

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA



ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

TESIS

**LA PLANIFICACION ESTRATÉGICA Y EL CONSUMO DE VIVIENDAS TECHO
PROPIO EN EL DISTRITO DE VENTANILLA**

PRESENTADO POR:

JUAN LUIS MIYASHIRO KUBA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

ASESOR: DR. FERNANDO RAFAÉL VIGIL CORNEJO

**LIMA – PERÚ
2021**

DEDICATORIA

A mi querido Perú, por todas las oportunidades
que me brinda, para construir un mejor país.

AGRADECIMIENTOS

A mi esposa e hijo.

A mis maestros, por compartir su sabiduría y permitirme desarrollar mis ideas en este proyecto, por un país cada vez más próspero e igualitario.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
ÍNDICE GENERAL	iv
ÍNDICE DE CUADROS.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
INDICE DE ANEXOS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I. FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.1 Marco Histórico.....	3
1.2 Marco Filosófico.....	10
1.3 Marco Teórico	11
1.4 Investigaciones relativas al objeto de estudio.....	31
1.5 Marco Conceptual.....	40
CAPITULO II. EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES	44
2.1 Planteamiento del problema	44
2.1.1 Descripción de la realidad problemática.	44
2.1.2 Definición del problema: General y Específicos.....	46
2.2 Finalidad y objetivos de la investigación	47
2.2.1 Finalidad	47
2.2.2 Objetivo General y Específicos	47
2.2.3 Delimitación del estudio.....	48
2.2.4 Justificación e importancia del estudio.....	48
2.3 Hipótesis y variables.....	49
2.3.1 Supuestos teóricos.	49
2.3.2 Hipótesis, principal y específicas.	50
2.3.3 Variables e indicadores.....	51
CAPITULO III. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	53
3.1 Población y muestra.....	53

3.1.1	Población.....	53
3.1.2	Muestra.....	53
3.2	Tipo, Nivel, Método y Diseño de Investigación.....	53
3.2.1	Tipo de investigación.....	53
3.2.2	Nivel de Investigación.....	54
3.2.3	Método y Diseño.....	54
3.3	Técnica (s) e instrumento (s) de recolección de datos.....	54
3.3.1	Técnicas.....	54
3.3.2	Instrumentos.....	54
3.4	Procesamiento de datos.....	55
3.4.1	Confiability del Instrumento.....	55
CAPITULO IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....		57
4.1	Presentación de resultados.....	57
4.2	Contrastación de hipótesis.....	84
4.2.1	Prueba de hipótesis específicas.....	85
4.3	Discusión de resultados.....	91
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		95
5.1	Conclusiones.....	95
5.2	Recomendaciones.....	95
BIBLIOGRAFÍA.....		98
ANEXOS.....		101

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Variables e Indicadores.....	52
Cuadro 2 Estadístico de Fiabilidad Sobre el Instrumento	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Conocimiento De La Misión	58
Figura 2 Cumplimiento De La Misión	59
Figura 3 Conocimiento De La Visión.....	60
Figura 4 Cumplimiento De La Visión	62
Figura 5 Implementación De Estrategias.....	63
Figura 6 Evaluación De Estrategias.....	64
Figura 7 Cumplimiento De Objetivos	66
Figura 8 Cumplimiento De Metas	67
Figura 9 Conformidad De La Vivienda Recibida.....	68
Figura 10 Atención Recibida.....	70
Figura 11 Precio De La Vivienda	71
Figura 12 Área De La Vivienda	72
Figura 13 Monto De Ahorro Solicitado.....	74
Figura 14 Acabados De La Vivienda	75
Figura 15 Simplificación De Los Trámites	76
Figura 16 Número De Habitaciones Por Vivienda.....	78
Figura 17 Valor Del Bono Otorgado	79
Figura 18 Oferta De Viviendas.....	80
Figura 19 Celeridad En El Proceso De La Obtención Del Crédito Hipotecario	82
Figura 20 Entorno A La Vivienda	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Conocimiento De La Misión	57
Tabla 2 Cumplimiento De La Misión.....	59
Tabla 3 Conocimiento De La Visión	60
Tabla 4 Cumplimiento De La Visión	61
Tabla 5 Implementación De Estrategias.....	63
Tabla 6 Evaluación De Estrategias.....	64
Tabla 7 Cumplimiento De Objetivos.....	65
Tabla 8 Cumplimiento De Metas.....	67
Tabla 9 Conformidad De La Vivienda Recibida	68
Tabla 10 Atención Recibida	69
Tabla 11 Precio De La Vivienda	71
Tabla 12 Área De La Vivienda.....	72
Tabla 13 Monto De Ahorro Solicitado	73
Tabla 14 Acabados De La Vivienda.....	75
Tabla 15 Simplificación De Los Trámites.....	76
Tabla 16 Número De Habitaciones Por Vivienda	77
Tabla 17 Valor Del Bono Otorgado	79
Tabla 18 Oferta De Viviendas	80
Tabla 19 Celeridad En El Proceso De La Obtención Del Crédito Hipotecario.....	81
Tabla 20 Entorno A La Vivienda	83
Tabla 21 Correlación de Spearman - hipótesis específica 1	85
Tabla 22 Correlación de Spearman - hipótesis específica 2.....	86

Tabla 23 Correlación de Spearman - hipótesis específica 3.....	87
Tabla 24 Correlación de Spearman - hipótesis específica 4.....	88
Tabla 25 Correlación de Spearman - hipótesis específica 5.....	89
Tabla 26 Correlación de Spearman - hipótesis específica 6.....	90

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Matriz de coherencia interna

Anexo 2 Instrumento de Recolección de Datos (Encuesta)

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo, establecer la influencia de la Planeación Estratégica en el Consumo de Viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.

Respecto a los aspectos metodológicos del trabajo, el tipo de investigación fue el explicativo y el nivel aplicado.

Se tuvo una población de 120 familias de en el distro de Ventanilla, beneficiarias del Bono Familiar Habitacional.

La muestra estuvo conformada por 92 familias, a los cuales se les aplicó el instrumento que constó de 20 preguntas, utilizando la escala de Likert con alternativas de respuesta múltiple.

Se procedió a analizar los resultados, luego se realizó la contrastación de hipótesis, utilizando la prueba estadística conocida como coeficiente de correlación de Spearman, debido a que las variables de estudio son cualitativas.

Finalmente, se pudo determinar que la Planificación Estratégica influye directamente en el Consumo Viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.

Palabras clave: Planificación, planificación estratégica, consumo, consumo de viviendas, Techo Propio.

ABSTRACT

The objective of this research work was to establish the influence of Strategic Planning on the Consumption of Own Roofed Homes in the Ventanilla district.

Regarding the methodological aspects of the work, the type of research was explanatory, and the level applied.

There was a population of 120 families in the Ventanilla district, beneficiaries of the Bono Familiar Habitational.

The sample consisted of 92 families, to which the instrument that consisted of 20 questions was applied, using the Likert scale with multiple response alternatives.

The results were analyzed, then hypothesis testing was carried out, using the statistical test known as Spearman's correlation coefficient, since the study variables are qualitative.

Finally, it was determined that the Strategic Planning directly influences the Consumption of Own Roofed Houses in the Ventanilla district.

Keywords: Planning, strategic planning, consumption, housing consumption, Own Roof.

INTRODUCCIÓN

El sector construcción ha crecido durante los últimos diecinueve años entre otros factores, debido al financiamiento en la construcción de los conjuntos habitacionales hasta cierto punto ha sido determinante en su ejecución. Este financiamiento ha sido a través del Fondo Mivivienda y de la banca comercial a través del crédito hipotecario que se ha expandido notablemente a partir del 2002.

Según cifras de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) Hábitat, un billón de Personas de la población mundial reside en asentamientos informales y de baja calidad los cuales carecen de viviendas adecuadas y de servicios básicos. Se estima que el año 2020, 889 millones de residentes urbanos en todo el mundo vivirán en asentamientos precarios. Esto demuestra que el problema habitacional en el mundo ya es un problema que los gobiernos y el mercado tienen que dar solución, el gobierno con políticas económicas estables que den señales favorables al mercado de construcción de viviendas para poder reactivarlas en el mediano y largo plazo y de esta manera pueda atender las necesidades de las familias. Pensamos que el mayor problema es, el financiamiento de la construcción de viviendas para la población, principalmente, para las familias de medianos y bajos ingresos del sector C y D; porque no existe el suficiente financiamiento del gobierno y del sector de intermediación financiera para atender sus demandas; el gobierno, si atiende la demanda insatisfecha, caería en un déficit presupuestal que lo llevaría a aumentar sus impuestos que afectaría a la demanda agregada. El sector de intermediación financiera (bancos, cajas de ahorros) no cuenta con los suficientes recursos como para financiar proyectos habitacionales de importancia por ser de largo plazo y eso puede afectar a su ratio de liquidez y solvencia de corto y mediano plazo. Pero a pesar de esas restricciones presupuestales de nuestro sector financiero, el conjunto

habitacional de nuevas viviendas en Lima Metropolitana está creciendo impulsado por las familias de medianos ingresos, dado la estabilidad económica de nuestro país.

Es por esta razón, que la presente tesis, pretende establecer la influencia de la Planeación Estratégica del Fondo Mivivienda en el Consumo de Viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.

El estudio fue elaborado en varios capítulos, estableciéndose así en el primero de ellos los fundamentos teóricos, donde se incluyen los antecedentes de la investigación, marco teórico, así como el marco conceptual correspondiente.

El segundo capítulo, que se titula el problema de la investigación, abarcó la descripción de la realidad problemática, delimitación de la investigación y planteamiento del problema, así como los objetivos, hipótesis y las variables e indicadores, luego concluyéndose con la justificación e importancia del estudio.

En el tercer capítulo, se muestra la metodología empleada, comprendiendo la misma el tipo y diseño, población y muestra, así como la técnica e instrumento de recolección de datos y las técnicas de procesamiento y análisis de datos.

En el cuarto capítulo, titulado presentación y análisis de resultados, se consideró la presentación de resultados, discusión de resultados y contrastar la hipótesis.

Finalmente, en el quinto capítulo se menciona las conclusiones que se arribaron durante el presente trabajo de investigación, así como también las recomendaciones al Fondo Mivivienda que corresponda.

CAPÍTULO I: FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Marco Histórico

Planificación estratégica

Según Iglesias y Arriola (2016), los rasgos que han caracterizado históricamente al plan estratégico han permitido establecer distintas etapas, en las cuales se refleja su evolución conceptual. Hasta la década de los 60 predominaron los desarrollos de la administración tradicional con una acentuación en el control y el análisis de la eficiencia.

Dicho con palabras de los autores: “Sin embargo, desde mediados de los años 50 y hasta los años 90, ante la presencia de una realidad que comienza a percibirse como turbulenta e inestable, se comienzan a buscar soluciones a través de nuevos enfoques que marcan un paso de la administración tradicional a la administración estratégica”.

Como plantean Iglesias y Arriola, en ese proceso entre los años 60 y 70, se puede observar un desarrollo del planeamiento estratégico que tiene su origen en los modelos de toma de decisiones que se desarrollan en Harvard sustentados en los enfoques estructural-funcionalistas aplicados a la empresa. Mediante la aplicación de una lógica racionalista, la Planificación Estratégica se configura como un proceso formal de elaboración de estrategias para alcanzar los objetivos a largo plazo de la organización.

En ese sentido, los autores revelan que en los años 80 se desarrolla un pensamiento organizativo que se apoya en la denominada Estrategia Competitiva, especialmente basada en los desarrollos de Porter sobre las ventajas competitivas dinámicas y en la que se tienen en cuenta a los actores integrando así los enfoques conductista y neo funcionalista.

Luego, durante la década de los años 90 surgen una serie de conceptos que renuevan y complementan el contenido teórico - práctico de las últimas décadas. En ellos se fundamenta el modelo de administración estratégica, donde el concepto que tiene mayor importancia para la organización es el de estrategia. En consecuencia, como señalan Iglesias y Arriola, administrar estratégicamente implica que la estrategia guíe todos los pasos de la organización, y en función de ella se adecuen todos los procesos administrativos e incluso la estructura de la organización.

Con respecto al ámbito público, según los autores, la evolución del planteamiento estratégico ha sido mucho más lenta desde el punto de vista instrumental, no obstante haber sido su pionero, dado que la idea primaria de estrategia era inherente a las actividades de los ejércitos. El primer periodo, se basó en el enfoque funcional mediante de presupuestos anuales, caracterizándose por la idea de controlar y cumplir el presupuesto.

De acuerdo, Iglesias y Arriola, en la segunda etapa se coordinó mediante la programación, relacionándose el entorno y el presupuesto para dar lugar al plan. La tercera etapa, ante los cambios rápidos y discontinuos, se basó en la metodología, es decir la aplicación del análisis estructural en combinación con el plan, de lo que resultaba el plan estratégico o también denominado Sistema de Planificación, Programación y Presupuestación (PPBS).

Posteriormente, los autores describen que en el sector privado la globalización generó en las empresas la necesidad de incrementar la productividad, por lo que decidieron realizar una utilización dinámica de los recursos. En la Administración Pública, la posibilidad de flexibilidad presupuestaria es bastante más complicada por la normativa que rige al efecto y que implica la esencia del control político sobre el poder ejecutivo.

Desde el punto de vista de Iglesias y Arriola, hoy en día, las organizaciones públicas se caracterizan por la profundización de la planificación estratégica, la cual ha pasado a constituirse en una herramienta considerada esencial para la gestión pública, destacándose últimamente su

especial utilización en los modelos de desarrollo de ciudades o comunidades. Por otra parte, conviven con esta herramienta otros modelos de gestión como, por ejemplo: el modelo Total Quality Management y el modelo Administración por Objetivos.

Tal como expresan los autores, otra forma de observar la evolución del planteamiento estratégico se encuentra dada por los modelos de gestión que se han ido desarrollando a lo largo del tiempo. Durante el siglo XX se han desarrollado los siguientes cuatro modelos, los cuales no han sufrido un fracaso o éxito total y aún coexisten de diversas formas en las organizaciones:

El modelo de la Administración Científica sigue un enfoque racional, basado en el análisis riguroso, procedimientos estrictos y división del trabajo en tareas simples y repetitivas, no considerándose la capacidad de los trabajadores para realizar y organizar su propio trabajo. La estrategia en este modelo viene dada por el nivel más alto de la organización, sin participación de niveles medios ni operativos.

Asimismo, está el modelo de Gestión Conductista, cuyos sus fundamentos se orientan a que los trabajadores bien tratados actuarán positivamente. La realidad demuestra que el comportamiento humano responde a multiplicidad de factores de carácter complejo y cambiantes. En cuanto a la estrategia de organizaciones con este modelo de gestión, al igual que el anterior, es generada en los niveles superiores.

Por otra parte, el modelo de Gestión de Ciencias de la Dirección está basado en la cuantificación de los problemas, apoyándose en la profesionalización, modelos matemáticos y la informática. Presenta problemas ante la existencia de aumento de la complejidad y especialmente aquellas situaciones que tienen que ver con los recursos humanos. Los aspectos estratégicos revisten un alto contenido técnico, por lo que los especialistas adquieren significativa importancia en la formulación de los mismos.

Por último, está el modelo de Gestión de Dirección Participativa, dónde se comparte entre todos los integrantes de la organización no sólo las responsabilidades, sino también, la toma de decisiones. Incrementa la voluntad de cooperar y disminuye la resistencia al cambio, pero no existe comprobación científica en cuanto al aumento de productividad. Requiere de alta profesionalización en la organización y orientación hacia proyectos concretos. La generación de estrategias ya no es prioritaria del máximo nivel, ni de los especialistas, sino que es compartida por casi o todos los estamentos de la organización.

Como señala Iglesias y Arriola, atendiendo a los modelos de gestión expuestos, se puede afirmar que en la Administración Pública el modelo predominante puede ser asociado con el de la Gestión Científica y Ciencias de la Dirección. En otras palabras, una preeminencia del modelo weberiano, pero hoy esta situación está cambiando significativamente.

Finalmente, el autor concluye que los cambios muestran que la burocracia como tal se mantiene en sus rasgos de mérito y capacidad en la selección del personal, la neutralidad e independencia en los procedimientos con base en el principio de la legalidad como columna vertebral para hacer frente a su faceta de reguladora de potestades. Por otra parte, la Administración en sus facetas de encauzamiento de voluntades y prestación de servicios, se presenta como una administración relacional en el primer caso, y una administración gerencial, en el segundo; por lo que pueden convivir modelos de gestión de Ciencias de la Dirección, Dirección Participativa y Conductista. El nivel de implementación de los modelos mencionados va a depender de la actividad de la organización y la estructura correspondiente, pudiéndose dar en forma parcial con utilización de algunas de las herramientas que los mismos proponen (Iglesias y Arriola, 2016).

Consumo de viviendas techo propio

De acuerdo con Meza (2016), durante el gobierno militar de Francisco Morales Bermúdez se establece como deber del Estado procurar a la población el acceso a la vivienda. Es en este mismo periodo que se da un crecimiento en la industria de la construcción en el Perú y se crea mediante Decreto Ley N° 22591, el Fondo Nacional de Vivienda (FONAVI) dentro del Banco de la Vivienda del Perú, a fin de satisfacer “la necesidad de vivienda de los trabajadores en función de sus ingresos y del grado de desarrollo económico del país.”

“Los recursos financieros con los que contaría el FONAVI serían a partir principalmente de la contribución obligatoria de empleadores y trabajadores, a quienes se les descontaría el 1% de su remuneración en la planilla. Además, también se verían obligadas a contribuir las empresas constructoras que ejecuten programas de viviendas financiadas por el FONAVI y el Estado – se descontaría el 20% de las contribuciones anuales de trabajadores y empleados y se incluiría en el Presupuesto General de la República para destinarlo al FONAVI” indica el autor.

Adicionalmente, se propone la contribución voluntaria por parte de los trabajadores independientes deberían aportar el 5% del ingreso mensual. Por otro lado, obtendría fondos a partir de la venta o alquiler de los productos que construya con recursos propios, de los intereses que devengan de los créditos otorgados, de los valores otorgados por el Banco de la Vivienda del Perú y otro tipo de créditos.

Dicho con palabras de Meza: “En 1992, mediante Decreto Ley N° 25520 el objetivo del FONAVI cambió para prestar financiamientos a obras de mejora en proyectos relativos a la vivienda. Y durante el gobierno de Alberto Fujimori Fujimori (1990-2000) se cambió la Constitución, en la cual ya no se reconocía a la vivienda como un derecho básico de la población y se dio una reducción de la importancia de la vivienda como actividad estratégica del Estado. Ello conllevó a la pérdida de valor a la labor del FONAVI y su posterior disolución en 1998. Sin embargo, el 1999 se creó la Asociación Nacional de Fonavistas de los Pueblos del Perú,

quienes solicitaron la devolución de los fondos aportados a las personas que no fueron beneficiadas por el mismo”.

El autor da a conocer que, posteriormente a una serie de procesos burocráticos, se llevó a referéndum nacional la decisión sobre devolver o no los fondos a los beneficiarios. Luego del voto mayoritariamente positivo por parte de la población, en el 2008 el Tribunal Constitucional determina que el gobierno debe definir el modo de devolución de aportes a los trabajadores que abonaron al FONAVI, mediante bonos, materiales de construcción, programas sociales de vivienda, u otros. En el 2010 el Poder Legislativo resuelve la Ley N° 29625, mediante la cual se aprueba la devolución del dinero del FONAVI a los trabajadores que contribuyeron al mismo.

“El Fondo Hipotecario de Promoción de la Vivienda (Fondo MIVIVIENDA), adscrito al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS), se creó en 1998 mediante la Ley N° 26912, y por medio de la misma se le traspasaron los fondos del FONAVI. En esta época se estaba dando un cambio en la idea del modo de participación por parte del Estado en los proyectos de vivienda social, el cual pasaría únicamente a dar facilidades de financiamiento, mas no a construir proyectos, labor que se derivaría en adelante a entidades privadas. Posteriormente en el año 2006, se instituyó como Sociedad Anónima mediante la Ley de Conversión, Ley N° 28579. A pesar de haber sido creado a fines de la década de los 90”s, el Fondo MIVIVIENDA no comenzó a adoptar verdadero protagonismo en el desarrollo de programas de vivienda social hasta comienzos del 2000” alude Meza.

