencial, se ha podido dar respuesta a los objetivos, contrastando con las hipótesis inicialmente planteadas, así mismo, se ejecuta el análisis con las fuentes bibliográficas y estudios previos.

Es así que, en respuesta al primer objetivo específico, se observa la situación del nivel de conocimiento sobre los procedimientos del programa Techo Propio Morales, donde se evidenció que el 81,5% de beneficiarios expresa bajo nivel de conocimiento, debido a las pocas nociones con las que cuentan con respecto a la inscripción, registro y las demás etapas del programa social, algo que no ayuda a que se agilice el proceso y demore su postulación como su inscripción para poder acceder a este tipo de beneficios. Un escenario similar, se registró en el estudio de Gamboa y Niño (2019), quienes encontraron que un 11% de aquellos que se ven beneficiados no han recibido sus viviendas o las modificaron, por desconocimiento de los procesos. Además, a través de las entrevistas se pudo saber que inician del procedimiento de asignación reside en revisar la data brindada por parte del solicitante por medio de las diferentes plataformas como SUNAT, RENIEC, SUNARP, pero, tal revisión es insuficiente en ciertas cosas, pues no deja examinar el perfil financiero de las personas, por lo que se alcanzó a ver que una proporción de los grupos familiares pretendientes, tienen y realizan utilización de instrumentales financieros, los cuales no son parte del perfil del postulante para el que fue elaborado dicho programa, y por ello se recomendó que exista un filtro adicional. Desde de estos dos ejes, los autores definen cuatro modelos Bolisani y Bratianu (2018), los modelos basados en la comunidad, en los que se desligan de la interacción social y la intervención gerencial, así como énfasis en intercambio de ideas. Además, se establecen modelos basados en el control normativo, los cuales se derivan de la interacción social y la intervención gerencial, dando énfasis en control regulatorio.

De igual forma, en respuesta al segundo objetivo específico, se encontró la situación de satisfacción es inadecuada, representado por el 40% de beneficiarios, debido a las múltiples deficiencias en cuanto al trato y servicio que se obtienen al momento de gestionar los trámites necesarios para la obtención de una vivienda social, lo que no permite que se sientan cómodos cómo se maneja el proceso para adquirir una inscripción en el programa. El mismo escenario es presentado en el estudio abordado por Mendoza et al. (2020), dado que encontraron también que el grado en satisfacción de los beneficiarios se halla subjetivamente bajo en los factores que refieren al periodo el cual transcurre para la asignación de la VIS, las cualidades físico espaciales de ciertas casas y los procedimientos administrativos mantenidos por las compañías contratistas, determinando que la vivienda de interés social adjudicada ha contribuido a la calidad de vida de los beneficiarios en una elevada cantidad. Ante ello, se sabe que la satisfacción de usuarios o beneficiarios de cualquier tipo de servicio, se relaciona a las expectativas que tiene en relación al servicio que recibirá y el producto final entregado (realidad), por lo que de no estar relacionadas hacia un fin que beneficie a ambos elementos, generará

insatisfacción, como discrepancias. Esto es claro en la teoría negativa de Teery (1997), quien afirmó que esta teoría fue desarrollada por Carlsmith y Aronson (1963), sugiere que cualquier discrepancia entre el desempeño y las expectativas perturbar al individuo, produciendo energía negativa, sentimientos afectivos hacia un producto o el servicio está inversamente asociado con la magnitud de la discrepancia (Elegba y Adah, 2017).

En respuesta con el tercer objetivo específico, se pudo demostrar a través de una prueba de rho Spearman una correspondencia moderada positiva; en medio de la etapa de inscripción del Grupo Familiar y satisfacción, debido a que la sig. bilateral fue de 0,000 y un r de 0,600, lo que permite demostrar el bajo nivel de conocimiento respecto a la etapa de inscripción del grupo Familiar, porque no se sabe cuáles son los requisitos ni las acciones para modificar la información, menor será la satisfacción de los beneficiarios por este servicio. Este escenario está relacionado a lo encontrado por Tuesta (2020), quien en su estudio halló por resultados que, el proceso de efectucción de las características del programa está en nivel bajo con 26%, ello significó que la construcción, mejoramiento y compra no se encuentra efectuándose en tiempos adecuados. Además, el nivel en satisfacción de beneficiarios cuenta con un nivel insatisfecho de 56%, llegando a concluir que existe una asociación en medio del programa techo propio y la satisfacción de beneficiarios, pues mientras mejor sean realizados los procedimientos en el programa, mejor será la satisfacción de los beneficiarios.

Así mismo, en el cuarto objetivo específico, se halló la concurrencia de una relación moderada, positiva; entre etapa de registro de proyectos y satisfacción, además la sig. bilateral fue de 0,000 y un r de 0,560, deduciendo que, a un menor nivel de conocimiento respecto a la etapa de registro de proyectos, porque no se conocen los requisitos de inscripción y las acciones para modificarse dentro del proyecto registrado, menor será la satisfacción de los beneficiarios. Esto está relacionado a la gestión de los funcionarios encargados de brindar una adecuada información respecto al acceso de programas relacionados a la adquisición de viviendas, por lo que si esta es ineficiente, se verá reflejado en la satisfacción de los beneficiarios; dicho esto, en el estudio de Alegría (2018), se muestra un hallazgo similar, donde por resultados, se evidenció que el manejo del programa poseyó un bajo nivel, y su nivel en satisfacción del beneficiario igualmente fue bajo, encontró además que 77% se encuentran insatisfechos con la dirección del programa por las inadecuadas circunstancias de las residencias y el defectuoso diseño arquitectónico de estas. También se encontró que concurre una concordancia entre gestión del programa y satisfacción de los beneficiarios; por lo que

mientras la gestión del programa mejore, la satisfacción de los beneficiarios mejorará en la misma cuantía.

Respecto al quinto objetivo específico, se halló una relación moderada, positiva; entre la etapa de asignación y desembolso y satisfacción, además la sig. bilateral fue de 0,000 y un  $r$  de 0,534, por lo que, al tener un menor nivel de conocimiento respecto a la etapa de asignación y desembolso, porque no saben las condiciones del grupo familiar ni los requerimientos para dicha asignación y desembolso de ahorros, menor será la satisfacción de los beneficiarios. Los beneficiarios deben adquirir toda la información necesaria referente al procedimiento que se sigue para que los grupos familiares beneficiarios puedan recibir y desembolsar su bono familiar habitacional, desde las condiciones que debe tener la familia para ser considerado grupo familiar beneficiario, los requisitos que deben tener presente para la asignación y desembolso del bono o fondo familiar habitacional, el proceso de desembolso del ahorro y BFH y finalmente las garantías (Resolución Ministerial N° 120-2020-Vivienda, (2020), por lo que este tendrá que ser eficiente, para lograr la satisfacción de las expectativas de los beneficiarios y se ejecute un adecuado proceso de información. Este hallazgo puede ser contrastado en Chapiama y Suárez (2018), quienes encontraron que el fondo Mi Vivienda proporciona bienestar y estabilidad a las familias, además, tiene relación con el crecimiento económico del país. Esto debido a que, ha conseguido 112,222 créditos por un monto total de 9 559 628,00 soles desde el año 2000 y hasta el 2015; por lo que los autores indicaron a través de su estudio, que es necesario que exista un organismo de control que verifique la entrega de créditos a familias de escasos recursos dados, a modo de hacer efectivo el consumo; por lo que será necesario que las familias sean informadas y monitoreadas, de modo que puedan estar enteradas de la forma en la que se pueden dar la entrega de los créditos y que se realice un efectivo consumo para su bienestar, por lo tanto, se manifiesta que es importante que las familias tengan conocimiento sobre los procesos del programa para que se genere efectividad en el proceso y con ello el deseado bienestar.

En cuanto al sexto objetivo específico, se halló que concurre una reciprocidad moderada, positiva; entre etapa de ejecución de la VIS y liberación de garantías y satisfacción, además la sig. bilateral fue de 0,000 y un  $r$  de 0,517, por lo que, al tener un menor nivel de conocimiento respecto a la etapa de ejecución de la VIS y liberación de garantías, por la falta de entendimiento de la VIS y no saber los requerimientos de liberación de garantías como de renovación, menor será la satisfacción de los beneficiarios. En el estudio abordado por Mendoza-Vargas et al. (2020), encontró también que el grado en la satisfacción de beneficiarios es subjetivamente bajo con



referencia a los elementos que refieren al tiempo que transcurre para la concesión de VIS, las cualidades físico espaciales de ciertas moradas y los procedimientos administrativos realizados seguidamente por las compañías contratistas, determinándose que al no ejecutarse una adecuada gestión en relación a la ejecución de la VIS, así como la liberación de garantías, generará insatisfacción en los beneficiarios de programas de viviendas.