El autor postula que a la fecha de constitución del Fondo MIVIVIENDA el déficit cuantitativo de viviendas en el Perú era de 223.000 unidades y el déficit cualitativo de 3.245.000 viviendas. Es así como se enfrentó a un reto inicial de subsanar el déficit total de 3.468.000 viviendas (Fondo MIVIVIENDA S.A., s.a.). Aunque en el periodo 2011-2015 se logró otorgar

vivienda a 200.000 hogares, esto no es suficiente para resolver el problema del déficit habitacional, más aún si se considera un incremento al mismo de 95.000 nuevos hogares anuales.

Meza revela que el objetivo principal de esta entidad es promover la adquisición, construcción y mejora de viviendas, especialmente aquellas de interés social. En el último reporte anual del Fondo MIVIVIENDA se expone como propósito principal “Hacer posible que familias en el Perú con déficit habitacional cuenten con solución habitacional adecuada que mejore su calidad de vida”. Adicionalmente, manteniendo en consideración la realidad peruana y sus necesidades, busca el desarrollo descentralizado del mercado inmobiliario y promueve la gestión concertada entre el gobierno central, regional, local y la empresa privada. Una muestra de ello es el Concurso Nacional de Vivienda Social – “Construye para crecer”, desarrollado juntamente con el MVCS desde el 2013.

Empleando las palabras del autor: “En la actualidad el Fondo MIVIVIENDA se instituye como la principal entidad de apoyo al crecimiento del sector inmobiliario y de la oferta de viviendas en el país, principalmente a las dirigidas hacia personas de recursos económicos bajos y medios, a través de distintas modalidades de crédito. El Fondo ofrece ocho productos de crédito a la vivienda y tres atributos complementarios a los mismos. Adicionalmente, se le ha designado como el administrador del Programa “Techo Propio”, perteneciente al MVCS. Éste es hoy en día el principal programa desarrollado por el Gobierno en temas de vivienda de interés social en el país y sobre el cual se dará una mirada más detallada para la presente investigación”.

Por último, el 13 de setiembre del 2002 se crea el Programa “Techo Propio” mediante Resolución Ministerial N° 054-2002- VIVIENDA, como una reafirmación de “la voluntad del Gobierno de impulsar a través de una entidad especializada, el diseño y la implementación de políticas, así como la ejecución de medidas económicas y financieras necesarias para propiciar

la construcción de viviendas, así como de mejorar las condiciones de vida de la población, facilitando su acceso a una vivienda digna.” (Meza, 2016).

1.2 Marco Filosófico

En la Filosofía Contemporánea del siglo XIX, la corriente del Positivismo como un pensamiento filosófico y científico empezó a ser vista con detenimiento por las sociedades europeas, a través de su fundador y representante Augusto Comte. Filósofo francés, quien describió a la sociedad como un organismo estructurado, con elementos independientes que se interaccionan y que cumplen una función ordenada vital, para formar parte de una totalidad que tiende al progreso indefinido. (Tanaka, 2021)

Es su obra principal: “Curso de la Filosofía Positiva”, la que influye en el pensamiento del Positivismo sobre la búsqueda de un cambio social en favor de todas las personas.

Se destacó una visión real de los hechos que se alejaba de la concepción extrema del materialismo o idealismo de las cosas y más bien, se empezó a considerar los hechos reales de una sociedad; en donde el individuo empieza a ser el protagonista; ello influenciado por los conflictos sociales de la época, las cuales motivaron en Comte, la búsqueda por tratar de ayudar a reorganizar a la sociedad francesa. (Tanaka, 2021)

Es en el Positivismo de Comte: realista, afirmativa y positiva, que se encontraría influenciada la variable del presente estudio: Vivienda Social (Programa Techo Propio), que si bien se contraponen al pensamiento de la Filosofía Occidental, en donde sólo se buscaba el origen y la causa de la realidad certera a base de intuiciones, sin mayor consistencia de solución al problema; es el pensamiento filosófico positivista que llega a explicar y promover el progreso de la sociedad en crisis y con carencias, similar al momento histórico sanitario en que vivimos, basándose en la supremacía de la observación y experiencia del conocimiento, que en

comparación al siglo XXI, sería el conocimiento científico de personas calificadas lo que permite al individuo, a través del poder del Estado, llegar a producir con trabajo, el capital necesario para desarrollar programas sociales de viviendas las que permiten brindar mejores condiciones de vida en la población. Ello, estaría siendo influenciado en la labor social que cumplen los actuales programas de vivienda como Techo Propio que son desarrollados por el Estado.

El pensamiento social de Comte, de desarrollo capitalista y mercantilista, que consideró que el progreso del individuo es el que permite entender la necesidad de seguir desarrollando trabajo social en beneficio de la población más pobre.

Para que una sociedad logre su desarrollo con tecnología y trabajo, se requiere según Comte, del desarrollo intelectual de tipo positivista en las personas, es decir, se refiere al uso de metodología científica, de profesionales capacitados y con experiencia en el sector a desarrollar, y sólo así se llegará a una reforma de la sociedad. Por ello, son necesarios los centros educativos para los hijos, que permitan alcanzar los conocimientos propios de cada edad, y que la educación cuente con adecuada infraestructura, equipamiento y servicios básicos de saneamiento y redes de telecomunicaciones cercanas a las viviendas, entre otros.

1.3 Marco Teórico

Planificación estratégica

Desde el punto de vista de Tiempo Minero (2019), un Plan Estratégico es, esencialmente, un plan de actuación o de acción constante que define los objetivos a conseguir dentro de una empresa, ya sea mediano, largo o corto plazo.

En ese sentido, el autor afirma que también es el diseño y la construcción del futuro para una organización, ya que este plan diseña las acciones necesarias para lograr ese futuro aspirado. Es decir, el Planeamiento Estratégico es una apuesta de futuro.

Adicionalmente, Tiempo Minero cita al autor Sainz De Vicuña, que respecto a este plan define: “al plan maestro en el que la alta dirección recoge las decisiones estratégicas corporativas que ha adaptado hoy en referencia a lo que se hará a futuro”.

De esta manera, el autor considera que esto se da con el fin de lograr una organización más competitiva que le permita satisfacer las expectativas de sus diferentes grupos de intereses, en otras palabras, los stakeholders.

Objetivo de un Plan Estratégico

Primero, según Tiempo Minero, el objetivo más importante de este plan es trazar un mapa que deje claro cuáles son las principales acciones y metas para conseguir un resultado final establecido. Es decir, convertir cada uno de los objetivos en acciones.

Asimismo, estas metas de igual manera tienen como fin identificar cómo eliminar las deficiencias que puedan presentarse en cualquiera de los procesos.

Por lo tanto, los especialistas distinguen entre propósitos (que están formulados inexactamente y con poca especificación) y objetivos (que están formulados exacta y cuantitativamente como marco de tiempo y magnitud de efecto).

Características de un buen Planeamiento Estratégico

De acuerdo con el autor, el Plan Estratégico puede dividirse en los siguientes 4 grandes aspectos o características:

“Cuantitativo: Traduce en cifras el objetivo que se quiere conseguir. Es la medición de los KPI's.

Personalizado: Define qué persona o encargado, con nombre y apellido, va a realizar las tareas planteadas en el plan.

Descriptivo: Define concretamente las tareas a realizar.

Temporal: Indicar la fecha y plazo para ejecutar las tareas.”

Finalmente, Tiempo Minero propone los siguientes pasos generales para hacer un Plan Estratégico:

1. Misión, visión y valores de la empresa
2. Análisis/ Auditoría: de forma interna y externa
3. Análisis FODA
4. Planificación de Objetivos
5. Estrategia
6. Plan de Acción
7. Plan Financiero
8. Medición de resultados
9. Nueva Estrategia según resultados (Tiempo Minero, 2019).

Grado de conocimiento y cumplimiento de la misión

De acuerdo con Velayos (2015), la misión de una empresa es el motivo por el que existe dicha empresa, su razón de ser. Indica la actividad que realiza la empresa. Se suele plasmar en una declaración escrita (una frase o un párrafo) que refleja la razón de ser de la empresa.

“La misión es la respuesta que la empresa da cuando se pregunta: ¿Quiénes somos? y ¿Qué hacemos? Debe diferenciar a la empresa de la competencia y mostrar su valor y su hacer único en el mercado” refiere el autor.

En ese sentido, Velayos afirma que la misión puede incluir una descripción de producto/servicios, mercados, cultura empresarial y metas financieras de la compañía.

De esta manera, el autor considera que debe comunicar para qué existe. La misión debe ser una frase inspiradora, que hable del fin último de sus actividades. En qué mejora el mundo gracias a las actividades de la compañía. Además, brinda a la empresa y a sus miembros una referencia válida en cuanto su propia identidad.

Como plantea Velayos: “Sirve como elemento de identificación con la filosofía de la empresa. La misión tiende a ser estable en el tiempo, aunque puede evolucionar en función del entorno. Debe ser definida por los propietarios de la empresa, y de manera clara y sencilla para hacerla fácilmente interpretable por todos los miembros de la organización”.

Por último, el autor concluye que el concepto de misión, como el de visión, está relacionado con la estrategia empresarial, que se explicó previamente de manera breve. Además, está muy relacionado con el concepto de visión y valores empresariales (Velayos, 2015).

Grado de conocimiento y cumplimiento de la visión

Según Peiro (2016), la visión de una empresa describe el objetivo que espera lograr en un futuro. Se trata de la expectativa ideal de lo que quiere alcanzar la organización, determinando de esta manera cómo planea conseguir sus metas.

Asimismo, el autor destaca que la visión de la compañía representa la imagen mental para su trayectoria, y define los criterios que la firma seguirá para cumplir esos objetivos.

De acuerdo con Peiro, la definición de la visión debe ser uno de los papeles centrales del líder, y del equipo ejecutivo de la empresa. Por lo tanto, debe servir como referencia para todas las actuaciones de los empleados.

“Es decir, ante las diversas alternativas que se les pudiera plantear sobre cómo realizar las tareas, todos los integrantes de la compañía deberían optar por aquellas que más se ajusten a la visión” refiere el autor.

El autor concluye que el concepto de visión se encuentra comprendido dentro de la estrategia empresarial, que es la rama de la economía que estudia el vínculo existente entre la dirección estratégica y los resultados del negocio. Adicionalmente, la visión se relaciona con los conceptos de misión y valores empresariales (Peiro, 2016).

Grado de implementación de estrategias

Wolters Kluwer (2021) considera que la implementación estratégica es una de las dos fases del proceso de la dirección estratégica cuya finalidad es ejecutar o poner en marcha la estrategia que va a seguir la empresa durante los próximos años. En ese sentido, es la fase posterior a la de formulación estratégica, en la cual se procede a diseñar la estrategia que se va a ejecutar.

De acuerdo con el autor, la implementación estratégica se estructura en tres fases o etapas diferentes:

-Planificación: determinar las acciones concretas que necesita realizar la empresa para ejecutar su estrategia en forma de planes, programas y presupuestos.

-Organización: diseñar la estructura organizativa de la empresa, a través de la cual se disponen los recursos y capacidades que posee y que son necesarios para ejecutar la estrategia.

-Control estratégico: comprobar periódicamente que los resultados que se están obteniendo con la ejecución de la estrategia coinciden o no con los objetivos formulados.

Según Wolters Kluwer, implementación y formulación estratégicas están conectadas mediante el proceso de la dirección estratégica. De esta manera, se indica los siguientes puntos de conexión entre ambas fases:

-En el diseño de objetivos, en la formulación se diseñan la misión y los objetivos generales y en la implementación se diseñan los objetivos funcionales u operativos.

-Las estrategias (acciones a largo plazo), que se diseñan en la formulación, se concretan en planes y programas (acciones a corto plazo) en la implementación.

-En la estrategia diseñada (en la fase de formulación), para su ejecución, se han de asignar los recursos y capacidades necesarios (en la implementación) (Wolters Kluwer, 2021).

Grado de evaluación de estrategias

Desde el punto de vista de la Universidad de Piura (2021), muchas empresas suelen fracasar a la hora de implementar una estrategia o gestionar las operaciones debido a que carecen de un sistema de ejecución adecuado, capaz de integrar y alinear los procesos vitales para la organización.

Posteriormente a la definición de la propuesta de valor, en donde se detalla el diseño, el precio y el valor del producto, el autor propone que uno debe preguntarse si tiene las capacidades suficientes para cumplir con la promesa al cliente de la estrategia empresarial.

La Universidad de Piura plantea que, a través de una evaluación realista, se debe determinar si la organización cuenta con los suficientes recursos y capacidades para implementar la estrategia.

Dicho con palabras del autor: “Desarrolla actividades de mejora a los procesos prioritarios para tu estrategia. Es decir, focaliza tus esfuerzos en reforzar el desempeño de los procesos que has identificado como críticos y que te permitirán lograr tus objetivos en la perspectiva de propuesta de valor de tu estrategia”.

Asimismo, las actividades de mejora se pueden llevar a cabo mediante programas de gestión de calidad, reingeniería, six-sigma, entre otros. La idea es que los cambios requeridos por razones estratégicas se conviertan en cambios de procesos operacionales.

“La asignación de los recursos para el funcionamiento del negocio debe ser consistente con el plan estratégico elaborado. El desarrollo del plan de capacidad de los recursos permite convertir los objetivos y metas en planes operativos, como proyección de ventas y producción, presupuestos operativos y de inversiones, etc” alude la Universidad de Piura.

El autor concluye que el objetivo es garantizar que los recursos asignados, los planes operacionales y presupuestos reflejen los rumbos y necesidades de tu estrategia (Universidad de Piura, 2021).

Grado de cumplimiento de objetivos

Como afirma Raffino (2020), un objetivo o finalidad es una meta o fin último hacia el cual se dirigen las acciones o las operaciones de algún proyecto específico. Todo lo que se hace tiene un fin, un sentido final adonde se quiere llegar, que es la sumatoria de los pasos dados para alcanzarlo. Se considera que esto es un objetivo, y de la capacidad para alcanzarlo o no, dependerá generalmente la medida del éxito o del fracaso.

Empleando las palabras del autor: “Los objetivos suelen plantearse antes de emprender la acción, ya que resulta conveniente saber hacia dónde vamos antes de empezar a caminar, es decir, sólo podremos determinar la mejor ruta hacia el éxito si sabemos cuál es el objetivo que nos hemos propuesto. De ese modo, los objetivos forman parte de cualquier intento de planificación en cualquier ámbito”.

Según Raffino, las investigaciones académicas, los proyectos factibles, los planes empresariales o las estrategias militares tienen siempre en mente el objetivo trazado de antemano, y en consecuencia buscan determinar el método más conveniente (más rápido, más seguro, más lucrativo, etc.) para convertirlo en realidad. Una vez alcanzado un objetivo, surgirá otro más adelante para poder continuar la acción.

“La administración se propone un único objetivo: la eficiencia. Esto significa el mejor o más conveniente manejo o gestión de los recursos de los que se dispone para algún fin, de manera que no sólo se pueda conseguir la meta propuesta, sino además que se lo haga de manera definitiva, precisa y no más costosa de lo indispensable” sostiene el autor.

Por último, se señala que la administración define las estructuras más idóneas para el aprovechamiento de los recursos disponibles, evaluando los procesos de entrada, salida y control de los que dispone una organización o un sistema, ya sea una empresa, un país o una familia (Raffino, 2020).

Grado de cumplimiento de metas

Teniendo en cuenta a Pérez (2021), meta es un término con el que se le conoce a los objetivos o propósitos que por lo general una persona se plantea en la vida cotidiana. Cuando el componente de un organismo cualquiera cumple con todos los parámetros establecidos de la tarea, obtendrá el resultado de su ejecución o meta. Al mismo tiempo, estas pueden ser una herramienta para aquellos procesos en los que se persigue la elaboración de un producto, la obtención de un conocimiento o el cumplimiento de una expectativa.

“El término tiene sus orígenes griegos con el prefijo meta, el cual hace alusión a un tiempo después, más allá o futuro. La palabra es usada para identificar un fin determinado a las acciones que pretenden ejecutarse, así como también sobre los deseos o pensamientos de una persona, de esta manera, se puede hablar de un propósito como sinónimo de meta. Es necesario destacar que existen demasiadas acepciones de este término, no sólo como un propósito personal, sino también como un logro a futuro o un lugar en específico” agrega el autor.

Pérez enfatiza que las metas en la vida se caracterizan como un intento por lograr los más profundos deseos personales. En ese sentido, se plantea el siguiente ejemplo, “una de las metas en la vida de toda madre, es darle todo su cariño y criar a sus hijos como se debe”.

El autor concluye que este término igualmente es aplicable en los deportes, bien sea en competencias de carrera donde los participantes deben llegar a la meta, en otras palabras, al final, el cual se identifica con una bandera de meta, también puede usarse en el fútbol con la terminología de guardameta (Pérez, 2021).

Consumo de viviendas techo propio

De acuerdo con Meza (2016), el programa Techo Propio busca dirigir a las distintas entidades del Gobierno dentro del sector vivienda hacia el desarrollo de sus competencias con el objetivo de fomentar y facilitar la construcción de viviendas para personas de bajos recursos económicos. Asimismo, debe promover la participación del sector privado hacia la construcción masiva de proyectos de vivienda de interés social y coordinar la asignación de los recursos económicos necesarios para alcanzar dicho fin.

“Se designaron como principales entidades participantes del programa Fondo Mivivienda: Atributos Bono al Buen Pagador, Cobertura de Riesgo Crediticio, Bono Mivivienda Sostenible, Productos Personales, Nuevo Crédito Mivivienda, Financiamiento Complementario, Techo Propio, MiConstrucción, MiCasa, Más, MiTerreno, MisMateriales Empresariales, MiProyecto, MiAlquiler, Compra Programa Techo Propio (Pertenece al MVCS y administrado por el FMV) al Fondo Mivivienda y el Banco de Materiales S.A.C. (BANMAT), siendo el primero el encargado de la administración de sus fondos” da a conocer el autor.

En ese sentido, Meza destaca que el programa está dirigido a familias potencialmente elegibles según el Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH): Aquellas que no sean propietarias de una vivienda; se encuentren dentro del límite establecido de ingreso mensual;

aquellas que no hayan recibido previamente el apoyo por parte del Estado para adquirir, construir o mejorar su vivienda – por ejemplo, a través de los programas del FONAVI, ENACE, BANMAT y Fondo Mivivienda -; y aquellas que cuenten con el ahorro mínimo requerido.

El autor señala que, para fines del programa, se considerará “familia” a la compuesta por un Jefe de familia, el cual podrá ser una persona o una pareja, y un familiar que dependa económicamente de él como hijos, hermanos o nietos menores de 25 años, o mayores de 25 años con discapacidad; padres o abuelos.

Adicionalmente, Meza alude que su principal carácter de apoyo a las familias para la obtención de sus viviendas es a través del financiamiento, para lo cual se creó el atributo denominado Bono Familiar Habitacional (BFH). Se trata de un subsidio otorgado por el Estado como premio al ahorro, el cual no requiere devolución. Para poder acceder a dicho Bono se han designado tres distintas modalidades de participación dependiendo de las necesidades de las familias: Adquisición de Vivienda Nueva, Construcción en Sitio Propio y Mejoramiento de Vivienda.

Finalmente, se concluye que el programa incentiva la participación del sector privado para la ejecución de los proyectos de Vivienda de Interés Social (VIS) que se requieran. Entre los beneficios que otorga a los promotores y constructores, se encuentran disponer de los desembolsos de los bonos previamente al inicio de la obra, lo cual les permite contar con liquidez. Así como la capacidad de desarrollar grandes proyectos inmobiliarios donde no todas las unidades deben ser de interés social, activando sus actividades y su economía; y desarrollar los proyectos con un riesgo mínimo debido a la gran demanda nacional actualmente por vivienda (Meza, 2016).

Grado de satisfacción en la atención

Según el Fondo Mivivienda (2016), hasta el año 2011 la estrategia para atender la demanda de la población en materia de vivienda se limitaba a 13 puntos de atención (8 Oficinas Zonales, 4 Centros de Atención y 1 Vitrina inmobiliaria) repartidos en las principales ciudades del país. Bajo este esquema, el mayor número de créditos colocados se concentró en Lima Metropolitana a pesar de que 12 puntos de atención se ubicaban en provincias. En ese sentido, se observó un alto grado de concentración en la capital, que a julio de 2011 representó el 71% del total colocado.

El fondo afirma que desde agosto del 2011 la estrategia se ha reorientado desde uno basado principalmente en el establecimiento de oficinas en las principales ciudades (con personal propio) a otra que articula a los gobiernos locales, regionales y diversas instituciones públicas y privadas como actores principales en el desarrollo del mercado inmobiliario local mediante la suscripción de Convenios de Cooperación Interinstitucional.

Gracias a ello, se logró:

- Ampliar la cobertura de atención a través de los centros autorizados.
- Acercar a los hogares más alejados que en su mayoría presentan las mayores carencias.
- Facilitar información a todas las familias nivel nacional, principalmente aquellas de bajos ingresos, que deseen mejorar su calidad de vida con la adquisición, construcción, mejora o ampliación de su vivienda.

De esta manera, los puntos de atención del Fondo Mivivienda se extendieron y de sólo tener 13 puntos al cierre de 2011 pasó a tener 1 024 a julio de 2016 (1 022 Centros Autorizados, 1 Centro de Atención en Pisco y 1 Vitrina Inmobiliaria en Lima), evidenciándose la ampliación de la cobertura de atención. De esta manera, dejó de tener representación sólo en las principales ciudades para pasar a tener presencia en todas las capitales de departamentos y provincias, así

como en diversos distritos del país donde existen necesidades de vivienda. En ese sentido, se ha logrado tener presencia en zonas muy alejadas, imposibles de llegar bajo el esquema anterior (Fondo Mivivienda, 2016).

Grado de satisfacción de la vivienda recibida

Teniendo en cuenta a Garnica et al. (2019), la vivienda social es un derecho humano, pero también es un producto; se puede decir que ha sido parte de un proceso de mercantilización a lo largo del tiempo y, como tal debe satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios para mantenerse. En ese sentido, los autores plantean: ¿Cuáles son las necesidades y expectativas de los usuarios en materia de vivienda? ¿Qué factores influyen en su percepción sobre sus viviendas y su entorno residencial? ¿Es posible, a través del diseño, aumentar la satisfacción residencial de los usuarios?

“Como todo producto la vivienda debe satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios generando un beneficio para los mismos. De igual forma los productos satisfactorios abonan a la estabilidad del mercado y sus demás actores en este caso los desarrolladores de vivienda, el Estado y entidades financieras. En los estudios realizados en torno a la satisfacción residencial encontramos que esta va más allá de la satisfacción de las necesidades y expectativas por la vivienda solamente, y que se extiende al conjunto habitacional, su ubicación dentro de la ciudad y a la vida social que en este se pueda desarrollar” sostienen los autores.

Para Garnica et al, la satisfacción del usuario debería ser fundamental en el proceso de construcción de la vivienda social; en el entorno inmediato impacta en el bienestar del individuo, pero además en las ganancias de las empresas productoras a través de las compras, a la vez que contribuye para la estabilidad económica y de las estructuras políticas. Todas estas entidades se benefician de la producción y recepción de resultados satisfactorios, particularmente en los mercados.

Finalmente, se destaca que la vivienda como el lugar físico en donde se lleva a cabo la vida íntima y privada del ser humano se encuentra, a su vez, dentro un espacio mayor inmediato que a pesar de ser de uso público abona al desarrollo de la identidad, la satisfacción y calidad de vida del usuario. En consecuencia, la satisfacción residencial no puede verse como la provisión de la vivienda solamente, sino que debe considerar el entorno en el que se encuentra ubicada y las relaciones sociales que ahí puede desarrollar (Garnica et al, 2019).

Grado de satisfacción en el área de la vivienda

Como afirma Meza (2016), los proyectos sociales consisten en su mayoría de viviendas unifamiliares de un nivel, con posibilidad de ampliación hasta de dos niveles. Si bien en algunas de las zonas donde se están construyendo las nuevas urbanizaciones no existe una escasez de suelo urbano, sería bueno considerar diferentes tipologías de diseño, incluyendo por ejemplo departamento en edificios multifamiliares, a fin de prever que en el futuro tampoco existan problemas por el excesivo crecimiento horizontal de las ciudades como ya ha sucedido en las grandes ciudades.

Adicional a la preocupación por la construcción en altura debido al ahorro de suelo urbano, es considerable tener en cuenta que al acumular las unidades de vivienda en un único proyecto multifamiliar se logran reducir los costos de habilitación urbana al no requerir extensas redes de servicios básicos.

Meza hace referencia al Reglamento Nacional de Edificaciones, que determina que las nuevas urbanizaciones, dependiendo de su tipo, deberán aportar entre el 2% y el 3% del área total del terreno para para servicios educativos, y entre el 1% y 4% para servicios públicos complementarios con otros fines.

Finalmente, en caso de no contar con las áreas mínimas establecidas para cada requerimiento en el Artículo 27 de la Norma GH.020, el promotor podrá dispensar la dotación

con un aporte económico calculado en relación con el valor de tasación del metro cuadrado del terreno (Meza, 2016).

Grado de satisfacción con el precio de la vivienda

Edificaciones Inmobiliarias (2020) describe que la pandemia por el Covid19 no solo ha dejado rastros de su paso en la salud, sino también en el sector inmobiliario. En el Perú las viviendas registraron una baja de hasta 10% de su precio, además de mayores facilidades en el mercado para que se genere la compra.

Se hace referencia a la Asociación de Empresas Inmobiliarias del Perú (ASEI), que manifestó que, durante el primer semestre del 2020, el valor del m² en la capital era de S/5,774, para enero. Sin embargo, para junio el precio había bajado a S/5,745, en promedio.

Según el autor, hoy en día el precio del metro cuadrado se mantiene estable. La variación anual presente en Lima Metropolitana es de 3%. No obstante, en Lima Moderna los precios, incluso, han incrementado 5% de su valor.

Las ventas generales de las viviendas sufrieron una caída de 1.130 unidades en febrero, 451 en marzo y 167 en abril. No fue hasta mayo que se ha observado una recuperación del sector inmobiliario con 469 unidades ese mes y 866 en junio.

De acuerdo con ASEI, desde mayo del 2020 las ventas se han recuperado rápidamente. En ese sentido, la búsqueda y compra de una vivienda sigue siendo parte de las necesidades de la familia peruana (Edificaciones Inmobiliarias, 2020).

Grado de satisfacción en los acabados de la vivienda

Tal como expresa Meza (2016), el Bono Familiar Habitacional para el Área Rural tiene el objetivo de incluir materiales y sistemas constructivos de la zona, implicando el mejor uso de sus recursos y menores gastos, y promoviendo a la experimentación de nuevas soluciones en la vivienda social. Incluso se puede dar un mayor incentivo para el desarrollo de los proyectos con

estas consideraciones mediante premios, bonos adicionales o priorización a la adjudicación de los mismos. Con respecto a los proyectos rurales, aún se deben mejorar las conexiones para el aprovisionamiento de materiales. En consecuencia, ello implica un mayor coste de construcción.

El autor describe que los proyectos para Adquisición de Vivienda Nueva cuentan en todos los casos con un sistema de estandarización del producto, usando un único o unos pocos modelos básicos y reproduciéndolos por toda la urbanización.

Dicho con palabras de Meza: “Este es un beneficio pues involucra una reducción en los tiempos de obra y un incremento así de su rentabilidad. Sin embargo, se debe procurar y promover también la estandarización incluyendo materiales y métodos constructivos innovadores según el proyecto, a fin de no caer en la monotonía”.

Se destaca el concurso Construye para Crecer que representa un impulso para la investigación sobre innovación al diseño de vivienda social y busca también generar un ahorro de tiempos al entregar proyectos preaprobados a los beneficiarios, lo cual reducirá el tiempo de aprobación y administración de los proyectos (Meza, 2016).

Grado de satisfacción con el monto de ahorro solicitado

De acuerdo con La Información (2020), actualmente se presenta un contexto de alquileres altos, salarios estancados e inestabilidad económica. La capacidad de ahorro de muchos ciudadanos ha menguado sensiblemente durante los últimos años; más aún con la pandemia de la Covid-19. En consecuencia, una parte importante de los que quieren comprar una casa no se lo pueden permitir, pues no cuentan con el dinero suficiente para cubrir lo que los bancos no suelen financiar (sobre un 20% del valor del inmueble) más los impuestos y otros gastos asociados a la adquisición.

“Hay que tener en cuenta que, para un banco, el riesgo de impago se dispara si financia más del 80% de la compra de una vivienda. Es por eso por lo que el número de hipotecas que

cubren hasta el 100% de la adquisición ha caído en picado desde la crisis económica de 2008: según el Banco de España, solo el 8,3% de los préstamos para vivienda concedidos durante el segundo trimestre de 2020 superaban ese umbral del 80%” precisa el autor.

No obstante, La Información da a conocer que diversas entidades se encuentran dispuestas a asumir ese mayor riesgo si la hipoteca es para cubrir la compra de uno de sus pisos. Liberbank, Bankinter o Deutsche Bank, por ejemplo, se ofrecen a financiar hasta el 100% de la adquisición de sus viviendas, mientras que entidades como Abanca pueden llegar a prestar esa cantidad si se negocia. Cabe destacar que todo ello depende del análisis del perfil del cliente.

Por último, existen determinados bancos que están dispuestos a financiar más del 80% del valor de la vivienda si el cliente aporta garantías extra. Es el caso, por ejemplo, de Hipotecas.com, una entidad online que puede llegar a cubrir el 100% de la compra si el solicitante incluye como garantía adicional otra propiedad (La Información, 2020).

Grado de satisfacción en el número de habitaciones en la vivienda

Meza (2016) enfatiza la importancia de la posibilidad de adaptabilidad de las viviendas de modo que responda a las necesidades variables de las familias. Por ejemplo, al crecer la familia requerirá de una habitación para el nuevo miembro o en caso se desee una sala de trabajo posteriormente también necesitará una zona que se adecúe a ello.

“En este aspecto, la mayoría de los proyectos para Adquisición de Vivienda Nueva han presentado diseños de viviendas unifamiliares con la opción a construir un nivel superior y añadir las áreas necesarias, lo cual se encuentra bien. Sin embargo, si la idea es reducir el costo de reformas para las familias, y estos espacios adicionales muchas veces requerirán de un costo aún considerable al tener que levantar muros, techos, escaleras, etc” precisa el autor.

Por último, se considera que otra opción es entregar viviendas con necesidades de construcción mínimas, probablemente incluso dentro del mismo nivel. Aunque la mayoría de

los proyectos desarrollados por las constructoras se tratan de viviendas unifamiliares, en el caso que se incluyan edificios multifamiliares, también se debería procurar tener en cuenta esta adaptabilidad del espacio, sin importar la ubicación en altura y sin perder la calidad de estos espacios (Meza, 2016).

Grado de satisfacción con los trámites

Según el Fondo Mivivienda (2021), para solicitar el bono del programa Techo Propio, el Gobierno ha establecido los siguientes criterios:

“-Debes conformar un grupo familiar. Un ejemplo sería un jefe de familia con dependientes que pueden ser esposa, esposo, hijos, hermanos o nietos menores de 25 años o hijos mayores de 25 años con algún tipo de discapacidad, padre o abuelos.

-Existen tres requisitos respecto al ingreso familiar mensual: no superar los 3.538 soles para comprar una casa. No superar los 2.627 soles para construir una nueva propiedad. No superar 2.627 soles en caso de mejoramiento de una vivienda.

-No haber recibido ayuda habitacional del estado con anterioridad.

-Contar con el ahorro mínimo necesario para la compra, construcción o mejoramiento de la vivienda.

-No tener otra vivienda o terreno en el territorio nacional.

-Ser propietarios del terreno en el que se va a construir o mejorar la vivienda.”

El Fondo Mivivienda indica que, para iniciar el trámite, se debe acceder al programa Techo Propio y registrar a los familiares en una de las oficinas o centros autorizados en el país, Esto se hace desde la plataforma: www.mivivienda.com.pe.

Por último, se debe presentar el DNI del representante de la familia, su cónyuge (en caso de haberla), y los datos de todos los familiares (nombre, DNI, fecha de nacimiento) En caso de

ser una pareja casada, el formulario se rellenará por uno de los miembros. Si es una pareja conviviente, tendrá que ser llenado por ambas personas (Fondo Mivivienda, 2021).

Grado de satisfacción en la oferta de viviendas

El Peruano (2021) da a conocer que con la implementación del proyecto de ley de desarrollo urbano sostenible, elaborado por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS), se podrá reducir el déficit habitacional y la falta de espacios públicos, y beneficiará principalmente a la población más vulnerable y de menores ingresos.

“Para reducir la brecha habitacional, que afecta a cerca de 500,000 familias sin vivienda, la propuesta legislativa que fue presentada por el Poder Ejecutivo al Congreso de la República señala que los gobiernos locales deben incluir una estrategia para la provisión y acceso a la vivienda de interés social en los planes de desarrollo urbano y metropolitano” sostiene el diario oficial.

En ese sentido, se considera que a través de la aplicación de la norma se puede incrementar la oferta de vivienda de interés social en zonas con acceso a servicios básicos e infraestructuras urbanas.

Finalmente, para cerrar la brecha habitacional en el país en un plazo de 10 años se requeriría construir alrededor de 190,000 viviendas anuales. Esto incluye la edificación de 84,298 unidades en Lima, 15,237 en Arequipa, 7,014 en Cusco, 4,311 en Piura, 4,558 en Ica, 6,230 en Puno y 1,611 en Iquitos, entre otras ciudades y centros poblados (El Peruano, 2021).

Grado de satisfacción con el valor del bono

Como plantea el Gobierno del Perú (2021), mediante Nuevo Crédito Mivivienda, se puede financiar viviendas con precios entre los S/ 58 800 hasta los S/ 310 800. Este producto ofrece un Bono del Buen Pagador (BBP) que, dependiendo del precio de la vivienda, van desde

los S/ 6400 hasta los S/17 700. El monto del bono a recibir varía en relación con el costo de la vivienda. Para las de menor precio se otorgan subsidios de mayor valor y viceversa.

Asimismo, se da a conocer que existe el Bono Mivivienda Verde, beneficio para adquirir una vivienda que incorpora criterios de sostenibilidad en su diseño y construcción, disminuyendo el impacto sobre el medio ambiente. El Fondo Mivivienda otorga este bono como un porcentaje (3% o 4%) que se descuenta al valor de financiamiento, de acuerdo con el grado de sostenibilidad.

Finalmente, se destaca que el Programa Techo Propio otorga un Bono Familiar Habitacional (BFH), que otorga el Estado a una familia de manera gratuita como premio a su esfuerzo ahorrador. El valor del BFH para la modalidad Adquisición de Vivienda Nueva es de S/ 33 600 para viviendas con un valor de S/84 100 (viviendas unifamiliares) y de S/ 105 000 para viviendas multifamiliares (Gobierno del Perú, 2021).

Grado de satisfacción en el entorno a la vivienda

A juicio de Meza (2016), el Reglamento Operativo del BFH basa sus requerimientos con los lineamientos del Reglamento Nacional de Edificaciones. El documento manifiesta dentro de los Componentes de Diseño Urbano que toda nueva habilitación urbana deberá efectuar aportes obligatorios y gratuitos de áreas para la recreación pública.

El autor define que estas áreas pueden estar distribuidas aleatoriamente dentro del complejo, cerciorando en todo momento que ninguna unidad de vivienda se posicione a una distancia mayor de 300 m. de alguna de estas áreas. Además, el ancho mínimo para que una zona pueda ser considerada de recreación pública será de 25 m., para promover su óptimo funcionamiento.

Meza hace alusión Artículo 34 de la Norma GH.020: “Las áreas de recreación pública tendrán jardines, veredas interiores, iluminación, instalaciones para riego y mobiliario urbano.

Se podrá proponer zonas de recreación activa hasta alcanzar el 30% de la superficie del área de recreación aportada.” Asimismo, la Norma TH.010 Artículo 10 establece que esta área corresponderá entre el 8% y el 15% dependiendo del tipo de habilitación urbana residencial.

El autor revela que en algunos casos se deberá designar el 2% del terreno para la construcción de parques zonales. Como en muchos casos las nuevas construcciones de vivienda no contarán con las áreas mínimas para estos parques zonales, se retribuirá nuevamente con un abono económico, lo cual se destinará a una institución responsable del desarrollo de estos espacios como puede ser el Servicio de Parques de Lima (SERPAR) (Meza, 2016).

Grado de satisfacción en el proceso de la obtención del crédito hipotecario

Comparabien (2021) alude que siempre existen muchas dudas con respecto a las diferencias entre un crédito hipotecario normal y uno de Mivivienda.

El autor define que ambos sirven para comprar cualquier tipo vivienda, ya sea nueva o usada, pero la principal diferencia es que el préstamo mi vivienda sirve para financiar solamente inmuebles entre los montos de S/. 53,200 y S/. 266,000.

Se destaca que otra diferencia importante es que el crédito Mivivienda financia hasta el 90% del valor del inmueble, mientras que el crédito hipotecario normal mayormente solo financia hasta el 80%, que puede ser negociado con la entidad financiera de acuerdo con su ranking crediticio.

Asimismo, el préstamo mi vivienda solo puede ser solicitado por personas que no tengan ningún inmueble a nivel nacional, ni su conyugue, conviviente o hijos menores de edad.

El autor enfatiza que tampoco pueden solicitar un crédito Mivivienda las personas que financiaron su vivienda por medio de programas como Fondo Mi Vivienda, Fonavi, Banco de Materiales o el Programa Techo Propio.

Finalmente, se añade que el préstamo Mivivienda otorga premios al buen pagador desde la primera cuota dependiendo del valor del inmueble (Comparabien, 2021).

1.4 Investigaciones relativas al objeto de estudio

En primer lugar, se hará mención del antecedente “Gestión del programa techo propio y su influencia en la satisfacción del beneficiario de la residencial Las Lomas de Cacatachi, 2018” presentado el año 2018 ante la Universidad César Vallejo por Katty Alegría.

El objetivo general de la investigación fue determinar la influencia de la gestión del programa Techo Propio en la satisfacción del beneficiario en la residencial Las Lomas de Cacatachi, 2018.

El tipo de estudio fue no experimental, transversal - correlacional. La investigación fue realizada en una muestra de 44 beneficiarios, a quienes se les aplicó dos cuestionarios como instrumentos de recolección de datos.

Alegría concluye lo siguiente:

“La percepción de los beneficiarios de la residencial Las Lomas de Cacatachi con respecto a la gestión del Programa Techo Propio, los resultados se ubican en el nivel bajo con el 77% de satisfacción de los beneficiarios de la residencial Las Lomas de Cacatachi, calculado el coeficiente de correlación (.880) y nivel de significación, por lo cual se afirma una relación directa y significativa entre las variables de estudio, por tanto, a menor gestión del Programa Techo Propio se presenta menores niveles de satisfacción del beneficiario de la Residencial Las Lomas de Cacatachi.

Los beneficiarios indican que la condición física de la construcción influye significativamente en la satisfacción de los beneficiarios de la residencial, desde la percepción de los beneficiarios de la residencial Las Lomas de Cacatachi. Se determinó que la condición

física de la construcción se ubica predominantemente entre los niveles bajo y medio (89%); con esta información de base, aplicada la respectiva prueba de hipótesis Rho de Spearman (.843), se obtiene evidencia estadística suficiente para afirmar.

Los beneficiarios manifiestan que el diseño arquitectónico tiene una relación directa y significativa de influencia en la satisfacción de los beneficiarios de la residencial. Se determinó que los niveles predominantes del diseño arquitectónico según la percepción de los beneficiarios se ubica el nivel bajo (100%), con porcentaje nulo de beneficiarios que acepta el diseño arquitectónico; relacionando esto con los resultados de la satisfacción mediante la prueba de correlación cuyo resultado es .832” (Alegría, 2018).

Luego, se citará la investigación relacionada “Proyecto inmobiliario de vivienda social Techo Propio y lotizaciones en la ciudad de Tarapoto” presentada el año 2017 ante la Pontificia Universidad Católica del Perú por Ivan Torres.

El trabajo tiene como objetivo maximizar la rentabilidad de la segunda etapa del proyecto Los Sauces de Tarapoto que promueve la empresa CCISAC. La primera etapa del proyecto fue un éxito, puesto que se vendieron todos los productos inmobiliarios antes de la fecha prevista, como consecuencia de la demanda real de viviendas que existe en esta región.

Con un nombre y una reputación ganada en el poblador de la ciudad de Tarapoto y de la región San Martín (con proyectos en varias provincias de la región), CCISAC quiere iniciar la segunda etapa obteniendo la máxima rentabilidad y para ello el presente trabajo analizará todas las variables y recomendará a la empresa cuál es el mejor producto y la manera de comercializarlo.