Finalmente, en respuesta al objetivo general, se determinó una relación moderada, positiva; entre nivel de conocimiento sobre los procedimientos y satisfacción, además la sig. bilateral fue de 0,000 y un  $r$  de 0,603, lo que demostró que a un menor nivel de conocimiento sobre los procedimientos, en las fases de inscripción, requisitos, asignación y desembolso, como la propia ejecución de la VIS, porque no se preocupan por conocer todo el proceso necesario para la obtención de una vivienda social, menor será la satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio, tanto en la información que se le brinda, como durante la continuidad del proceso del servicio social. Este hallazgo es corroborado por Tuesta (2020), quien en su estudio halló por resultados que, el proceso de ejecución de modalidades correspondientes al programa está en nivel bajo con 26%, ello significó que la construcción, mejoramiento y compra no se encuentra haciendo en ciclos correctos. Además, el nivel en la satisfacción de beneficiarios posee uno insatisfecho con 56%, por lo cual presenta una asociación entre programa techo propio y satisfacción de los beneficiarios, teniendo una correlación alta y positiva. De igual manera, Alegría (2018), verificó que la dirección del programa contó con un bajo nivel, y el nivel respecto a la satisfacción del beneficiario fue igualmente bajo, encontró además que 77% de estos se encuentran insatisfechos con el manejo que posee el programa por las inadecuadas circunstancias de las casas y el defectuoso diseño arquitectónico que poseen. También se encontró que concurre una correspondencia entre gestión del programa y satisfacción de los beneficiarios, observándose que mientras la gestión del programa mejore, la satisfacción de los beneficiarios mejorará en la misma cuantía: por lo que el estado de la variable satisfacción del beneficiario, es influenciada por la gestión del programa en la misma, pues gestión se refiere a todos los procesos que se realizan en torno a él, que el beneficiario al ser observador de dicha gestión, llega a conocer también cada parte de las etapas del proceso.

## CONCLUSIONES

1. Se identificó que el nivel de conocimiento sobre los procedimientos del programa Techo Propio Morales, fue bajo según el 81.5% de beneficiarios, lo que indica que los beneficiarios no conocen sobre el proceso de inscripción del grupo familiar, así como los requisitos de proyectos, la asignación y desembolso, y la ejecución de la VIS y liberación de garantías, es decir, el conocimiento de la VIS, requisitos para la liberación de garantías, renovación y ejecución de garantías, lo cual podría deberse a una inadecuada gestión de responsables del programa.
2. Se identificó que el nivel de satisfacción de los beneficiarios fue bajo, según el 40% de encuestados, esto debido a que existen reclamos por demoras en las entregas de documentación, además suelen no estar conformes con la información que se les brinda sobre el proceso, lo cual también se relaciona a una deficiente gestión por parte de los responsables a cargo del programa Techo Propio Morales, quienes no cumplen con los lineamientos o bases para otorgar un adecuada información a los beneficiarios.
3. Se determinó una relación moderada ( $\rho = 600^{**}$ ) positiva; entre la etapa de inscripción del grupo familiar y satisfacción, aparte de eso la sig. bilateral estuvo en ,000, admitiéndose así la hipótesis general (H1), que señala la concurrencia de una relación significativa y positiva entre la dimensión de variable independiente y variable dependiente, teorizando que, a menor nivel en el conocimiento respecto a la etapa de inscripción del Grupo Familiar, menor será la satisfacción de los beneficiarios.
4. Se determinó una relación moderada ( $\rho = 560^{**}$ ), positiva; entre la etapa de registro de proyectos y satisfacción, al mismo tiempo la sig. bilateral en ,000, aceptando así la hipótesis general (H1), indicando la presencia de relación significativa y positiva entre la dimensión de la variable independiente y la variable dependiente, deduciendo que, a un menor nivel de conocimiento respecto a la etapa de registro de proyectos, menor será la satisfacción de los beneficiarios.
5. Se determinó una relación moderada ( $\rho = 534^{**}$ ), positiva; entre la etapa de asignación y desembolso y satisfacción, conjuntamente la sig. bilateral de ,000, admitiendo la hipótesis general (H1), señalando la presencia de correspondencia significativa y positiva entre la dimensión de la variable independiente y variable dependiente, deduciendo que, a menor nivel de conocimiento respecto a la etapa de asignación y desembolso, menor será la satisfacción de los beneficiarios.

6. Se determinó una relación moderada ( $\rho = .517^{**}$ ), positiva; entre la etapa de ejecución de la VIS y liberación de garantías y satisfacción, aparte la sig. bilateral de ,000, accediendo a la hipótesis general (H1), revelando la presencia de relación significativa y positiva entre la dimensión de la variable independiente y variable dependiente, deduciendo que, a menor nivel del conocimiento respecto a la etapa de ejecución de la VIS y liberación de garantías, menor será la satisfacción de los beneficiarios.
7. Se determinó una relación moderada ( $\rho = .603^{**}$ ), positiva; entre el nivel de conocimiento sobre los procedimientos y satisfacción, al mismo tiempo la sig. bilateral en ,000, aceptando la hipótesis general (H1), revelando la concurrencia de una relación significativa y positiva entre la variable independiente y la variable dependiente, derivando que, a menor nivel en conocimiento sobre los procedimientos, menor será la satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021.

## RECOMENDACIONES

1. Indicar a los directores y plana gerencial del programa Techo Propio, tomar en cuenta el reglamento operativo para acceder al Bono Familiar Habitacional, de manera que se pueda orientar al beneficiario de dicho programa, despejando todas sus dudas, guiándolos de manera óptima en la adquisición del conocimiento de todos los procesos a seguir, de manera que se logre un incremento en el nivel de conocimiento sobre dichos procesos.
2. Diseñar capacitaciones a cargo de funcionarios expertos en la materia, brindando una información eficiente sobre el proceso de inscripción a dicho programa, dirigido a los beneficiarios, la cual deberá ser completa, respecto a todos los procesos a seguir, así como los requisitos, logrando la reducción de los trámites, como también de quejas e incomodidad por parte de beneficiarios.
3. Mejorar el proceso de información respecto a la primera etapa de inscripción, de modo que ésta no tenga demoras, evitando solicitar documentos innecesarios, así como requisitos fuera del alcance de los beneficiarios, con la finalidad que este pueda adquirirlos de manera efectiva, teniendo en cuenta aspectos relacionados a la convocatoria, las condiciones para la postulación de los Grupos Familiares y el conocimiento del plazo para la inscripción.
4. Optimizar el proceso de orientación a los beneficiarios respecto a los requisitos para la inscripción en el registro de proyectos, y los plazos para realizar alguna modificación a los mismos, teniendo en cuenta la Resolución Ministerial N° 120-2020-Vivienda, lo que generará que los beneficiarios se mantengan informados y puedan cumplir de manera eficiente los requisitos necesarios en esta etapa.
5. Diseñar un plan a corto plazo, que mejore el procedimiento que se sigue para que los grupos familiares beneficiarios puedan recibir y desembolsar su bono familiar habitacional, desde las condiciones que debe tener la familia para ser considerado grupo familiar beneficiario, los requisitos que deben tener presente para la asignación y desembolso del bono familiar habitacional, así como las garantías, de acuerdo a la Resolución Ministerial N° 120-2020-Vivienda, 2020.
6. Optimizar el asesoramiento respecto al procedimiento que se tiene que seguir para que se realice una adecuada ejecución en la vivienda social (VIS), es decir, informar al beneficiario sobre la solicitud que se presenta cuando la entidad técnica utilice el bono familiar habitacional y del ahorro, entre los que se debe tener en cuenta en

esta etapa son: conocimiento sobre la ejecución de la VIS, los requisitos para la liberación de garantías.

7. Tomar en cuenta el hallazgo en la presente investigación, con la finalidad de establecer medidas correctivas internas relacionada a la gestión de procesos, que implique además el otorgamiento de una adecuada guía y asesoramiento a los beneficiarios, así como la capacitación constante a los encargados del programa, de modo que se incremente no solo el nivel de conocimiento de los beneficiarios, sino también su satisfacción.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agarwal, A. (2017). Knowing “knowledge” and “to know”: an overview of concepts. *International Journal of Research-Granthaalayah*, 5(11), 86-94. <http://oaji.net/articles/2017/1330-1513240393.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*. [Tesis de postgrado, Universidad César Vallejo]. <https://www.docsity.com/es/tesis-para-obtener-maestria/5149551/>
- Álvarez, R. & Valencia, R. (2017). *Caso “Techo Propio - R&R Contratistas Generales SAC. Universidad de Piura*. [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)
- Bolisani, E. & Bratianu, C. (2018). The elusive definition of knowledge. *Springer International Publishing*, 1(1), 1-22. [https://www.researchgate.net/publication/318235014\\_The\\_Elusive\\_Definition\\_of\\_Knowledge](https://www.researchgate.net/publication/318235014_The_Elusive_Definition_of_Knowledge)
- Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación científica*. San Marcos. [https://www.academia.edu/26909781/Metodologia\\_de\\_La\\_Investigacion\\_Cientifica\\_Carrasco\\_Diaz\\_1\\_](https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_)
- Chapiama, A. & Suárez, V. (2018). *Efecto del fondo MiVivienda en el crecimiento económico del Perú, en los periodos 200-2015*. Universidad Nacional de San Martín. <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2679/ECONOMIA%20-%20Angel%20Paolo%20Geovanny%20Chapiama%20Davila%20y%20Victor%20Alejandro%20Suarez%20Soplin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 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. [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)
- Corporación Palfon. (2021). *Beneficiarios del programa Techo Propio*.