Torres concluye lo siguiente:

“Se detallan las seis herramientas de la promoción mix y dentro de ellas, las salas de ventas y pilotos en la exhibición del producto y el contacto del público con los promotores de

ventas como principales medios de orientación a los futuros clientes, por ende, representan una parte importante para el éxito del proyecto inmobiliario, además de la difusión a través de los medios de comunicación (impresos, televisivos, radiales y digitales) que ayudarán a ampliar la atención de la población de Tarapoto y las zonas aledañas. Además, se contará con una oficina de ventas en la ciudad y otra a pie de obra.

En el análisis económico se inicia con un estado de ganancias y pérdidas como primer análisis del proyecto y se obtienen ratios de rentabilidad favorables como el retorno sobre ventas (ROS) de 11.7% y un retorno sobre capital propio (ROE) de 31.4%. De ahí se realiza el flujo de caja para determinar que el proyecto tiene un VAN y TIR positivo, cumpliendo con las expectativas de los dueños del proyecto (VAN de \$446,666 con una tasa WACC de 10.54% y una TIR de 16.1%).

Por último, se realiza un análisis de sensibilidad con las variables más sensibles (costo de construcción, velocidad de ventas, costo de terreno y precio de venta) y se determina que tienen que ser muy bien manejadas para que el proyecto resulte exitoso, puesto que se encontró que una pequeña variación del 5% en algunas de ellas hacía que el VAN se convierta en negativo y no cumpla con los requisitos de los inversionistas. Es por esto por lo que el control de ingresos y egresos en este tipo de proyecto de vivienda social es muy importante.

Por todo lo anterior expuesto podemos concluir que se dan todas las condiciones para que el proyecto Las Lomas de Tarapoto sea exitoso, rentable y permita ampliar cada vez más la influencia de CCISAC en la zona, estableciendo su liderazgo en la Región” (Torres, 2017).

Posteriormente, se mencionará el antecedente titulado “Incidencia de la mano de obra en el costo de la construcción de módulos de viviendas programa Techo Propio – Empresa Tegecon Andina S.A.C.” presentado el año 2018 ante la Universidad Privada del Norte por Magdalena Díaz.

La investigación tiene como objeto analizar la incidencia del costo de la mano de obra en el costo de módulos de viviendas adquiridas del programa Techo Propio. La empresa ejecuta un proyecto de viviendas por etapas para lo cual en su primera etapa ejecuta la construcción de 250 módulos, para lo cual determina un presupuesto fijo para la ejecución por partidas específicas de cada módulo a construir, bajo la proyección presupuestada para pagos por jornales a obreros la empresa realiza el pago de planillas de forma semanal y no tomando en cuenta lo que establece CAPECO y la Federación de Trabajadores en Construcción Civil del Perú.

Díaz concluye lo siguiente:

“Como resultado de la presente investigación y la evaluación de la incidencia de la mano de obra en la empresa se determinó que en la fase de formulación del presupuesto de obra para la partida específica de jornales para pago de personal obrero no se tomó en cuenta la medición del rendimiento de la productividad, lo que genera pérdidas económicas y la desconfianza en los futuros compradores, el bajo rendimiento y productividad de la mano de obra y su incidencia es negativa para la ejecución de los 250 módulos ya que el presupuesto asignado es de S/. 2,804.500.00; y no están acorde con la ejecución del gasto versus el avance físico, se proyecta que el total de gasto sería de S/. 4,684.768.20 proyectando una pérdida de S/. 1'880,268.20.

La falta de aplicación del FODA y de un plan estratégico es determinante para que la empresa no logre alcanzar las metas y en referencia al área de ejecución de obras no realiza la debida supervisión y medición del rendimiento del volumen de avance de obra y además de no contar con las políticas que normen los pagos de jornales por las laborales diarias. La empresa tiene bajo rendimiento de la mano de obra y cuya incidencia es negativa para la ejecución de los 250 módulos de su primera etapa ya que el presupuesto asignado actual para la ejecución de la mano de obra es de S/. 2,804.500.00; y las actividades que se vienen desarrollando no están

acorde con la ejecución del gasto versus el avance físico real de obra, ya que el monto proyectado con el avance actual sería de S/. 4,684.768.20 para un total de 700 semanas para pago de planillas de esta comparación (Tabla N° 24) tenemos un hallazgo de proyección de pérdida para la empresa por el monto de S/. 1'880,268.20.

La empresa Tegecon Andina SAC no cuenta con manuales de procedimientos y políticas para la ejecución de obras, y es la razón por la cual no determina eficazmente la medición del volumen de producción, influenciando negativamente en contar con indicadores reales sobre el desempeño del rendimiento de la mano de obra en base al presupuesto inicial de S/. 2'804,500.00 para la construcción de 250 módulos a un avance real del 52% es decir la construcción de 130 módulos ya ejecutó el gasto del presupuesto total por un monto de S/. 1'963,150.00 que alcanza el 70% del presupuesto quedando un saldo de S/. 841,350.00 que representa el 30% del presupuesto para un saldo real de ejecución de mano de obra de 48% es decir de 120 módulos.

Con la aplicación de los jornales que establecen las Tablas Salariales, la normativa que dictamina CAPECO y del método Lean Construction con sus planes de implementación de mejoramiento, el proceso constructivo de la empresa Tegecon Andina SAC mejoraría en su productividad ya que en 450 semanas se cumpliría con culminar la construcción (Tabla N° 29) que representa un gasto total de S/. 2'007,757.80, reduciendo S/. 796,742.20 del presupuesto generando la rentabilidad necesaria y la optimización del gasto en favor de la empresa Tegecon Andina SAC, así como la tranquilidad de los compradores que obtendrán su vivienda según los cronogramas de entrega fijados” (Díaz, 2018).

Por otra parte, se encuentra la investigación relacionada “Planificación de un prototipo de vivienda de interés social en la comunidad de la Colombia Alta, del Cantón Chillanes,

Provincia de Bolívar” presentada el año 2018 ante la Universidad Nacional de Chimborazo en Ecuador por Oscar Pazmiño.

El estudio se centra en la comunidad de la Colombia Alta, el cual permitió estimar que el diseño actual sobrepasa los límites de confort térmico; el material de construcción estándar de las casas de interés social, tienen alta transmisión térmica, debido a que el trabajo se lo realiza fuera de su hogar en los sectores tropicales se considera un lugar de descanso.

Mediante la propuesta sustentada en un análisis metódico con base a las necesidades del proyecto, para lo cual, se elaborará un diagnóstico del estado actual de las viviendas del sector, considerando características y materia prima que, junto a los requisitos climáticos, formarán un nuevo concepto para la creación de espacios arquitectónicos adecuados que logren llegar a un nivel de confortabilidad.

Pazmiño concluye lo siguiente:

“Nuestro estudio permitió mejorar la confortabilidad de la vivienda de interés social, logrando responder a la hipótesis planteada.

El análisis de confortabilidad realizado manifiesta que, las viviendas de interés social registran valores superiores a 28°C en su interior convirtiéndolos en ambientes no confortables.

El diagnóstico proporciono la información necesaria, de las diferentes variables que influyen en el análisis de confortabilidad, los análisis del método de Givonny y Szokolay muestran valores para la zona de confort máx.=27 °C, zona de confort min = 22 °C y una zona de confort neutra = 24°C, estos datos servirán para la toma de decisiones en función a las estrategias implantadas en el nuevo modelo de vivienda.

Los criterios adoptados para la elaboración del nuevo prototipo de vivienda de interés social se enfocan en base a las diferentes variables y conceptos arquitectónicos, bioclimáticos y

estrategias de diseño, logrando solucionar la funcionalidad, formal y constructiva; mediante el uso de materiales de la localidad, la ventilación cruzada, orientación adecuada.

Estableciendo así una zona de confort térmico, entre 22-25°C, que se logró mediante el uso de materiales de baja conductividad térmica como la madera 0.14 w/m²°C; a diferencia de los materiales de alta conductividad térmica propio de las viviendas clásicas (MIDUVI), que utiliza materiales tradicionales como el ladrillo= 0.5 w/m²°C, hormigón= 1.65 w/m²°C y el acero= 58 w/m²°C.

Mediante el análisis comparativo con el uso del software ECOTECH, se logró mejorar parámetros, que serán considerados para el nuevo diseño.

La orientación, se enfoca en recibir la direccionalidad adecuada para el ingreso de la luz; se logró reducir la temperatura de confort en el interior de sus ambientes de $\geq 28-128^{\circ}\text{C}$; a un rango inferior como de 18-27°C; la iluminación natural se logró incrementar en un 30% con relación a la vivienda actual, se logró disminuir un 20 % de radiación solar, el incremento de sombras en espacios requeridos cambio y mejoró notablemente la ventilación natural.

El diseño de la nueva propuesta establece un criterio de orden y equilibrio a la vivienda, considerando la zona social, de servicio y privada. Mejorando el diseño con la construcción de una rampa, logrando convertirla en una vivienda incluyente, ya que la mayoría de estas viviendas están pensadas en personas de escasos recursos y capacidades especiales” (Pazmiño, 2018).

A continuación, se hará referencia al antecedente “Vivienda social sustentable y de bajo mantenimiento” presentado el año 2019 ante la Universidad Tecnológica Nacional de Argentina por Fabio Petrecca.

El objetivo general de la investigación consiste en estudiar la aplicación de nuevas tecnologías y la elección de materiales de construcción, que tengan en cuenta la ecología y el

medio ambiente; para realizar viviendas económicas y de bajo mantenimiento, según estándares del siglo XXI.

La investigación, se desarrolla dentro del marco descriptivo y exploratorio. Se definió como el problema de esta investigación la vivienda social sustentable y de bajo mantenimiento.

Petrecca concluye lo siguiente:

“Habiendo definido la tipología edilicia, para esta propuesta de vivienda social sustentable y de bajo mantenimiento, se ha focalizado en la descripción de las distintas tecnologías utilizadas y aplicadas en la construcción, realizando una descripción de los diferentes materiales que se pueden aplicar en una vivienda social sustentable, las diversas alternativas existentes desde el punto de vista de la eficiencia energética y el ahorro en el uso y mantenimiento de una vivienda social sustentable y de bajo mantenimiento.

Las diferentes tecnologías y materiales no solo inciden en la calidad de la obra, sino que también lo hacen en el tiempo de construcción y los costos asociados a los plazos de obra.

De esta manera, algunas tecnologías resultan muy costosas, por su falta de disponibilidad en el mercado; se las ha mencionado en esta Tesis teniendo en cuenta, que los avances tecnológicos a medida que se profundiza su implementación necesariamente producen o generan una reducción de los costos, que originalmente se le asignaban, permitiendo aprovechar sus virtudes de una manera mucho más completa y económica.

Las alternativas para mejorar la eficiencia energética de una vivienda pueden ser incorporadas a construcciones ya realizadas y habitadas; solo se ha planteado en esta Tesis su aplicación para viviendas nuevas, cuya morfología se encuadre dentro del concepto, de vivienda social sustentable y de bajo mantenimiento.

Las nuevas tecnologías al comenzar a implementarse presentan costos casi inaccesibles para el común de la gente, reduciendo la posibilidad de ser utilizadas a nivel masivo. Sin

embargo, a medida que se comprueban sus virtudes y las ventajas de su implementación, se van reduciendo los costos de fabricación, producto de la mayor demanda y al mismo tiempo se va mejorando la calidad y durabilidad del producto final, en base a la experimentación continua.

En definitiva, la Vivienda Social Sustentable y de Bajo Mantenimiento, con la incorporación de nuevas tecnologías, eficiencia energética, materiales sustentables, energías renovables y sistemas constructivos apropiados, resulta ser un camino que seguir, independientemente de las circunstancias del presente y con el objetivo de una visión de futuro, en donde el ser humano se integre nuevamente como parte indisoluble del medio ambiente” (Petrecca, 2019).

Por último, se presentará la investigación relacionada “Diseño de propuesta para la construcción de Vivienda de Interés Social en barrios populares cercanos a las centralidades de Bogotá: Una propuesta de ciudad sostenible” presentada el año 2018 ante la Universidad Católica de Colombia por Diva Briceño.

El objetivo de la investigación es proponer una iniciativa de Gestión Urbana para Bogotá que aporte al desarrollo sostenible de la ciudad desde la perspectiva ecológica y desde la satisfacción de las necesidades sociales actuales con miras al respeto y fomento de los recursos que ampararan las necesidades de las generaciones futuras.

Se presenta el análisis conceptual y teórico sobre la Gestión Urbana, la importancia de la centralidad para el desarrollo social y la evaluación de casos de renovación urbana en América Latina con sus respectivos resultados. Asimismo, se desarrolla un análisis cualitativo del mercado, es decir de las expectativas y percepción de los habitantes y/o propietarios del barrio El Carmen en la Localidad de Tunjuelito, territorio que fue seleccionado como objetivo de la presente investigación.

Briceño concluye lo siguiente:

“Finalmente, existe una alta responsabilidad social frente al impacto ambiental que se genera con la ejecución del proyecto, pues una de las líneas que soportan la presente propuesta consiste en la mitigación de los daños ambientales. Es así como se obtuvieron las siguientes conclusiones en la evaluación ambiental realizada:

El mayor impacto ambiental de la ejecución del proyecto se presenta en las actividades preliminares, explicado por la producción de escombros resultados de la demolición de las construcciones viejas y por las necesarias excavaciones para construir las bases y cimentación del nuevo edificio. Este impacto se mitiga un poco dando estricto cumplimiento a la norma de manejo de escombros, que implica que deben ser trasladados inmediatamente se producen a lugares destinados para recibirlos y que disponen de los permisos y licencias para el efecto (escombreras)” (Briceño, 2018).

1.5 Marco Conceptual

Ahorro: El ahorro es la porción de las rentas que el individuo decide no destinar hoy a su consumo. Entonces, reserva ese capital fuera cualquier riesgo para cubrir una necesidad o contingencia futura. Incluso, puede dejarse como herencia. Es decir, el ahorro es el porcentaje de los ingresos que la persona no gasta ni invierte. Así, buscar contar con un fondo para un desembolso que deberá efectuar más adelante, por ejemplo. (Vásquez, 2016).

Atención al cliente: El servicio al cliente, conocido también como servicio de atención al cliente es una herramienta de marketing, que se encarga de establecer puntos de contacto con los clientes, a través de diferentes canales, para establecer relaciones con ellos, antes, durante y después de la venta. Entre sus principales objetivos, se encuentran: garantizar que el producto o

servicio llegue a su público objetivo, que sea usado de la forma correcta y que genere la satisfacción del cliente. (Da Silva, 2020).

Bono familiar habitacional: El Bono Familiar Habitacional - BFH es un subsidio directo que otorga el Estado a una familia de manera gratuita como premio a su esfuerzo ahorrador y no se devuelve. El valor del Bono varía de acuerdo con la modalidad a la que la familia postule:

Para COMPRAR su vivienda el Bono es de S/ 38,500

Para CONSTRUIR su vivienda el Bono puede ser de S/ 26,400

Para MEJORAR su vivienda el Bono es de S/ 10,120. (Fondo Mivivienda, 2021).

Crédito hipotecario: El crédito hipotecario es un tipo de crédito que está respaldado por una garantía hipotecaria. Es decir, si el deudor del crédito no pudiera pagar las cuotas, el acreedor podría llegar a quedarse con el activo hipotecado (normalmente una vivienda). Este crédito va dirigido a la adquisición de bienes inmuebles (habitualmente una vivienda). Es importante destacar que la cuantía máxima del crédito será el valor del inmueble. No se puede conceder un crédito por un importe superior al inmueble que se quiere adquirir. (Donoso, 2017).

Déficit habitacional: Se define como la carencia del conjunto de requerimientos que tiene la población para contar con una vivienda digna. Estos requerimientos pueden ser la estructura material o espacial adecuada, así como también, viviendas que no tengan acceso a los servicios básicos, definiéndose así los dos componentes más importantes del déficit habitacional, el componente cuantitativo y el componente cualitativo. (INEI, 2016).

Entorno de la vivienda: es todo lo que rodea a la vivienda (los vecinos, el barrio, el colmado, el parque, etc.) y los servicios públicos o privados que recibe (salud, educación, seguridad, luz, agua y área comercial). Depende del ambiente y el clima (temperatura, lluvia,

las plantas y los animales) y los riesgos o peligros en el lugar (deslizamiento o inundación, basuras, ruido y otras fuentes de contaminación). (Hábitat, 2021).

Misión: El concepto de misión es entendido como la facultad o el poder que se le es dado a una o varias personas para realizar cierto deber o encargo. La misión, en el ámbito empresarial, hace referencia a los objetivos de una empresa, sus actividades y la manera en que funciona la misma. (Raffino, 2020).

Objetivo: Un objetivo es el fin último al que se dirige una acción u operación. Es el resultado o sumatoria de una serie de metas y procesos. Se dice que la persona después de haber identificado un objetivo cuyo logro considere importante, tiene que ser capaz de describir las acciones que representen el significado de éste. (Concepto Definición, 2021).

Oferta: La oferta, en economía, es la cantidad de bienes y servicios que los oferentes están dispuestos a poner a la venta en el mercado a unos precios concretos. Más concretamente, la oferta es la cantidad de bienes y servicios que diversas organizaciones, instituciones, personas o empresas están dispuestas a poner a la venta, es decir, en el mercado, en un lugar determinado y a un precio dado, bien por el interés del oferente o por la determinación pura de la economía. (Pedrosa, 2015).

Planificación estratégica: La planificación estratégica es la herramienta utilizada por las empresas como un proceso sistemático que permite el desarrollo y la implementación de planes, con el propósito de alcanzar los objetivos que se han propuesto. Es muy importante para la toma de decisiones de las empresas, especialmente sobre la forma como se está actuando y el camino que se debe seguir en el futuro para lograr alcanzar los objetivos formulados y establecidos. (Quiroa, 2020).

Satisfacción residencial: El resultado de un proceso por el cual ciertos atributos objetivos del ambiente residencial son evaluados por el individuo. El resultado de tal evaluación,

es decir, la satisfacción residencial, es un estado afectivo de carácter positivo que el individuo posee hacia su ambiente residencial y que le llevará a desarrollar determinadas conductas destinadas a mantener o elevar la congruencia con el mismo. (Psicología Ambiental, 2021).

Techo propio: El Programa Techo Propio (PTP) es un programa del Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento (MVCS) orientado a facilitar el financiamiento de vivienda a las familias peruanas con menores recursos. Su objetivo es permitir el acceso a una Vivienda de Interés Social (VIS) que cuente con servicios de electricidad, agua potable y desagüe, así como con las condiciones adecuadas de habitabilidad. (Mi vivienda, 2021).

Trámite: Un trámite es una acción o conjunto de acciones destinadas a la consecución de un objetivo particular. Un trámite es una actuación que implica una acción o conjunto de acciones para lograr obtener un beneficio o cumplir con una obligación. Se realizan trámites de todo tipo en ámbitos de la educación, legales, financieros, o de salud entre otros. (Roldán, 2018).

Vivienda social: La vivienda social es aquella que se alquila o vende a unos precios que no se rigen por el mercado, sino por la capacidad económica de los inquilinos interesados. En el caso del alquiler, éste puede ser ofrecido tanto por empresas privadas como por el propio Estado. Es un modelo utilizado a lo largo de todo el mundo que está en aumento debido a la crisis económica vivida en los últimos años, la cual ha hecho cada vez más necesario este tipo de vivienda para corregir el deficiente funcionamiento del mercado inmobiliario. (MCH, 2021).

Visión: La visión describe una expectativa ideal sobre lo que se espera que la organización sea o alcance en un futuro. Debe ser realista, pero puede ser ambiciosa; su función es guiar y motivar al grupo para continuar con el trabajo. Por ejemplo: La visión de la compañía es convertirse en la productora de automóviles de mejor calidad del mercado local. (Raffino, 2020).

CAPÍTULO II: EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Planteamiento del problema

2.1.1 Descripción de la realidad problemática.

El mundo se encuentra en estos momentos en una de las situaciones de mayor crisis en salud, con nefastas consecuencias económicas y de fallecidos, ocasionada por la pandemia del COVID-19. El impacto que el COVID-19, ha generado y continúa haciéndolo, en variables como la producción (PBI), las inversiones pública y privada, las viviendas sociales y el empleo que son en muchos casos irrecuperables.