- Dominguez, R. & Fernando, M. (2017). Knowledge Management Process: a theoretical-conceptual research. *Gest. Prod., São Carlos, 24(2)*, 248-265.  
[http://www.scielo.br/pdf/gp/v24n2/en\\_0104-530X-gp-0104-530X0893-15.pdf](http://www.scielo.br/pdf/gp/v24n2/en_0104-530X-gp-0104-530X0893-15.pdf)
- Dos Santos, M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la educación superior*, 79-95.  
<http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>
- Elegba, F. & Adah, P. (2017). Satisfaction. *Infrastructure Planning*, 1-19.  
[https://www.researchgate.net/publication/320045022\\_SATISFACTION](https://www.researchgate.net/publication/320045022_SATISFACTION)
- Fondo Mivivienda. (31 de Diciembre de 2021). *Fondo Mivivienda*.  
<https://www.mivivienda.com.pe/portalweb/usuario-busca-viviendas/pagina.aspx?idpage=30>
- Gamboa, J. & Niño, C. (2019). *Propuesta de mejora del proceso de otorgamiento de Bono Familiar Habitacional (BFH) para Proyectos de Techo Propio*. [Tesis de postgrado, Universidad de Piura,].  
[https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4165/MAS\\_PROY\\_1903.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4165/MAS_PROY_1903.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Gärling, 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*.  
[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)
- Girard, J. & Girard, J. (2015). Defining knowledge management: Toward an applied compendium. *Journal of Applied Knowledge Management*, 3(1), 1-20.  
[http://www.iiakm.org/ojakm/articles/2015/volume3\\_1/OJAKM\\_Volume3\\_1pp1-20.pdf](http://www.iiakm.org/ojakm/articles/2015/volume3_1/OJAKM_Volume3_1pp1-20.pdf)
- Hajric, E. (2018). *Knowledge Management*.m [https://www.knowledge-management-tools.net/files/A\\_Synthesis\\_of\\_Knowledge\\_Management\\_Failure\\_Factors.pdf](https://www.knowledge-management-tools.net/files/A_Synthesis_of_Knowledge_Management_Failure_Factors.pdf)
- Hernández, R. & Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: McGraw Hill.
- López, P. & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Universidad Autónoma de Barcelona.

- Mendoza J., Burbano, V. & Mendoza, H. (2020). Enseñanzas atribuibles a los procesos de adjudicación: de vivienda de interés social en una ciudad colombiana: grado de satisfacción del usuario. *Información Tecnológica*, 119-128. <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n5/0718-0764-infotec-31-05-119.pdf>
- Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. (25 de Noviembre de 2020). *San Martín cuenta con una oferta disponible de 560 viviendas del programa Techo Propio*. <https://www.gob.pe/institucion/vivienda/noticias/316965-san-martin-cuenta-con-una-oferta-disponible-de-560-viviendas-del-programa-techo-propio>
- Moreno, M. & Gómez, J. (2018). Sujeto, conocimiento y verdad. *CS*, 31-50. <http://www.scielo.org.co/pdf/recs/n25/2011-0324-recs-25-00031.pdf>
- Mycoo, M. & Bharath, K. (2021). Sustainable development Goal 11 and new urban agenda for Caribbean Small Island Developing States: Policy, practice, and action. *Policy and practice reviews*, 1-17. doi:<https://doi.org/10.3389/frsc.2021.554377>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- ONU-Habitat. (2020). *Impact Evaluation of UN-Habitat's Housing Approach to Adequate, affordable Housing and Poverty Reduction 2008-2019*. [https://unhabitat.org/sites/default/files/2021/03/impact\\_evaluation\\_of\\_un-habitats\\_housing\\_approach\\_to\\_adequate\\_affordable\\_housing\\_and\\_poverty\\_reduction\\_2008-2019.pdf](https://unhabitat.org/sites/default/files/2021/03/impact_evaluation_of_un-habitats_housing_approach_to_adequate_affordable_housing_and_poverty_reduction_2008-2019.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. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0378778816319089>
- Resolución Ministerial N° 120-2020-Vivienda. (2020). *Reglamento Operativo para acceder al Bono Familiar Habitacional, para la modalidad de Aplicación de construcción en sitio propio*. <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/aprueban-el-reglamento-operativo-para-acceder-al-bono-famili-resolucion-ministerial-n-120-2020-vivienda-1868582-1>



- Soria, F. (Junio de 2021). *El desarrollo de proyectos de vivienda social es urgente e impostergable: Algunas ideas para incentivar su ejecución*.  
<https://rubio.pe/publicacionescont/el-desarrollo-de-proyectos-de-vivienda-social-es-urgente-e-impostergable-algunas-ideas-para-incentivar-su-ejecucion/>
- Suchánek, P. & Králova, M. (2019). Customer satisfaction, loyalty, knowledge and competitiveness in the food industry. *Economic Research-Ekonomiska Istraživanja*, 32(1), 1237-1255.  
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/1331677X.2019.1627893?needAccess=true#aHR0cHM6Ly93d3cudGFuZGZvbmxpbmUuY29tL2RvaS9wZGYvMTAuMTA4MC8xMzMxNjc3WC4yMDE5LjE2Mjc4OTM/bmVIZEFjY2Vzcz10cnVlQEBAMA==>
- Tuesta, X. (2020). *Programa Techo Propio y satisfacción de los beneficiarios de la urbanización El Manantial, Rioja, 2019*. [Tesis de postgrado, Universidad César Vallejo, Tarapoto].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48760/Tuesta\\_AXA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48760/Tuesta_AXA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Valderrama, S. (2015). *Pasos Para Elaborar Proyectos de Investigación Científica: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. San Marcos.

**ANEXOS**

### Anexo N° 01. Matriz de consistencia

**Título:** Nivel de conocimiento sobre los procedimientos y satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnica de recolección
¿Cuál es la relación entre el nivel de conocimiento sobre los procedimientos y satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021?	Determinar la relación entre el nivel de conocimiento y satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021.	Hi: Existe relación significativa y positiva entre el nivel de conocimiento y satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021.	Nivel de conocimiento sobre los procedimientos del programa techo propio	Inscripción del Grupo Familiar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Requisitos para ser considerado GFE</li> <li>- Modificación de la información</li> </ul>	Encuesta
				Registro de proyectos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Requisitos para la inscripción en el registro de proyectos</li> <li>- Modificaciones al proyecto registrado</li> </ul>	
				Asignación y desembolso	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Condiciones para ser GFB</li> <li>- Requisitos para la asignación y desembolso de BFH</li> <li>- Desembolso del ahorro y BFH</li> <li>- Garantías</li> </ul>	
				Ejecución de la VIS y liberación de garantías	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento sobre la ejecución de la VIS</li> <li>- Requisitos para la liberación de garantías</li> <li>- Renovación y ejecución de garantías.</li> </ul>	
¿Cuál es el nivel de conocimiento sobre los procedimientos del programa Techo Propio Morales 2021?	Identificar el nivel de conocimiento sobre los procedimientos del programa Techo Propio Morales 2021.	Ho: No existe relación significativa y positiva entre el nivel de conocimiento y satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021.	Satisfacción de los beneficiarios		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información recibida</li> <li>- Documentación a presentar.</li> </ul>	Encuesta
¿Cuál es el nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021?	Identificar el nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021.					
¿Cuál es la relación entre la etapa de Inscripción del Grupo Familiar y satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021?	Determinar la relación entre la etapa de Inscripción del Grupo Familiar y satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021.					
¿Cuál es la relación entre la etapa de Registro de proyectos y satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021?	Determinar la relación entre la etapa de Registro de proyectos y satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021.				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Celeridad del proceso</li> <li>- Plazo de entrega</li> <li>- Expectativas sobre la inscripción</li> <li>- Expectativas sobre el desembolso.</li> <li>- Expectativas de la ejecución de la VIS.</li> </ul>	
¿Cuál es la relación entre la etapa de Asignación y desembolso y satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021?	Determinar la relación entre la etapa de Asignación y desembolso y satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021.					
¿Cuál es la relación entre la etapa de Ejecución de la VIS y liberación de garantías y satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021?	Determinar la relación entre la etapa de Ejecución de la VIS y liberación de garantías y satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021.					

	programa Techo Propio Morales 2021.					
<b>Diseño</b>	<b>Población</b>			<b>Muestra</b>		
No experimental	La población de la investigación estará conformada por 183 beneficiarios del programa Techo Propio.			La muestra estará constituida por 65 beneficiarios del programa Techo Propio.		