De acuerdo con lo estimado por Hábitat Vivienda ONU, en el período 1995 - 2019, el déficit de vivienda en América Latina (AL) se incrementó de 38 a 55 millones de unidades habitacionales, causado en parte por la disminución del gasto público en subsidios en adquisición de viviendas y obras de infraestructura de servicios habitacionales en varios países de la región.

Al analizar el déficit de viviendas en América Latina, significa que muchas familias tienen techo donde vivir en condiciones de hacinamiento, viviendas construidas con materiales precarios, y que no cuentan con elementos como la propiedad del terreno, la disponibilidad de servicios básicos como agua potable, desagüe y luz eléctrica, salud, colegios, áreas recreacionales, entre otros para vivir en condiciones humanas dignas.

El análisis de la vivienda en el Perú nos ha mostrado una inadecuada gestión de política del Estado en la planificación del desarrollo urbano y de tierras, sumado a la pandemia producida por el COVID 19, estamos avanzando con mucho esfuerzo en la vacunación a la

población, sin embargo, la recuperación del país se ve afectada actualmente también por temas políticos como es la problemática generada en las elecciones presidenciales en la 2da vuelta y la división en el país.

El distrito de Ventanilla (Web Municipalidad de Ventanilla, 2021; INEI, 2007) es uno de los siete distritos que conforman la provincia constitucional del Callao en el Perú. Es el distrito más extenso y el segundo más poblado de la provincia.

Como principales características del Distrito de Ventanilla, podemos indicar:

Creación como distrito: por Decreto Ley N° 17392 (28/01/1969).

Ubicación: A 34 kilómetros al Nor - Oeste de Lima y 18 kilómetros al norte del Callao.

Superficie: 7,352 has.

Población estimada al 2020: 402,000 hab.

Asentamientos Humanos: 300; Urbanizaciones: 6

Déficit habitacional en la provincial del Callao: 45,530 viviendas.

Déficit habitacional en el Distrito de Ventanilla: 20,530 viviendas

El Estado a través de los años ha implementado diversas Políticas de Vivienda, con el objetivo de tratar de afrontar el tema de habitabilidad, sin embargo, el Perú por su propia geografía requiere de políticas diferencias referidas a tipos de vivienda, tipo de materiales, altura en la edificación, tipos de servicios, sistemas constructivos, alimentación de energía, abastecimientos diversos, precios de las viviendas, grado de subsidio que debe otorgar, estudios de déficit habitacional por zona y grado socio-económico, acceso a servicios de información para acceder a las viviendas: municipalidades, bancos, entidades del estado, notarías, empresas de agua y alcantarillado, empresas de energía eléctrica, distribución de gas, entre otros.

La escasez de información, de acceso a las entidades, la falta de capacidad de un ahorro, la escasa bancarización repercute en un crédito hipotecario y la escasez de producción de viviendas sociales por falta de suelos a precios adecuados y habilitados, es la motivación esencial para tratar la presente Investigación.

2.1.2 Definición del problema: General y Específicos.

2.1.2.1 Problema General

¿Cómo la Planificación Estratégica influye en el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla?

2.1.2.2 Problemas Específicos (PE).

PE1. ¿Cómo el grado de conocimiento y cumplimiento de la misión influye en el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla?

PE2. ¿Cómo el grado de conocimiento y cumplimiento de la visión influye en el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla?

PE3. ¿Cómo el grado de implementación de estrategias influye en el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla?

PE4. ¿Cómo el grado de evaluación de estrategias influye en el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla?

PE5. ¿Cómo el grado de cumplimiento de objetivos influye en el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla?

PE6. ¿Cómo el grado de cumplimiento de metas influye en el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla?

2.2 Finalidad y objetivos de la investigación

2.2.1 Finalidad

Se trata de analizar cómo satisfacer a la población en el distrito de Ventanilla con viviendas Techo Propio, con el objetivo contribuir a que más familias tengan un techo para vivir.

Por ello se va a conocer cómo la Planeación Estratégica influye en el Consumo de Viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.

2.2.2 Objetivo General y Específicos

2.2.2.1 Objetivo General

Establecer la influencia de la Planificación Estratégica para el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.

2.2.2.2 Objetivos Específicos

OE₁. Establecer la influencia del grado de conocimiento y cumplimiento de la misión con el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.

OE₂. Establecer la influencia del grado del conocimiento y cumplimiento de la visión con el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.

OE₃. Establecer la influencia del grado de implementación de estrategias con el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.

OE₄. Establecer la influencia del grado de la evaluación de estrategias con el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.

OE₅. Establecer la influencia del grado de cumplimiento de objetivos con el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.

OE6. Establecer la influencia del grado de cumplimiento de metas con el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.

2.2.3 Delimitación del estudio.

La presente investigación con fines metodológicos tiene delimitados los siguientes aspectos:

Delimitación espacial. El trabajo se aplicó en el distrito de Ventanilla, Provincia del Callao, Departamento de Lima.

Delimitación temporal. Se investiga desde enero 2020 a junio del 2021.

Delimitación social. Se desarrolló considerando las familias que habían obtenido el Bono Familiar Habitacional Techo Propio en el distrito de Ventanilla.

2.2.4 Justificación e importancia del estudio.

Conveniencia

Va a permitir apreciar los grados de satisfacción e incrementar la oferta de viviendas que logre disminuir el déficit habitacional.

Relevancia Social

Se benefician con el estudio las familias de En el distrito de Ventanilla, evitando invasiones a los terrenos.

Implicaciones Prácticas

Contribuirá a que exista una mayor oferta de viviendas adecuadas para la población en estudio.

Valor Teórico

Se explica la necesidad adecuada del tipo de viviendas a generar para la población en estudio y el planeamiento que se debe considerar que permita resolver los problemas de habitabilidad de la población Techo Propio (AVN).

Utilidad Metodológica

Generar un nuevo instrumento para obtener y revisar los datos de una población beneficiada con el objeto de lograr mejoras en el corto plazo.

2.3 Hipótesis y variables

2.3.1 Supuestos teóricos.

Según cifras de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) Hábitat, un billón de Personas de la población mundial reside en asentamientos informales y de baja calidad los cuales carecen de viviendas adecuadas y de servicios básicos. Se estima que el año 2020 ,889 millones de residentes urbanos en todo el mundo vivirán en asentamientos precarios. Esto demuestra que el problema habitacional en el mundo ya es un problema que los gobiernos y el mercado tienen que dar solución, el gobierno con políticas económicas estables que den señales favorables al mercado de construcción de viviendas para poder reactivarlas en el mediano y largo plazo y de esta manera pueda atender las necesidades de las familias. Pensamos que el mayor problema es, el financiamiento de la construcción de viviendas para la población, principalmente, para las familias de medianos y bajos ingresos del sector C y D; porque no existe el suficiente financiamiento del gobierno y del sector de intermediación financiera para atender sus demandas; el gobierno, si atiende la demanda insatisfecha, caería en un déficit presupuestal que lo llevaría aumentar sus impuestos que afectaría a la demanda agregada. El sector de intermediación financiera (bancos, cajas de ahorros) no cuenta con los

suficientes recursos como para financiar proyectos habitacionales de importancia por ser de largo plazo y eso puede afectar a su ratio de liquidez y solvencia de corto y mediano plazo. Pero a pesar de esas restricciones presupuestales de nuestro sector financiero, el conjunto habitacional de nuevas viviendas en Lima Metropolitana está creciendo impulsado por las familias de medianos ingresos, dado la estabilidad económica de nuestro país.

Por ello, un planeamiento estratégico para incrementar la oferta de viviendas techo propio y disminuir el déficit habitacional es necesario, para entender el sector y dar programas acordes a las necesidades y al presupuesto de las personas que lo requieren.

En base a este contexto, se ha planteado las siguientes hipótesis:

2.3.2 Hipótesis, principal y específicas.

2.3.2.1 Hipótesis general (HG).

La Planificación Estratégica influye directamente en el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.

2.3.2.2 Hipótesis específicas (HE).

HE₁. El grado de conocimiento y cumplimiento de la misión influye directamente en el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.

HE₂. El grado de conocimiento y cumplimiento de la visión influye directamente en el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.

HE₃. El grado de implementación de estrategias influye directamente en el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.

HE₄. El grado de evaluación de estrategias influye en el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.

HE5. El grado de cumplimiento de objetivos influye directamente en el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.

HE6. El grado de cumplimiento de metas influye directamente en el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.

2.3.3 Variables e indicadores.

2.3.3.1 Variables

VI. (X) Planificación Estratégica. (variable independiente)

VD. (Y) Consumo de Viviendas Techo Propio. (variable dependiente)

2.3.3.2 Operacionalización de las variables

Cuadro 1
Variables e Indicadores

VARIABLE	INDICADORES
<p>X: Planificación Estratégica</p> <p>(variable independiente)</p>	<p>X₁. Grado de conocimiento y cumplimiento de la misión</p> <p>X₂. Grado de conocimiento y cumplimiento de la visión</p> <p>X₃. Grado de implementación de estrategias</p> <p>X₄. Grado de evaluación de estrategias</p> <p>X₅. Grado de cumplimiento de objetivos</p> <p>X₆. Grado de cumplimiento de metas</p>
<p>Y: Consumo de viviendas</p> <p>Techo Propio</p> <p>(variable dependiente)</p>	<p>Y₁. Grado de conformidad de la vivienda recibida.</p> <p>Y₂. Satisfacción en la atención recibida.</p> <p>Y₃. Nivel de precio de la vivienda.</p> <p>Y₄. Conformidad en el área de la vivienda.</p> <p>Y₅. Monto de ahorro solicitado.</p> <p>Y₆. Acabados de la vivienda.</p> <p>Y₇. Simplificación de los trámites y</p> <p>Y₈. Número de habitaciones en la vivienda.</p> <p>Y₉. Valor del bono otorgado.</p> <p>Y₁₀. Cantidad en la oferta de viviendas.</p> <p>Y₁₁. Celeridad en el proceso de la obtención del crédito hipotecario.</p> <p>Y₁₂. Nivel de satisfacción en el entorno a la vivienda.</p>

Fuente: Autor de la tesis (2021)

CAPÍTULO III: MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.1 Población y muestra

3.1.1 Población.

Se tuvo una población de 120 familias del distrito de Ventanilla, beneficiarias del Bono Familiar Habitacional.

3.1.2 Muestra

Para determinar la muestra óptima a investigar se utilizó la siguiente fórmula, la cual se aplica para el caso de poblaciones finitas menores a 100,000, representada por el siguiente estadístico:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

dónde:

- p : probabilidad de éxito representada por el 50% (0.5) encuesta (Se asume p = 50%)
- q : Proporción de fracaso (Se asume 1-p = 50%)
- d : Margen de error 5% seleccionado por el investigador
- N : Población (120)
- n= Tamaño de la muestra
- Z= Distribución Estándar (1.96 con un N.C 95%)

$$n = 92$$

3.2 Tipo, Nivel, Método y Diseño de Investigación

3.2.1 Tipo de investigación.

El tipo fue el Aplicativo

3.2.2 Nivel de Investigación.

El nivel de la investigación fue el descriptivo

3.2.3 Método y Diseño.

3.2.3.1 Método.

El método utilizado fue el Ex Post Facto / No experimental

3.2.3.2 Diseño.

Se tomó una muestra en la cual

$$M = O_y (f) O_{x_1}$$

Donde:

M = Muestra.

O = Observación.

f = En función de.

X₁ = Planificación Estratégica.

Y = Consumo de Viviendas Techo Propio.

3.3 Técnica (s) e instrumento (s) de recolección de datos

3.3.1 Técnicas.

La principal técnica que se utilizó en el presente estudio fue la encuesta.

3.3.2 Instrumentos.

Como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario que, por intermedio de una encuesta de preguntas, en su modalidad cerradas, se tomarán a la muestra señalada.

3.4 Procesamiento de datos

Se aplicaron instrumentos de recolección de datos como encuestas o entrevistas para recoger información sobre las variables de estudio y una vez obtenida la información se creará una base de datos con la ayuda de la herramienta o paquete estadístico SPSS versión 27.

Se crearon tablas, gráficos con interpretación de frecuencias, porcentajes, entre otros. Luego, se procederá a realizar la estadística inferencial.

Para la contrastación de la Hipótesis se utilizó la prueba conocida como correlación de Spearman.

3.4.1 Confiabilidad del Instrumento.

La fiabilidad del instrumento dirigido a las 92 familias del distrito de Ventanilla, beneficiarias del Bono Familiar Habitacional, es considerada como consistencia interna de la prueba, alfa de Cronbach ($\alpha=0,845$) la cual es considerada como buena (según Hernández Sampieri, 2005).

Esta confiabilidad se ha determinado con influencia a los 20 ítems centrales de la encuesta, lo cual quiere decir que la encuesta realizada ha sido confiable, válida y aplicable. El cuadro 6 muestra los resultados del coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach.

Cuadro 2

Estadístico de Fiabilidad Sobre el Instrumento

Resumen del proceso			
		N	%
Casos	Validados	92	100,0
	Excluidos	0	0
	Total	92	100,0

Resultado Estadístico	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,845	20

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Presentación de resultados

A continuación, se muestran los resultados de la encuesta realizada a 92 familias del distrito de Ventanilla, beneficiarias del Bono Familiar Habitacional - diciembre - 2020.

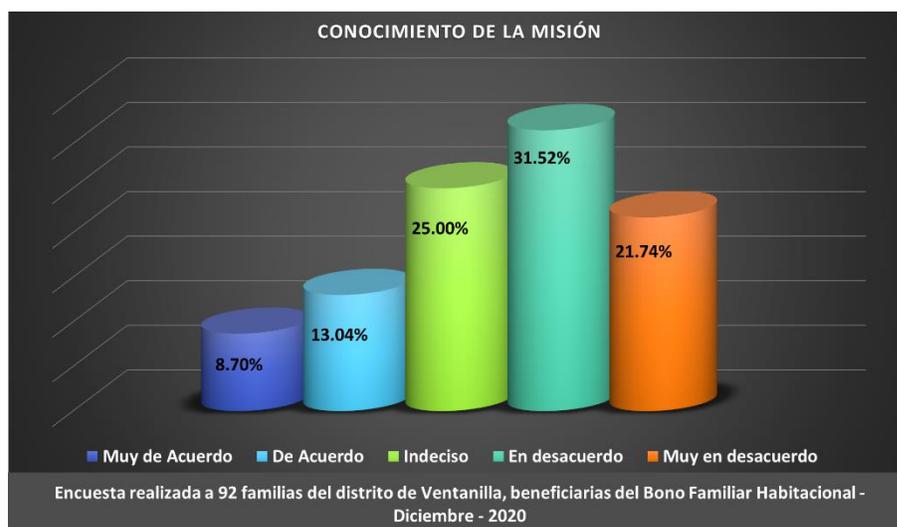
La misma tiene por finalidad establecer la influencia de la Planeación Estratégica en el Consumo de Viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.

Tabla 1

Conocimiento De La Misión

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	8	8.70%
De Acuerdo	12	13.04%
Indiferente	23	25.00%
En desacuerdo	29	31.52%
Muy en desacuerdo	20	21.74%
N° de Respuestas	92	100.00%

Encuesta realizada a 92 familias del distrito de Ventanilla, beneficiarias del Bono Familiar Habitacional - Diciembre - 2020

Figura 1***Conocimiento De La Misión***

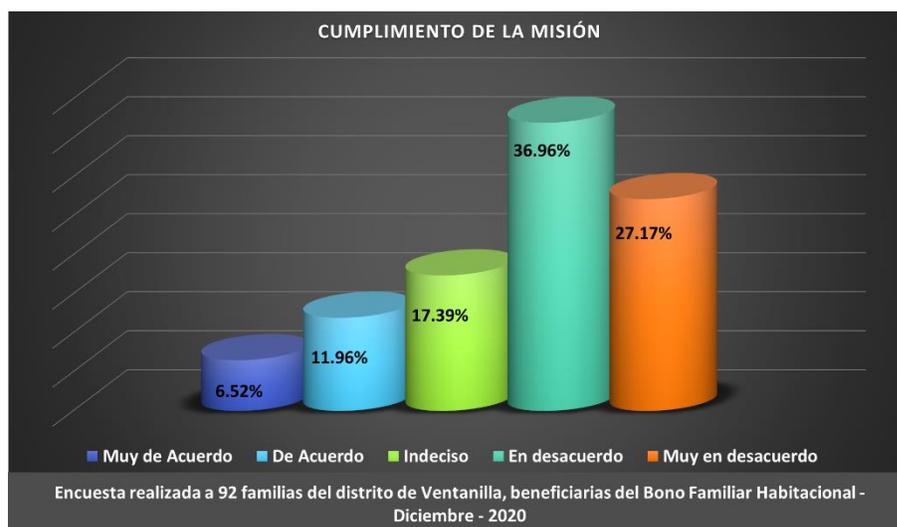
De la tabla anterior se muestran los resultados de la encuesta realizada a 92 familias del distrito de Ventanilla, beneficiarias del Bono Familiar Habitacional - Diciembre - 2020, de los familias encuestados manifiestan respecto a si considera adecuado el grado de conocimiento de la misión; 29 familias refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 31.52%, 23 familias que están indecisos, lo que representa el 25.00%, 20 familias que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 21.74%, 12 familias que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 13.04% y 8 familias que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 8.70%.

Es decir, el 53.26% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el grado de conocimiento de la misión.

Tabla 2***Cumplimiento De La Misión***

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	6	6.52%
De Acuerdo	11	11.96%
Indiferente	16	17.39%
En desacuerdo	34	36.96%
Muy en desacuerdo	25	27.17%
N° de Respuestas	92	100.00%

Encuesta realizada a 92 familias del distrito de Ventanilla, beneficiarias del Bono Familiar Habitacional - Diciembre - 2020

Figura 2***Cumplimiento De La Misión***

Según la tabla anterior se puede apreciar los resultados de la encuesta realizada a 92 familias del distrito de Ventanilla, beneficiarias del Bono Familiar Habitacional - Diciembre - 2020, de los familias encuestados manifiestan respecto a si considera adecuado el grado de cumplimiento de la misión; 34 familias refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 36.96%, 25 familias que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 27.17%, 16

familias que están indecisos, lo que representa el 17.39%, 11 familias que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 11.96% y 6 familias que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 6.52%.

Es decir, el 64.13% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el grado de cumplimiento de la misión.

Tabla 3

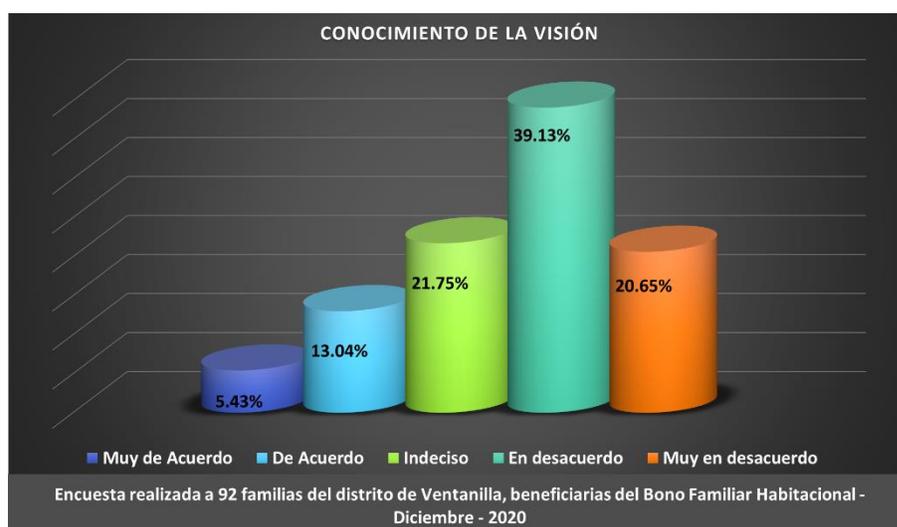
Conocimiento De La Visión

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	5	5.43%
De Acuerdo	12	13.04%
Indiferente	20	21.75%
En desacuerdo	36	39.13%
Muy en desacuerdo	19	20.65%
N° de Respuestas	92	100.00%

Encuesta realizada a 92 familias del distrito de Ventanilla, beneficiarias del Bono Familiar Habitacional - Diciembre - 2020

Figura 3

Conocimiento De La Visión



En la tabla anterior se aprecia los resultados de la encuesta realizada a 92 familias del distrito de Ventanilla, beneficiarias del Bono Familiar Habitacional - Diciembre - 2020, de los familias encuestados manifiestan respecto a si considera adecuado el grado de conocimiento de la visión; 36 familias refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 39.13%, 20 familias que están indecisos, lo que representa el 21.75%, 19 familias que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 20.65%, 12 familias que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 13.04% y 5 familias que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 5.43%.