## Anexo N° 02.

### Instrumentos de recolección de datos

### UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN



### Cuestionario sobre el nivel de conocimiento sobre los procedimientos y satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021

Reciba mi cordial saludo. El presente cuestionario es parte de una investigación denominada “Nivel de conocimiento sobre los procedimientos y satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021”, por ello se le solicita su colaboración para responder el presente cuestionario de forma honesta y certeza, ya que de esta forma se lograrán correctamente los fines de la investigación

#### Nivel de conocimiento sobre los procedimientos del programa Techo Propio

##### Inscripción del Grupo Familiar

1. ¿Cuáles son los requisitos para ser un Grupo Familiar Elegible?
  - a) Que la junta familiar indique que tiene dependientes económicos y/o por discapacidad.
  - b) El Grupo Familiar debe estar constituido como mínimo por una persona y al menos un familiar cuyo grado de parentesco sea hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad y que convivan.
  - c) Que sean una pareja casada o conviviente sin ningún impedimento matrimonial.
  - d) Todas las anteriores.
  
2. ¿Qué se tiene que tener en cuenta en caso se dé la modificación de la información declarada por el Grupo Familiar Elegible?
  - a) Que la junta familiar del grupo familiar elegible tiene que comunicar cualquier modificación respecto a la documentación presentada al Fondo Mi Vivienda.
  - b) El plazo máximo para comunicar las modificaciones es 30 días.
  - c) No hay excepciones para ampliar los días para comunicar las modificaciones en caso falleciera un integrante de la junta familiar.
  - d) Sólo a y b.

**Registro de proyectos**

3. ¿Cuáles son los requisitos para la inscripción en el registro de proyectos?
  - a) Presentar un formulario de solicitud de registro de proyecto.
  - b) Copia del formato del PU de autovalúo emitido con una antigüedad no mayor a dos 2 años.
  - c) Contrato de ejecución de obra, suscrito entre la entidad técnica y el grupo familiar elegible.
  - d) Todas las anteriores.
  
4. ¿Qué modificaciones al proyecto registrado se pueden realizar?
  - a) Las que no modifican las condiciones mínimas de la vivienda social, que no disminuyan el área techada propuesta en el proyecto.
  - b) Las modificaciones no deben cumplir con lo fijado en el RNE.
  - c) No se pueden hacer modificaciones una vez registrado.
  - d) Ninguna de las anteriores.

**Asignación y desembolso**

5. ¿Cuáles son las condiciones para ser considerado Grupo Familiar Beneficiario?
  - a) Estar calificado como Grupo Familiar Elegible.
  - b) Contar con el ahorro y contar con un financiamiento complementario, en caso se requiera.
  - c) Contar con un proyecto que tenga asignado un código de proyecto.
  - d) Todas las anteriores.
  
6. ¿Cuáles son los requisitos para la asignación y desembolso del Bono Familiar Habitacional?
  - a) Solicitud de asignación y desembolso del bono familiar habitacional.
  - b) Carta de información de número de cuenta de la Entidad técnica.
  - c) Formulario de asignación.
  - d) a, b y c.
  
7. ¿En qué consiste el desembolso de ahorro y Bono Familiar Habitacional?
  - a) Es un préstamo que se tiene que pagar después de un año de otorgado.

- b) Es la etapa mediante el cual el FMV transfiere los recursos del bienestar familiar habitacional y del ahorro a la cuenta de la entidad técnica o de corresponder a la cuenta de una entidad social de financiamiento y seguros.
- c) Es el procedimiento que se hace únicamente por un miembro mayor de edad de la familia.
- d) Ninguna de las anteriores.
8. ¿Qué son las garantías?
- a) Son aquellas que aseguran la recuperación del bono familiar habitacional y el ahorro.
- b) Son aquellas que se tienen que presentar para ser considerado Grupo Familiar Elegible.
- c) Son documentos que cuando se ejecutan el fondo de mi vivienda devuelve el bono familiar habitacional al ministerio de vivienda, construcción y saneamiento.
- d) a y c.
9. ¿Cuáles son las diferentes garantías que existen?
- a) Carta fianza emitida por una entidad del sistema financiero y de seguros.
- b) Fianza solidaria otorgada por una entidad del sistema financiero y de seguros.
- c) Fideicomisos en garantía.
- d) Todas las anteriores.

### **Ejecución de la VIS y la liberación de garantías**

10. ¿En qué consiste la ejecución de la VIS?
- a) La entidad técnica ejecuta la vivienda social conforme al proyecto que fue registrado.
- b) La entidad técnica no puede requerir al grupo familiar beneficiario recursos adicionales para la ejecución.
- c) La supervisión de la obra está a cargo de la municipalidad que otorgó la licencia de edificación.
- d) Todas las anteriores.
11. ¿Cuáles son los requisitos para la liberación de garantías?
- a) Solicitud de liberación de garantías.
- b) Conformidad de obra emitida por la municipalidad correspondiente.
- c) Acta de conformidad suscrita por el o los integrantes de la junta familiar.