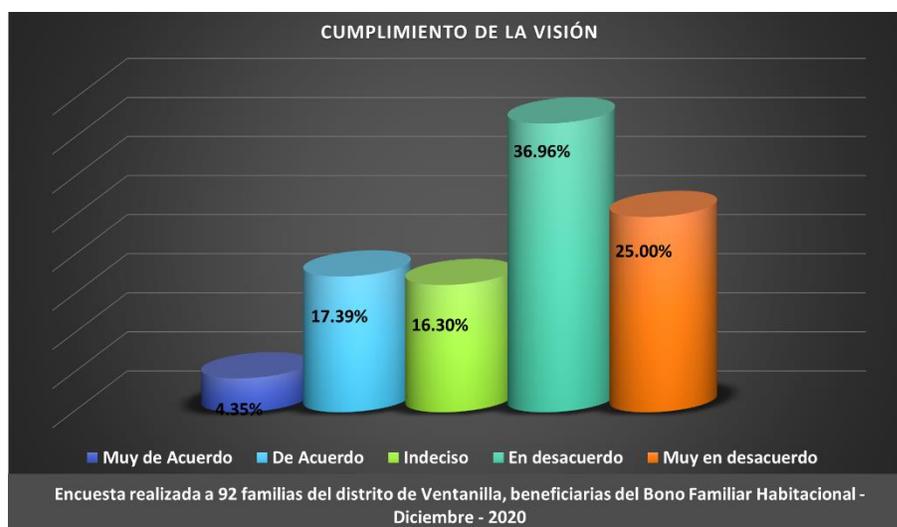
Es decir, el 59.78% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el grado de conocimiento de la visión.

Tabla 4

Cumplimiento De La Visión

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	4	4.35%
De Acuerdo	16	17.39%
Indiferente	15	16.30%
En desacuerdo	34	36.96%
Muy en desacuerdo	23	25.00%
N° de Respuestas	92	100.00%

Encuesta realizada a 92 familias del distrito de Ventanilla, beneficiarias del Bono Familiar Habitacional - Diciembre - 2020

Figura 4***Cumplimiento De La Visión***

En la tabla precedente nos indica los resultados de la encuesta realizada a 92 familias del distrito de Ventanilla, beneficiarias del Bono Familiar Habitacional - Diciembre - 2020, de los familias encuestados manifiestan respecto a si considera adecuado el grado de cumplimiento de la visión; 34 familias refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 36.96%, 23 familias que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 25.00%, 16 familias que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 17.39%, 15 familias que están indecisos, lo que representa el 16.30% y 4 familias que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 4.35%.

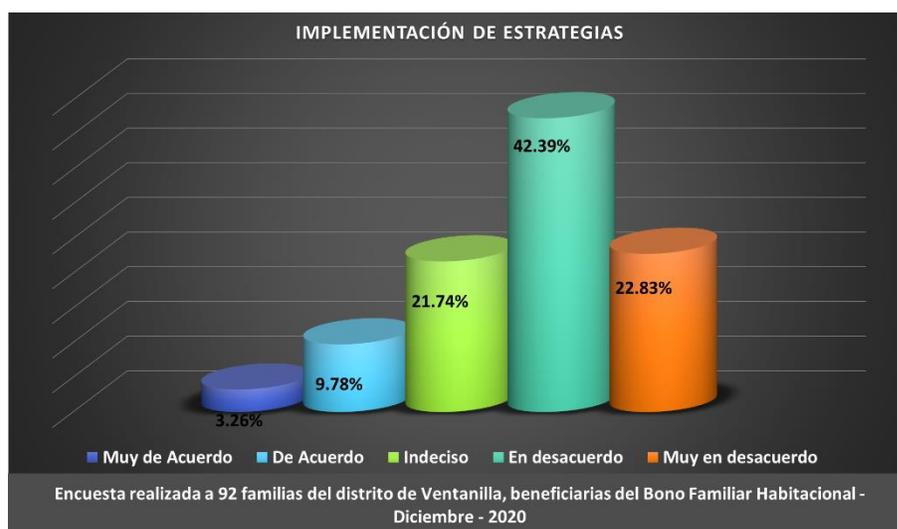
Es decir, el 61.96% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el grado de cumplimiento de la visión.

Tabla 5
Implementación De Estrategias

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	3	3.26%
De Acuerdo	9	9.78%
Indiferente	20	21.74%
En desacuerdo	39	42.39%
Muy en desacuerdo	21	22.83%
N° de Respuestas	92	100.00%

Encuesta realizada a 92 familias del distrito de Ventanilla, beneficiarias del Bono Familiar Habitacional - Diciembre - 2020

Figura 5
Implementación De Estrategias



Se puede apreciar en la tabla precedente los resultados de la encuesta realizada a 92 familias del distrito de Ventanilla, beneficiarias del Bono Familiar Habitacional - Diciembre - 2020, de los familias encuestados manifiestan respecto a si considera adecuado el grado de implementación de estrategias ; 39 familias refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 42.39%, 21 familias que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 22.83%,

20 familias que están indecisos, lo que representa el 21.74%, 9 familias que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 9.78% y 3 familias que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 3.26%.

Es decir, el 65.22% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el grado de implementación de estrategias.

Tabla 6

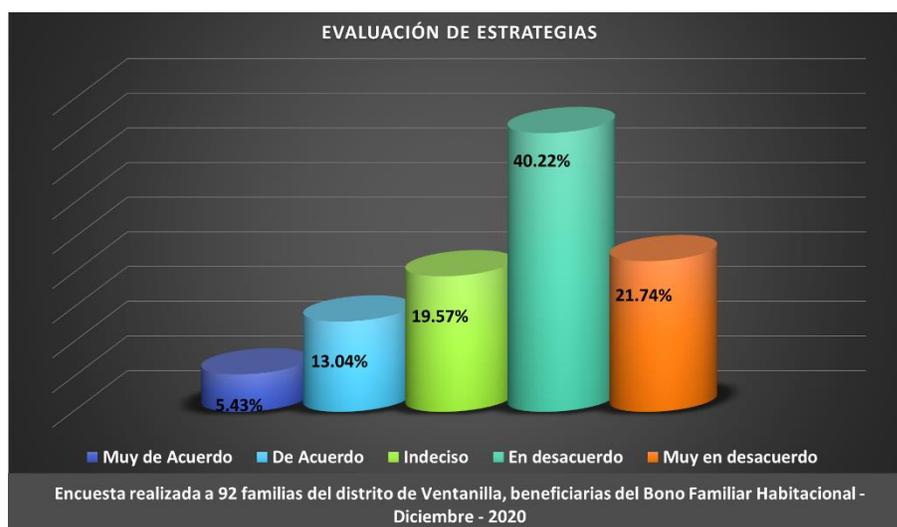
Evaluación De Estrategias

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	5	5.43%
De Acuerdo	12	13.04%
Indiferente	18	19.57%
En desacuerdo	37	40.22%
Muy en desacuerdo	20	21.74%
N° de Respuestas	92	100.00%

Encuesta realizada a 92 familias del distrito de Ventanilla, beneficiarias del Bono Familiar Habitacional - Diciembre - 2020

Figura 6

Evaluación De Estrategias



En la tabla precedente nos indica los resultados de la encuesta realizada a 92 familias del distrito de Ventanilla, beneficiarias del Bono Familiar Habitacional - Diciembre - 2020, de los familias encuestados manifiestan respecto a si considera adecuado el grado de evaluación de estrategias; 37 familias refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 40.22%, 20 familias que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 21.74%, 18 familias que están indecisos, lo que representa el 19.57%, 12 familias que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 13.04% y 5 familias que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 5.43%.

Es decir, el 61.96% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el grado de evaluación de estrategias.

Tabla 7

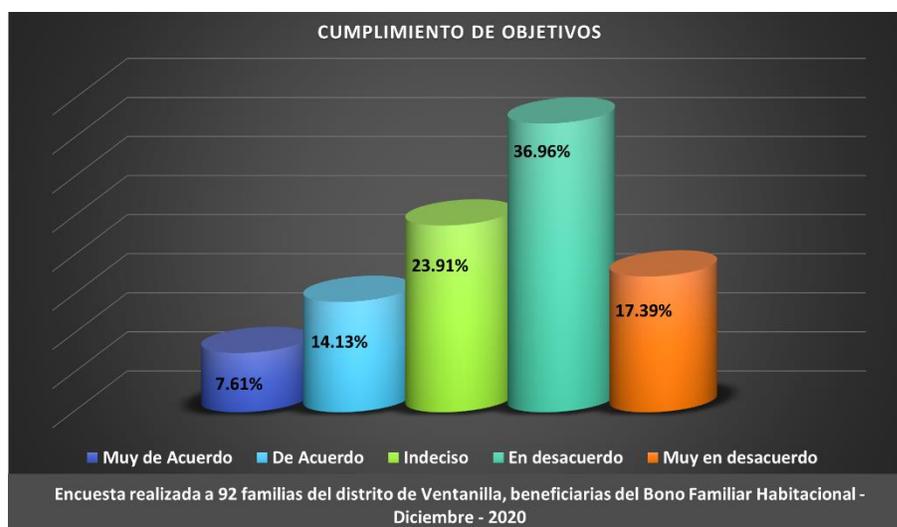
Cumplimiento De Objetivos

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	7	7.61%
De Acuerdo	13	14.13%
Indiferente	22	23.91%
En desacuerdo	34	36.96%
Muy en desacuerdo	16	17.39%
N° de Respuestas	92	100.00%

Encuesta realizada a 92 familias del distrito de Ventanilla, beneficiarias del Bono Familiar Habitacional - Diciembre - 2020

Figura 7

Cumplimiento De Objetivos



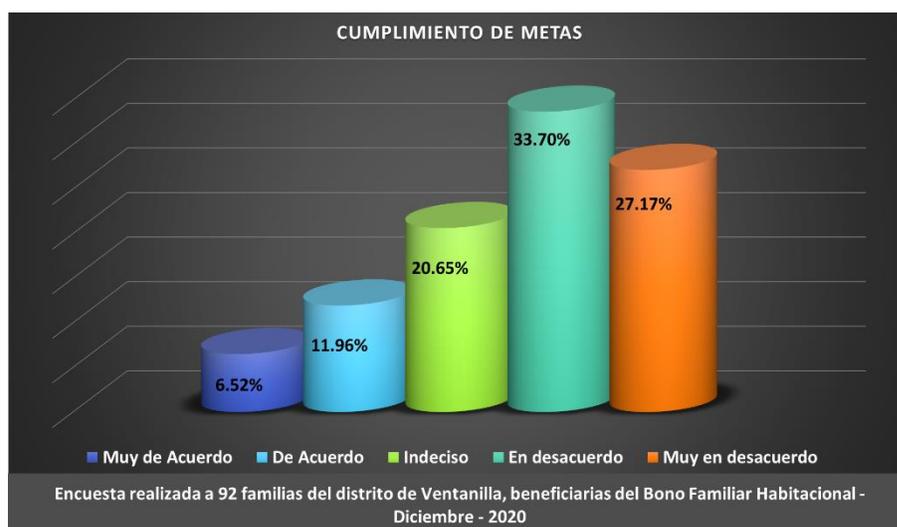
Según la tabla precedente se puede indicar los resultados de la encuesta realizada a 92 familias del distrito de Ventanilla, beneficiarias del Bono Familiar Habitacional - Diciembre - 2020, de los familias encuestados manifiestan respecto a si considera adecuado el grado de cumplimiento de objetivos; 34 familias refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 36.96%, 22 familias que están indecisos, lo que representa el 23.91%, 16 familias que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 17.39%, 13 familias que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 14.13% y 7 familias que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 7.61%.

Es decir, el 54.35% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el grado de cumplimiento de objetivos.

Tabla 8***Cumplimiento De Metas***

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	6	6.52%
De Acuerdo	11	11.96%
Indiferente	19	20.65%
En desacuerdo	31	33.70%
Muy en desacuerdo	25	27.17%
N° de Respuestas	92	100.00%

Encuesta realizada a 92 familias del distrito de Ventanilla, beneficiarias del Bono Familiar Habitacional - Diciembre - 2020

Figura 8***Cumplimiento De Metas***

Según la tabla anterior se puede apreciar los resultados de la encuesta realizada a 92 familias del distrito de Ventanilla, beneficiarias del Bono Familiar Habitacional - Diciembre - 2020, de los familias encuestados manifiestan respecto a si considera adecuado el grado de cumplimiento de metas; 31 familias refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 33.70%, 25 familias que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 27.17%, 19

familias que están indecisos, lo que representa el 20.65%, 11 familias que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 11.96% y 6 familias que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 6.52%.

Es decir, el 60.87% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el grado de cumplimiento de metas.

Tabla 9

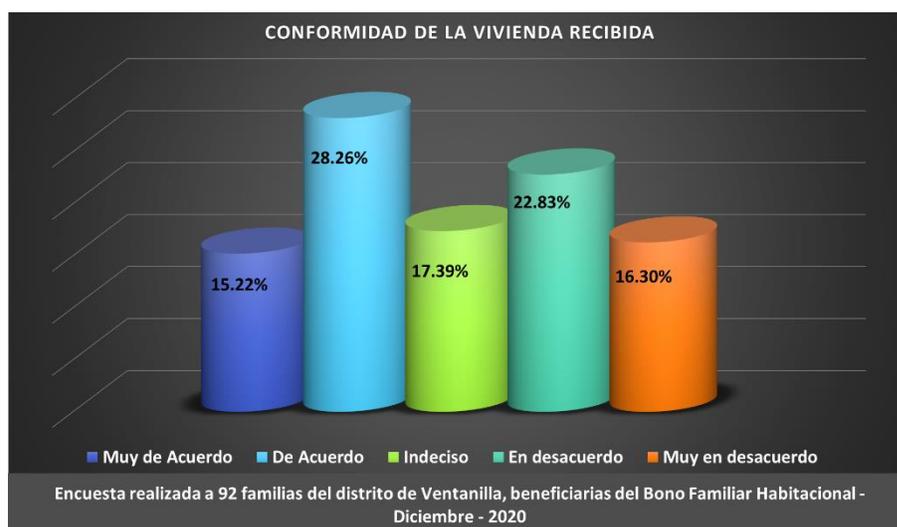
Conformidad De La Vivienda Recibida

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	14	15.22%
De Acuerdo	26	28.26%
Indiferente	16	17.39%
En desacuerdo	21	22.83%
Muy en desacuerdo	15	16.30%
N° de Respuestas	92	100.00%

Encuesta realizada a 92 familias del distrito de Ventanilla, beneficiarias del Bono Familiar Habitacional - Diciembre - 2020

Figura 9

Conformidad De La Vivienda Recibida



Respecto a la tabla anterior se evidencia los resultados de la encuesta realizada a 92 familias del distrito de Ventanilla, beneficiarias del Bono Familiar Habitacional - Diciembre - 2020, de los familias encuestados manifiestan respecto a si considera adecuado el grado de conformidad de la vivienda recibida; 26 familias que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 28.26%, 21 familias refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 22.83%, 16 familias que están indecisos, lo que representa el 17.39%, 15 familias que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 16.30% y 14 familias que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 15.22%.

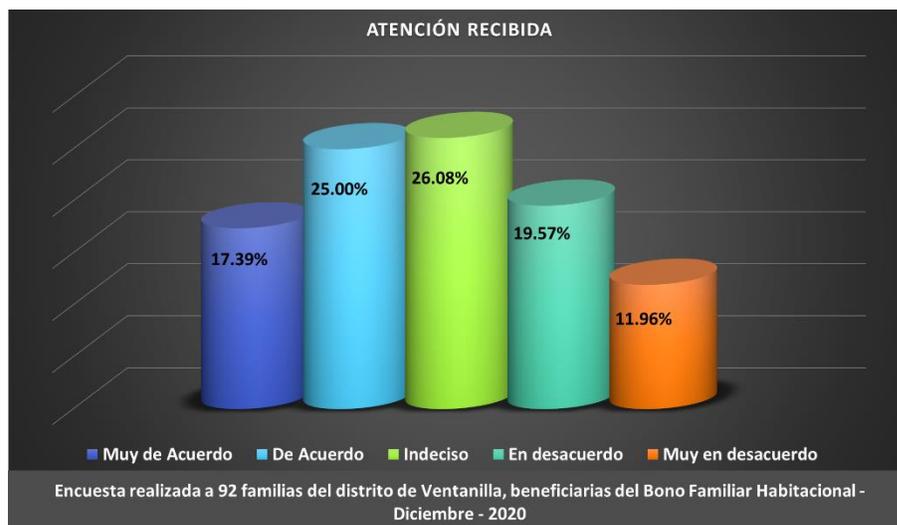
Es decir, el 43.48% está de acuerdo respecto a si considera adecuado el grado de conformidad de la vivienda recibida.

Tabla 10

Atención Recibida

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	16	17.39%
De Acuerdo	23	25.00%
Indiferente	24	26.08%
En desacuerdo	18	19.57%
Muy en desacuerdo	11	11.96%
N° de Respuestas	92	100.00%

Encuesta realizada a 92 familias del distrito de Ventanilla, beneficiarias del Bono Familiar Habitacional - Diciembre - 2020

Figura 10***Atención Recibida***

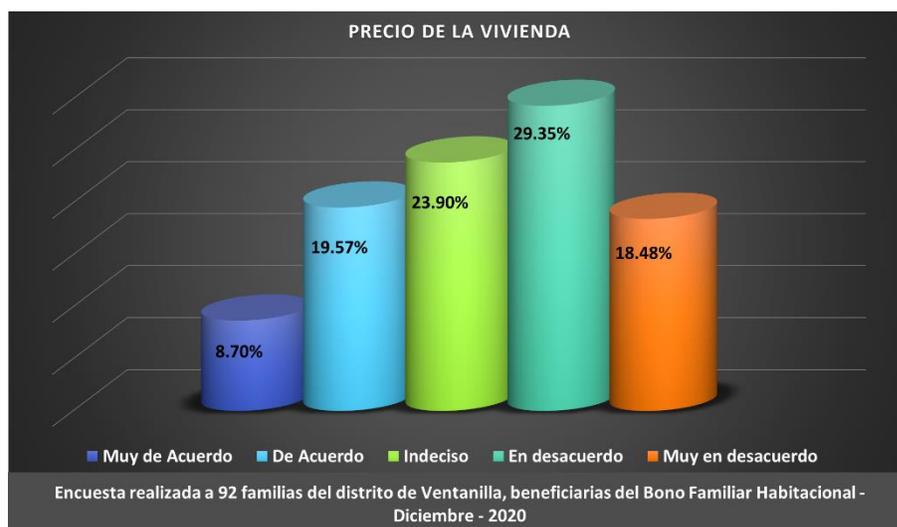
De acuerdo a la tabla antes mencionada se muestran los resultados de la encuesta realizada a 92 familias del distrito de Ventanilla, beneficiarias del Bono Familiar Habitacional - Diciembre - 2020, de los familias encuestados manifiestan respecto a si se encuentra satisfecho con la atención recibida; 24 familias que están indecisos, lo que representa el 26.08%, 23 familias que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 25.00%, 18 familias refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 19.57%, 16 familias que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 17.39% y 11 familias que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 11.96%.

Es decir, el 42.39% está de acuerdo respecto a si se encuentra satisfecho con la atención recibida.

Tabla 11***Precio De La Vivienda***

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	8	8.70%
De Acuerdo	18	19.57%
Indiferente	22	23.90%
En desacuerdo	27	29.35%
Muy en desacuerdo	17	18.48%
N° de Respuestas	92	100.00%

Encuesta realizada a 92 familias del distrito de Ventanilla, beneficiarias del Bono Familiar Habitacional - Diciembre - 2020

Figura 11***Precio De La Vivienda***

En la tabla anterior se aprecia los resultados de la encuesta realizada a 92 familias del distrito de Ventanilla, beneficiarias del Bono Familiar Habitacional - Diciembre - 2020, de los familias encuestados manifiestan respecto a si considera adecuado el nivel del precio de la vivienda; 27 familias refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 29.35%, 22 familias que están indecisos, lo que representa el 23.90%, 18 familias que se encuentran de

acuerdo, lo que representa el 19.57%, 17 familias que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 18.48% y 8 familias que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 8.70%.

Es decir, el 47.83% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel del precio de la vivienda.

Tabla 12

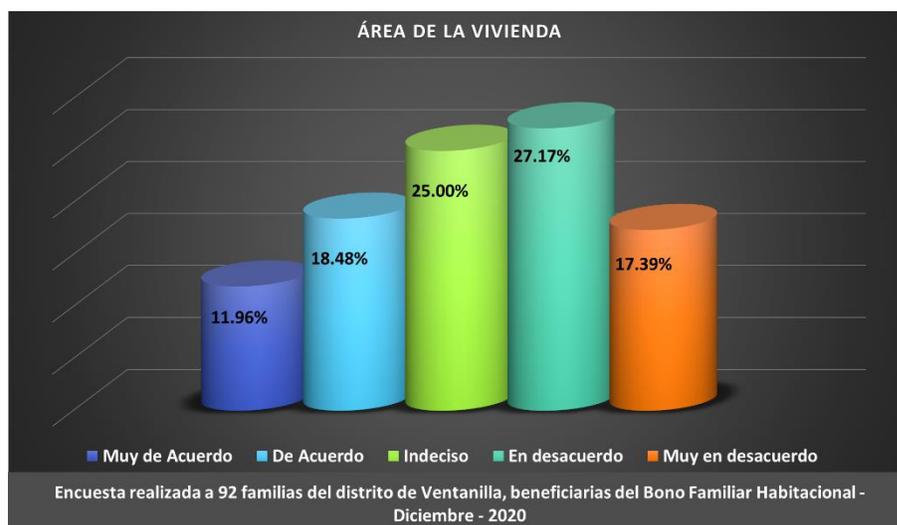
Área De La Vivienda

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	11	11.96%
De Acuerdo	17	18.48%
Indiferente	23	25.00%
En desacuerdo	25	27.17%
Muy en desacuerdo	16	17.39%
N° de Respuestas	92	100.00%

Encuesta realizada a 92 familias del distrito de Ventanilla, beneficiarias del Bono Familiar Habitacional - Diciembre - 2020

Figura 12

Área De La Vivienda



Se puede apreciar en la tabla precedente los resultados de la encuesta realizada a 92 familias del distrito de Ventanilla, beneficiarias del Bono Familiar Habitacional - Diciembre - 2020, de los familias encuestados manifiestan respecto a si se encuentra conforme con el área de la vivienda; 25 familias refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 27.17%, 23 familias que están indecisos, lo que representa el 25.00%, 17 familias que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 18.48%, 16 familias que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 17.39% y 11 familias que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 11.96%.

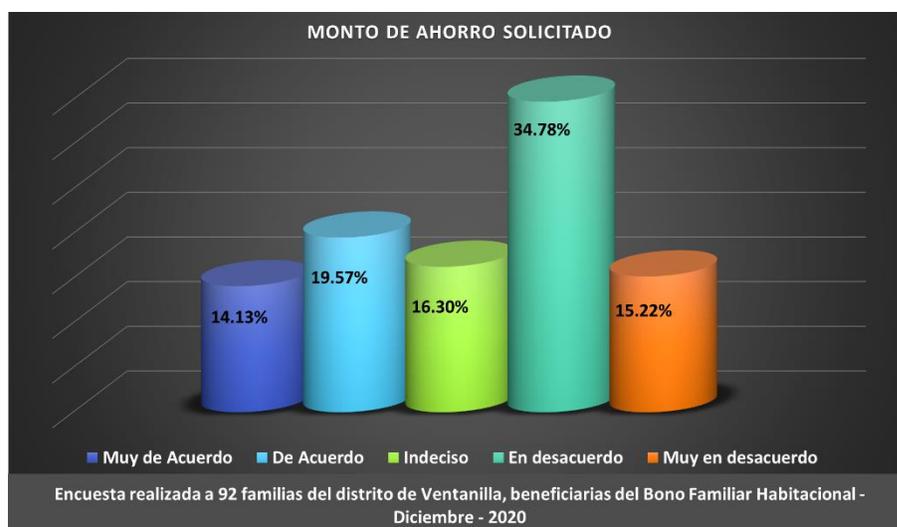
Es decir, el 44.56% está en desacuerdo respecto a si se encuentra conforme con el área de la vivienda.

Tabla 13

Monto De Ahorro Solicitado

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	13	14.13%
De Acuerdo	18	19.57%
Indiferente	15	16.30%
En desacuerdo	32	34.78%
Muy en desacuerdo	14	15.22%
N° de Respuestas	92	100.00%

Encuesta realizada a 92 familias del distrito de Ventanilla, beneficiarias del Bono Familiar Habitacional - Diciembre - 2020

Figura 13***Monto De Ahorro Solicitado***

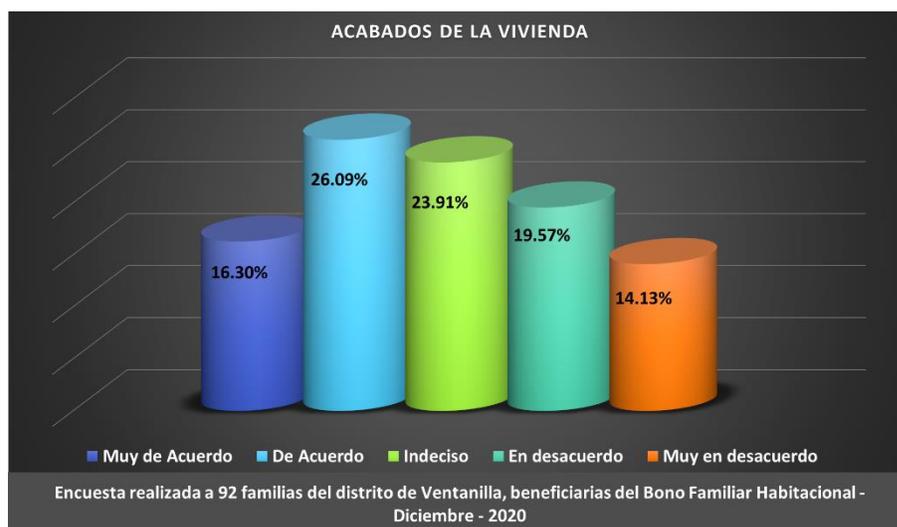
En la tabla anterior se aprecia los resultados de la encuesta realizada a 92 familias del distrito de Ventanilla, beneficiarias del Bono Familiar Habitacional - Diciembre - 2020, de los familias encuestados manifiestan respecto a si se encuentra conforme con el monto de ahorro solicitado; 32 familias refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 34.78%, 18 familias que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 19.57%, 15 familias que están indecisos, lo que representa el 16.30%, 14 familias que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 15.22% y 13 familias que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 14.13%.

Es decir, el 50.00% está en desacuerdo respecto a si se encuentra conforme con el monto de ahorro solicitado.

Tabla 14***Acabados De La Vivienda***

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	15	16.30%
De Acuerdo	24	26.09%
Indiferente	22	23.91%
En desacuerdo	18	19.57%
Muy en desacuerdo	13	14.13%
N° de Respuestas	92	100.00%

Encuesta realizada a 92 familias del distrito de Ventanilla, beneficiarias del Bono Familiar Habitacional - Diciembre - 2020

Figura 14***Acabados De La Vivienda***

En la tabla precedente nos indica los resultados de la encuesta realizada a 92 familias del distrito de Ventanilla, beneficiarias del Bono Familiar Habitacional - Diciembre - 2020, de los familias encuestados manifiestan respecto a si se encuentra satisfecho con los acabados de la vivienda; 24 familias que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 26.09%, 22 familias que están indecisos, lo que representa el 23.91%, 18 familias refieren que están en

desacuerdo, lo que representa el 19.57%, 15 familias que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 16.30% y 13 familias que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 14.13%.

Es decir, el 42.39% está de acuerdo respecto a si se encuentra satisfecho con los acabados de la vivienda.

Tabla 15

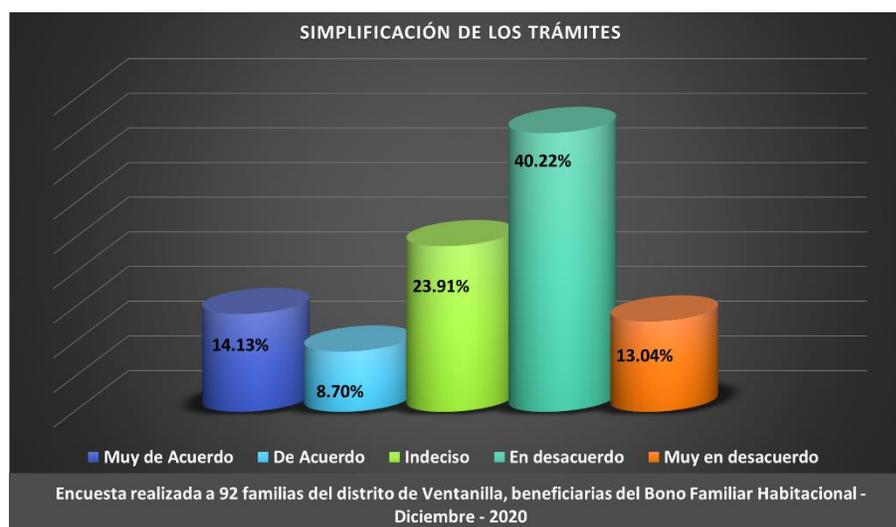
Simplificación De Los Trámites

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	13	14.13%
De Acuerdo	8	8.70%
Indiferente	22	23.91%
En desacuerdo	37	40.22%
Muy en desacuerdo	12	13.04%
N° de Respuestas	92	100.00%

Encuesta realizada a 92 familias del distrito de Ventanilla, beneficiarias del Bono Familiar Habitacional - Diciembre - 2020

Figura 15

Simplificación De Los Trámites



Se puede apreciar en la tabla precedente los resultados de la encuesta realizada a 92 familias del distrito de Ventanilla, beneficiarias del Bono Familiar Habitacional - Diciembre - 2020, de los familias encuestados manifiestan respecto a si está de acuerdo con la simplificación de los trámites; 37 familias refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 40.22%, 22 familias que están indecisos, lo que representa el 23.91%, 13 familias que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 14.13%, 12 familias que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 13.04% y 8 familias que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 8.70%.

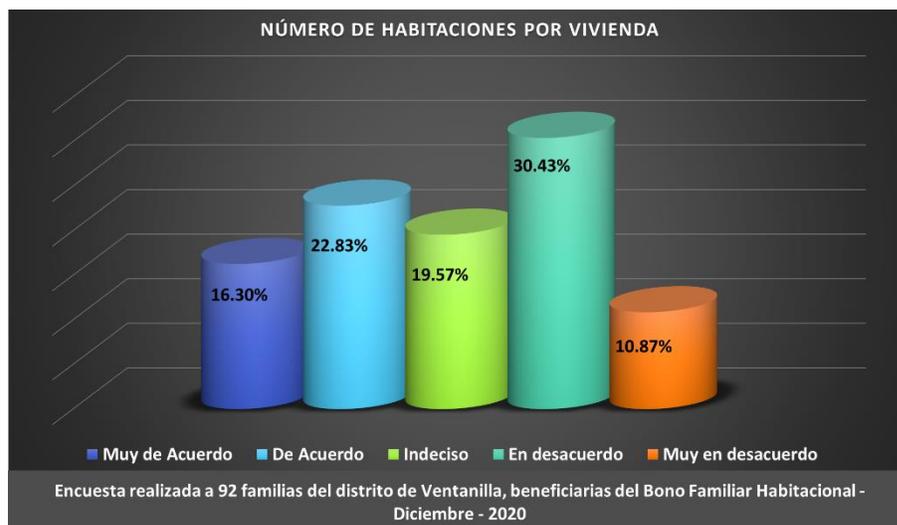
Es decir, el 53.26% está en desacuerdo respecto a si está de acuerdo con la simplificación de los trámites.

Tabla 16

Número De Habitaciones Por Vivienda

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	15	16.30%
De Acuerdo	21	22.83%
Indiferente	18	19.57%
En desacuerdo	28	30.43%
Muy en desacuerdo	10	10.87%
N° de Respuestas	92	100.00%

Encuesta realizada a 92 familias del distrito de Ventanilla, beneficiarias del Bono Familiar Habitacional - Diciembre - 2020

Figura 16***Número De Habitaciones Por Vivienda***

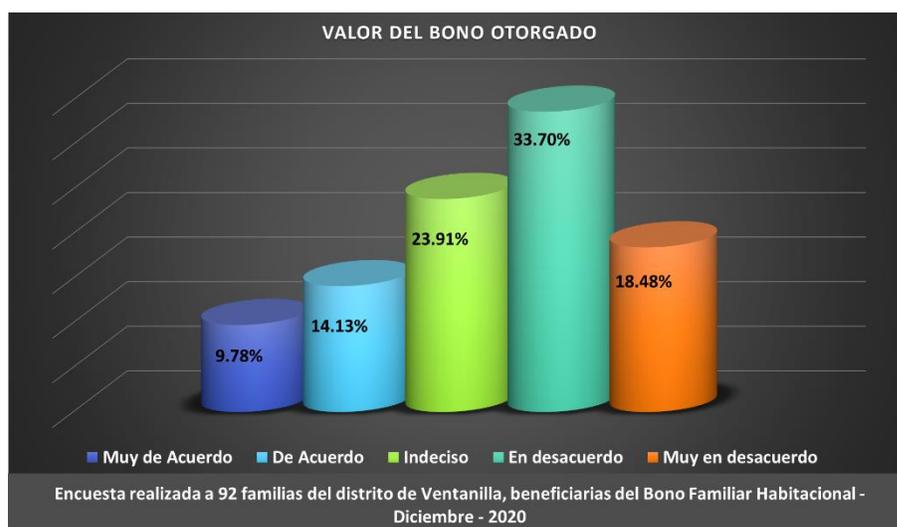
En la tabla anterior se aprecia los La tabla anterior nos permite mostrar los resultados de la encuesta realizada a 92 familias del distrito de Ventanilla, beneficiarias del Bono Familiar Habitacional - Diciembre - 2020, de los familias encuestados manifiestan respecto a si está de acuerdo con el número de habitaciones por vivienda; 28 familias refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 30.43%, 21 familias que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 22.83%, 18 familias que están indecisos, lo que representa el 19.57%, 15 familias que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 16.30% y 10 familias que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 10.87%.

Es decir, el 41.30% está en desacuerdo respecto a si está de acuerdo con el número de habitaciones por vivienda.

Tabla 17**Valor Del Bono Otorgado**

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	9	9.78%
De Acuerdo	13	14.13%
Indiferente	22	23.91%
En desacuerdo	31	33.70%
Muy en desacuerdo	17	18.48%
N° de Respuestas	92	100.00%

Encuesta realizada a 92 familias del distrito de Ventanilla, beneficiarias del Bono Familiar Habitacional - Diciembre - 2020

Figura 17**Valor Del Bono Otorgado**

Según la tabla precedente se puede indicar los resultados de la encuesta realizada a 92 familias del distrito de Ventanilla, beneficiarias del Bono Familiar Habitacional - Diciembre - 2020, de los familias encuestados manifiestan respecto a si está conforme con el valor del bono otorgado; 31 familias refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 33.70%, 22 familias que están indecisos, lo que representa el 23.91%, 17 familias que señalaron estar muy

en desacuerdo, lo que representa el 18.48%, 13 familias que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 14.13% y 9 familias que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 9.78%.

Es decir, el 52.18% está en desacuerdo respecto a si está conforme con el valor del bono otorgado.

Tabla 18

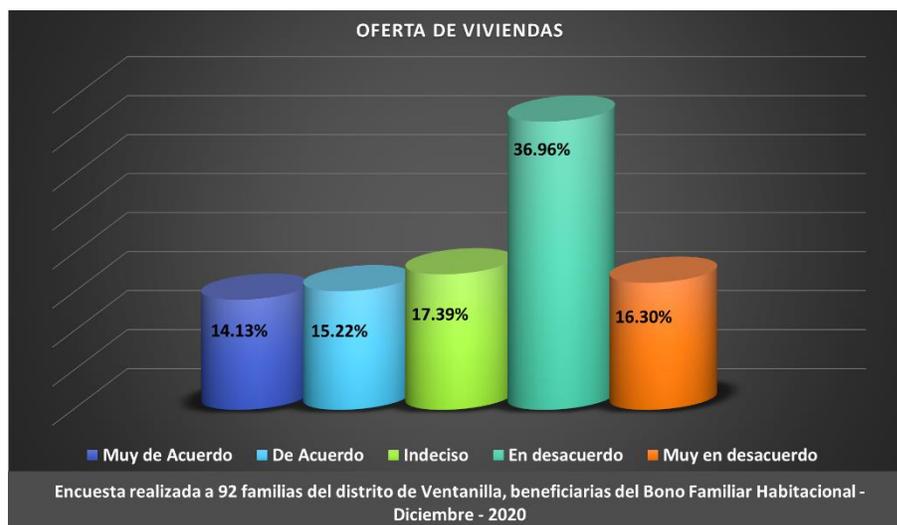
Oferta De Viviendas

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	13	14.13%
De Acuerdo	14	15.22%
Indiferente	16	17.39%
En desacuerdo	34	36.96%
Muy en desacuerdo	15	16.30%
N° de Respuestas	92	100.00%

Encuesta realizada a 92 familias del distrito de Ventanilla, beneficiarias del Bono Familiar Habitacional - Diciembre - 2020

Figura 18

Oferta De Viviendas



Respecto a la tabla anterior se evidencia los resultados de la encuesta realizada a 92 familias del distrito de Ventanilla, beneficiarias del Bono Familiar Habitacional - Diciembre - 2020, de los familias encuestados manifiestan respecto a si está de acuerdo con la oferta de viviendas; 34 familias refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 36.96%, 16 familias que están indecisos, lo que representa el 17.39%, 15 familias que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 16.30%, 14 familias que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 15.22% y 13 familias que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 14.13%.

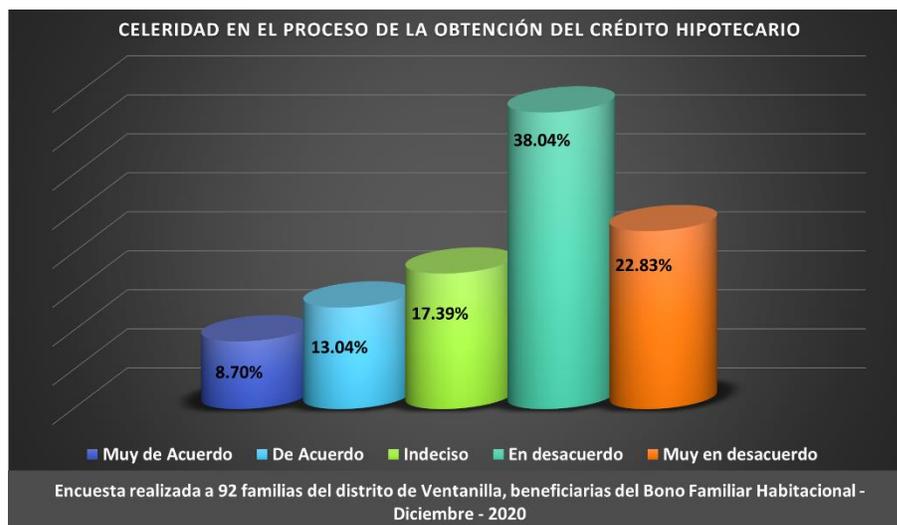
Es decir, el 53.26% está en desacuerdo respecto a si está de acuerdo con la oferta de viviendas.