- d) Todas las anteriores.
12. ¿Cuándo se puede realizar la renovación y ejecución de garantías?
- a) Cuando se haya otorgado la ampliación de plazo para la ejecución de la VIS.
  - b) Cuando se evidencia que no se ejecutaron las obras y/o se presentó información falsa para el desembolso del Bono familiar habitacional.
  - c) a y b.
  - d) Ninguna de las anteriores.
13. ¿Qué es lo que puede solicitar cuando se ejecuta la garantía por incumplimiento de la entidad técnica?
- a) El Grupo Familiar Elegible puede solicitar el Bono Familiar Habitacional.
  - b) Un nuevo registro del proyecto.
  - c) Sólo la a.
  - d) Un nuevo monitoreo y seguimiento al fondo mi vivienda.





UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN



**Cuestionario sobre nivel de conocimiento sobre los procedimientos y satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021**

Reciba mi cordial saludo. El presente cuestionario es parte de una investigación denominada “Nivel de conocimiento sobre los procedimientos y satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021”, por ello se le solicita su colaboración para responder el presente cuestionario de encuesta.

**Instrucciones:** leer con cuidado las siguientes preguntas y marque con un aspa (X) cada una de las alternativas que se asemeje más a su realidad y su forma de pensar, solo se le pide una respuesta por pregunta y lo puede responder en cualquier orden que le parezca más cómodo, siempre cumpliendo con la totalidad de preguntas.

Valores	1	2	3	4	5
Respuestas	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN	1	2	3	4	5
<b>Información recibida</b>					
1. Me siento satisfecho con la información que me brindan.					
2. La información que me brindan sobre el proceso es completa.					
3. La información que me entregan hace que se dilaten los trámites.					
<b>Documentación a presentar</b>					
4. Me siento satisfecho con la documentación que tengo que presentar durante todo el proceso.					
5. Considero que la información sobre qué documentación presentar me ayuda en el proceso.					
6. Me entregan los requisitos para presentar incompletos.					

<b>DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN CON EL PROCESO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Celeridad del proceso</b>					
7. Estoy satisfecho con la velocidad que tiene el proceso.					
8. Siento que unas etapas del proceso demoran más que otras.					
9. Cada etapa se desarrolla dentro de los plazos justos.					
<b>Plazo de entrega</b>					
10. Estoy satisfecho con el plazo de entrega de documentación inicial.					
11. Estoy satisfecho con el plazo de entrega de documentación para el desembolso.					
12. Estoy satisfecho con el plazo que brindan para presentar modificaciones, si fueran necesarias.					
<b>Expectativas sobre la inscripción</b>					
13. Considero que la inscripción se realiza más rápido.					
14. Considero que la inscripción no es un trámite engorroso.					
15. Considero que la inscripción pide demasiados documentos innecesarios.					
<b>Expectativas sobre el desembolso</b>					
16. Considero que el desembolso se realiza siempre de forma rápida.					
17. Considero que no es difícil el proceso de desembolso.					
18. Considero que el proceso de desembolso no se realiza de forma segura.					
<b>Expectativas sobre la ejecución de la VIS</b>					
19. Considero que los materiales empleados en mi vivienda serán resistentes.					
20. Considero que la ejecución de mi vivienda se realizará dentro					

de los plazos dados en el contrato.					
21. Considero que los acabados de mi hogar serán los que deseo.					

Gracias por su participación.

### Anexo N° 03: Confiabilidad de instrumentos

**Tabla 15**

*Estadísticas de fiabilidad: Nivel de conocimiento sobre procedimientos del programa techo propio*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	13

**Tabla 16**

*Estadísticas de fiabilidad: Satisfacción de los beneficiarios*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,990	21

De acuerdo a las tablas 15 y 16, los coeficientes Alfa de Cronbach resultaron 0.908 y 0.990 en el caso de la encuesta sobre el nivel de conocimiento sobre procedimientos y la encuesta de satisfacción, respectivamente. De manera que, ambas escalas presentan una confiabilidad alta.

# Nivel de conocimiento sobre los procedimientos y satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021

por Kiara Xiarine Saavedra Apagüeño/ Kiomy Shakira Escobedo Flores

---

Fecha de entrega: 31-mar-2023 10:17a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2052120781

Nombre del archivo: INFORME\_FINAL\_DE\_TESIS\_-\_WORD.docx (649.14K)

Total de palabras: 16990

Total de caracteres: 95355

## Nivel de conocimiento sobre los procedimientos y satisfacción de los beneficiarios del programa Techo Propio Morales 2021

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.udch.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>www.elperulegal.com</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>5</b>	<b>prezi.com</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.unsm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional de San Martín</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>