Tabla 19

Celeridad En El Proceso De La Obtención Del Crédito Hipotecario

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	8	8.70%
De Acuerdo	12	13.04%
Indiferente	16	17.39%
En desacuerdo	35	38.04%
Muy en desacuerdo	21	22.83%
N° de Respuestas	92	100.00%

Encuesta realizada a 92 familias del distrito de Ventanilla, beneficiarias del Bono Familiar Habitacional - Diciembre - 2020

Figura 19***Celeridad En El Proceso De La Obtención Del Crédito Hipotecario***

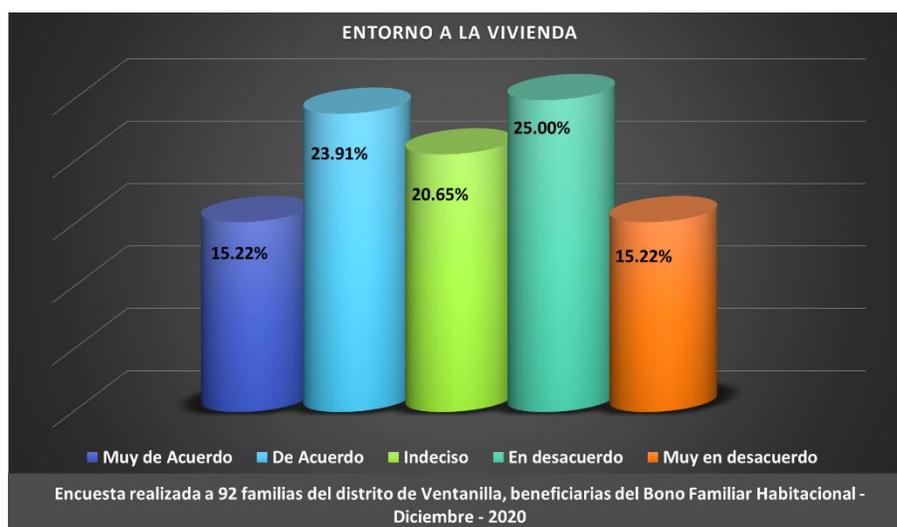
De la tabla anterior se muestran los resultados de la encuesta realizada a 92 familias del distrito de Ventanilla, beneficiarias del Bono Familiar Habitacional - Diciembre - 2020, de los familias encuestados manifiestan respecto a si se encuentra conforme con la celeridad en el proceso de la obtención del crédito hipotecario; 35 familias refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 38.04%, 21 familias que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 22.83%, 16 familias que están indecisos, lo que representa el 17.39%, 12 familias que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 13.04% y 8 familias que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 8.70%.

Es decir, el 60.87% está en desacuerdo respecto a si se encuentra conforme con la celeridad en el proceso de la obtención del crédito hipotecario.

Tabla 20***Entorno A La Vivienda***

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	14	15.22%
De Acuerdo	22	23.91%
Indiferente	19	20.65%
En desacuerdo	23	25.00%
Muy en desacuerdo	14	15.22%
N° de Respuestas	92	100.00%

Encuesta realizada a 92 familias del distrito de Ventanilla, beneficiarias del Bono Familiar Habitacional - Diciembre - 2020

Figura 20***Entorno A La Vivienda***

De acuerdo a la tabla antes mencionada se muestran los resultados de la encuesta realizada a 92 familias del distrito de Ventanilla, beneficiarias del Bono Familiar Habitacional - Diciembre - 2020, de los familias encuestados manifiestan respecto a si se encuentra conforme con el entorno a la vivienda; 23 familias refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 25.00%, 22 familias que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 23.91%,

19 familias que están indecisos, lo que representa el 20.65%, 14 familias que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 15.22% y 14 familias que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 15.22%.

Es decir, el 40.22% está en desacuerdo respecto a si se encuentra conforme con el entorno a la vivienda.

4.2 Contratación de hipótesis

Para realizar la contrastación de la Hipótesis, se utilizó el Coeficiente de correlación de Spearman, ρ (ro) que es una medida de correlación entre dos variables, como lo son las variables materia del presente estudio. Luego, el valor de p permitió tomar la decisión estadística correspondiente a cada una de las hipótesis formuladas.

El coeficiente de correlación de Spearman da un rango que permite identificar fácilmente el grado de correlación (la asociación o interdependencia) que tienen dos variables mediante un conjunto de datos de las mismas, de igual forma permite determinar si la correlación es positiva o negativa (si la pendiente de la línea correspondiente es positiva o negativa).

El estadístico ρ viene dado por la expresión:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y. N es el número de parejas.

4.2.1 Prueba de hipótesis específicas

1. Hipótesis específica 1:

H₁: El grado de conocimiento y cumplimiento de la misión influye directamente en el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.

H₀: El grado de conocimiento y cumplimiento de la misión **no** influye directamente en el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.

2. **Nivel de confianza:** 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3. **Estadístico de prueba:** Coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 21

Correlación de Spearman - hipótesis específica 1

			Grado de conocimiento y cumplimiento de la misión	Consumo de viviendas
Spearman's rho	Grado de conocimiento y cumplimiento de la misión	Correlation	1,000	0,837
		Coefficient Sig. (2-tailed)		0,000
		N	92	92
	Consumo de viviendas	Correlation	0,837	1,000
		Coefficient Sig. (2-tailed)	0,000	
		N	92	92

4. **Decisión:** Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H_0

5. **Conclusión:** Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que el grado de conocimiento y

cumplimiento de la misión presenta una asociación directa con el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.

1. Hipótesis específica 2:

H₂: El grado de conocimiento y cumplimiento de la visión influye directamente en el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.

H₀: El grado de conocimiento y cumplimiento de la visión **no** influye directamente en el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.

2. **Nivel de confianza:** 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3. **Estadístico de prueba:** Coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 22

Correlación de Spearman - hipótesis específica 2

			Grado de conocimiento y cumplimiento de la visión	Consumo de viviendas
Spearman's rho	Grado de conocimiento y cumplimiento de la visión	Correlation Coefficient	1,000	0,826
		Sig. (2-tailed)		0,000
		N	92	92
	Consumo de viviendas	Correlation Coefficient	0,826	1,000
		Sig. (2-tailed)	0,000	
		N	92	92

4. **Decisión:** Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H_0

5. **Conclusión:** Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que el grado de conocimiento y

cumplimiento de la visión presenta una asociación directa con el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.

1. Hipótesis específica 3:

H₃: El grado de implementación de estrategias influye directamente en el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.

H₀: El grado de implementación de estrategias **no** influye directamente en el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.

2. **Nivel de confianza:** 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3. **Estadístico de prueba:** Coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 23

Correlación de Spearman - hipótesis específica 3

			Grado de implementación de estrategias	Consumo de viviendas
Spearman's rho	Grado de implementación de estrategias	Correlation	1,000	0,821
		Coefficient Sig. (2-tailed)		0,000
		N	92	92
	Consumo de viviendas	Correlation	0,821	1,000
Coefficient Sig. (2-tailed)		0,000		
N		92	92	

4. **Decisión:** Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H_0

5. **Conclusión:** Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que el grado de implementación de

estrategias presenta una asociación directa con el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.

1. Hipótesis específica 4:

H₄: El grado de evaluación de estrategias influye directamente en el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.

H₀: El grado de evaluación de estrategias **no** influye directamente en el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.

2. **Nivel de confianza:** 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3. **Estadístico de prueba:** Coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 24

Correlación de Spearman - hipótesis específica 4

			Grado de evaluación de estrategias	Consumo de viviendas
Spearman's rho	Grado de evaluación de estrategias	Correlation	1,000	0,830
		Coefficient Sig. (2-tailed)		0,000
		N	92	92
	Consumo de viviendas	Correlation	0,830	1,000
Coefficient Sig. (2-tailed)		0,000		
N		92	92	

4. **Decisión:** Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H_0

5. **Conclusión:** Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que el grado de evaluación de

estrategias presenta una asociación directa con el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.

1. Hipótesis específica 5:

H_s: El grado de cumplimiento de objetivos influye directamente en el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.

H_o: El grado de cumplimiento de objetivos **no** influye directamente en el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.

2. **Nivel de confianza:** 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3. **Estadístico de prueba:** Coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 25

Correlación de Spearman - hipótesis específica 5

			Grado de cumplimiento de objetivos	Consumo de viviendas	
Spearman's rho	Grado de cumplimiento de objetivos	Correlation	1,000	0,842	
		Coefficient			
		Sig. (2-tailed)		0,000	
			N	92	92
	Consumo de viviendas	Correlation	0,842	1,000	
		Coefficient			
Sig. (2-tailed)		0,000			
		N	92	92	

4. **Decisión:** Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H_0

5. **Conclusión:** Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que el grado de cumplimiento de

objetivos presenta una asociación directa con el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.

1. Hipótesis específica 6:

H₆: El grado de cumplimiento de metas influye directamente en el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.

H₀: El grado de cumplimiento de metas **no** influye directamente en el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.

2. **Nivel de confianza:** 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3. **Estadístico de prueba:** Coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 26

Correlación de Spearman - hipótesis específica 6

			Grado de cumplimiento de metas	Consumo de viviendas	
Spearman's rho	Grado de cumplimiento de metas	Correlation	1,000	0,849	
		Coefficient			
		Sig. (2-tailed)		0,000	
			N	92	92
	Consumo de viviendas	Correlation	0,849	1,000	
		Coefficient			
Sig. (2-tailed)		0,000			
		N	92		

4. **Decisión:** Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H_0

5. **Conclusión:** Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que el grado de cumplimiento de

metas presenta una asociación directa con el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.

Luego de haber comprobado las seis hipótesis específicas, se comprobó la hipótesis general:

La Planificación Estratégica presenta una asociación directa con el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.

4.3 Discusión de resultados

Luego de analizar las encuestas aplicadas a las 92 familias del distrito de Ventanilla, se encontraron las siguientes similitudes y diferencias con otras investigaciones.

El estudio: “Gestión del programa techo propio y su influencia en la satisfacción del beneficiario de la residencial Las Lomas de Cacatachi, 2018” presentado el año 2018 ante la Universidad César Vallejo por Katty Alegría, llegó a las siguientes conclusiones:

“La percepción de los beneficiarios de la residencial Las Lomas de Cacatachi con respecto a la gestión del Programa Techo Propio, los resultados se ubican en el nivel con el 77% de satisfacción de los beneficiarios de la residencial Las Lomas de Cacatachi, calculado el coeficiente de correlación (.880) y nivel de significación, por lo cual se afirma una relación directa y significativa entre las variables de estudio, por tanto, a menor gestión del Programa Techo Propio se presenta menores niveles de satisfacción del beneficiario de la Residencial Las Lomas de Cacatachi.

Los beneficiarios indican que la condición física de la construcción influye significativamente en la satisfacción de los beneficiarios de la residencial, desde la percepción de los beneficiarios de la residencial Las Lomas de Cacatachi. Se determinó que la condición física de la construcción se ubica predominantemente entre los niveles bajo y medio (89%); con

esta información de base, aplicada la respectiva prueba de hipótesis Rho de Spearman (.843), se obtiene evidencia estadística suficiente para afirmar.

Los beneficiarios manifiestan que el diseño arquitectónico tiene una relación directa y significativa de influencia en la satisfacción de los beneficiarios de la residencial. Se determinó que los niveles predominantes del diseño arquitectónico según la percepción de los beneficiarios se ubica el nivel bajo (100%), con porcentaje nulo de beneficiarios que acepta el diseño arquitectónico; relacionando esto con los resultados de la satisfacción mediante la prueba de correlación cuyo resultado es .832” (Alegría, 2018).

Luego, se menciona la investigación “Proyecto inmobiliario de vivienda social Techo Propio y lotizaciones en la ciudad de Tarapoto” presentada el año 2017 ante la Pontificia Universidad Católica del Perú por Iván Torres, llegó a las siguientes conclusiones:

“Se detallan las seis herramientas de la promoción mix y dentro de ellas, las salas de ventas y pilotos en la exhibición del producto y el contacto del público con los promotores de ventas como principales medios de orientación a los futuros clientes, por ende, representan una parte importante para el éxito del proyecto inmobiliario, además de la difusión a través de los medios de comunicación (impresos, televisivos, radiales y digitales) que ayudarán a ampliar la atención de la población de Tarapoto y las zonas aledañas. Además, se contará con una oficina de ventas en la ciudad y otra a pie de obra.

En el análisis económico se inicia con un estado de ganancias y pérdidas como primer análisis del proyecto y se obtienen ratios de rentabilidad favorables como el retorno sobre ventas (ROS) de 11.7% y un retorno sobre capital propio (ROE) de 31.4%. De ahí se realiza el flujo de caja para determinar que el proyecto tiene un VAN y TIR positivo, cumpliendo con las expectativas de los dueños del proyecto (VAN de \$446,666 con una tasa WACC de 10.54% y una TIR de 16.1%).

Por último, se realiza un análisis de sensibilidad con las variables más sensibles (costo de construcción, velocidad de ventas, costo de terreno y precio de venta) y se determina que tienen que ser muy bien manejadas para que el proyecto resulte exitoso, puesto que se encontró que una pequeña variación del 5% en algunas de ellas hacía que el VAN se convierta en negativo y no cumpla con los requisitos de los inversionistas. Es por esto por lo que el control de ingresos y egresos en este tipo de proyecto de vivienda social es muy importante.

Por todo lo anterior expuesto podemos concluir que se dan todas las condiciones para que el proyecto Las Lomas de Tarapoto sea exitoso, rentable y permita ampliar cada vez más la influencia de CCISAC en la zona, estableciendo su liderazgo en la Región” (Torres, 2017).

Finalmente, el estudio: “Incidencia de la mano de obra en el costo de la construcción de módulos de viviendas programa Techo Propio – Empresa Tegecon Andina S.A.C.” presentado el año 2018 ante la Universidad Privada del Norte por Magdalena Díaz, llegó a las siguientes conclusiones:

“Como resultado de la presente investigación y la evaluación de la incidencia de la mano de obra en la empresa se determinó que en la fase de formulación del presupuesto de obra para la partida específica de jornales para pago de personal obrero no se tomó en cuenta la medición del rendimiento de la productividad, lo que genera pérdidas económicas y la desconfianza en los futuros compradores, el bajo rendimiento y productividad de la mano de obra y su incidencia es negativa para la ejecución de los 250 módulos ya que el presupuesto asignado es de S/. 2,804.500.00; y no están acorde con la ejecución del gasto versus el avance físico, se proyecta que el total de gasto sería de S/. 4,684.768.20 proyectando una pérdida de S/. 1’880,268.20.

La falta de aplicación del FODA y de un plan estratégico es determinante para que la empresa no logre alcanzar las metas y en referencia al área de ejecución de obras no realiza la debida supervisión y medición del rendimiento del volumen de avance de obra y además de no

contar con las políticas que normen los pagos de jornales por las laborales diarias. La empresa tiene bajo rendimiento de la mano de obra y cuya incidencia es negativa para la ejecución de los 250 módulos de su primera etapa ya que el presupuesto asignado actual para la ejecución de la mano de obra es de S/. 2,804.500.00; y las actividades que se vienen desarrollando no están acorde con la ejecución del gasto versus el avance físico real de obra, ya que el monto proyectado con el avance actual sería de S/. 4,684.768.20 para un total de 700 semanas para pago de planillas de esta comparación (Tabla N° 24) tenemos un hallazgo de proyección de pérdida para la empresa por el monto de S/. 1'880,268.20.

La empresa Tegecon Andina SAC no cuenta con manuales de procedimientos y políticas para la ejecución de obras, y es la razón por la cual no determina eficazmente la medición del volumen de producción, influenciando negativamente en contar con indicadores reales sobre el desempeño del rendimiento de la mano de obra en base al presupuesto inicial de S/. 2'804,500.00 para la construcción de 250 módulos a un avance real del 52% es decir la construcción de 130 módulos ya ejecutó el gasto del presupuesto total por un monto de S/. 1'963,150.00 que alcanza el 70% del presupuesto quedando un saldo de S/. 841,350.00 que representa el 30% del presupuesto para un saldo real de ejecución de mano de obra de 48% es decir de 120 módulos.

Las anteriores investigaciones, ratifican el presente estudio, es decir, se comprueba que la Planificación Estratégica influye directamente en el Consumo Viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

1. Se determinó que el grado de conocimiento y cumplimiento de la misión presenta una asociación directa con el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.
2. Se determinó que el grado de conocimiento y cumplimiento de la visión presenta una asociación directa con el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.
3. Se determinó que el grado de implementación de estrategias presenta una asociación directa con el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.
4. Se determinó que el grado de evaluación de estrategias presenta una asociación directa con el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.
5. Se determinó que el grado de cumplimiento de objetivos presenta una asociación directa con el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.
6. Se determinó que el grado de cumplimiento de metas presenta una asociación directa con el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.
7. Se determinó que la Planificación Estratégica presenta una asociación directa con el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.

5.2 Recomendaciones

1. Se recomienda a las autoridades del Fondo Mi vivienda que se realice una actualización de la definición de la misión del Sector, con el objetivo de acercar más a la necesidad real de la población de Ventanilla.

2. Se recomienda a las autoridades del Fondo Mivivienda que se realice una actualización de la definición de la visión del Sector, con el objetivo de poder satisfacer en el tiempo las necesidades habitacionales de la población de Ventanilla.
3. Se recomienda a las autoridades del Fondo Mivivienda que se realice un control adecuado de las estrategias implementadas, para determinar porcentualmente cuantas han sido aplicadas.
4. Se recomienda a las autoridades del Fondo Mivivienda que se realice un control adecuado de las estrategias implementadas, para determinar sus posibles cambios o mejoras para así incrementar el consumo de viviendas.
5. Se recomienda a las autoridades del Fondo Mivivienda que se realice una revisión de los objetivos vigentes, para que se encuentren más cercanos a la realidad de los NSE D y E de la población.
6. Se recomienda a las autoridades del Fondo Mi vivienda que se realice una revisión del cumplimiento de las metas propuestas y una redefinición de las mismas, para que se encuentren más cercanos a la realidad de los NSE D y E de la población.
7. Se recomienda a las autoridades del Fondo Mi vivienda que se considere la Planificación Estratégica del sector como la base primordial para el análisis de la problemática habitacional, de esa forma se podrá contribuir efectivamente a la disminución del déficit habitacional y aumentar el consumo de viviendas en las clases sociales más necesitadas, para ello , se recomienda que el Fondo Mi vivienda se defina no solo como una entidad bancaria de segundo piso, sino se considere primordialmente un articulador del sector vivienda social organizando la oferta y demanda nacional.
8. Se recomienda al Ministerio de Vivienda el desarrollo de Ciudades Satélite, a nivel nacional, que permitan la generación de actividades productivas (cluster), servicios

complementarios (Hospitales, Colegios, Centros de Esparcimiento, Comisarías, Habitación Urbana, entre otros), Viviendas, Comercio, todo en un solo lugar, que va a conducir a una descentralización nacional y evitar la migración a la capital

BIBLIOGRAFÍA

- Alegría, K. (2018). Gestión del programa techo propio y su influencia en la satisfacción del beneficiario de la residencial Las Lomas de Cacatachi, 2018. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26010>
- Briceño, D. (2018). Diseño de propuesta para la construcción de Vivienda de Interés Social en barrios populares cercanos a las centralidades de Bogotá: Una propuesta de ciudad sostenible. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/15996/1/1.%20Proyecto%20de%20construcci%C3%B3n%20de%20VIS%20en%20Bogot%C3%A1.pdf>
- Comparabien. (2021). ¿Cuál es la diferencia entre crédito hipotecario y crédito MiVivienda? Obtenido de <https://comparabien.com.pe/faq/cual-diferencia-credito-hipotecario-y-credito-mivivienda>
- Da Silva, D. (2020). ¿Qué es atención al cliente? Definición, elementos e importancia para las empresas en la actualidad. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-atencion-al-cliente/>
- Díaz, M. (2018). Incidencia de la mano de obra en el costo de la construcción de módulos de viviendas programa Techo Propio – Empresa Tegecon Andina S.A.C. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13701/Diaz%20Morales%20Lilia%20Magdalena%20del%20Carmen.pdf>
- Donoso, A. (2017). Crédito hipotecario. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/credito-hipotecario.html>
- Edificaciones Inmobiliarias. (2020). Precios de vivienda en Perú: el impacto de la crisis en el sector inmobiliario. Obtenido de <https://ei.com.pe/noticia/precios-de-vivienda-en-peru-como-impacto-la-crisis-sanitaria-en-el-sector-inmobiliario/>
- El Peruano. (2021). Proyectan disminuir el déficit de viviendas y espacios públicos. Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia/121210-proyectan-disminuir-el-deficit-de-viviendas-y-espacios-publicos>
- Fondo Mivivienda. (2016). Principales logros del Fondo Mivivienda. Obtenido de <https://www.mivivienda.com.pe/PortalCMS/archivos/documentos/PRINCIPALES%20>

- LOGROS%20DEL%20FONDO%20MIVIVIENDA%20%20AGO2011-JUL2016.pdf
 Fondo Mivivienda. (2021). Nuevo crédito MiVivienda. Obtenido de <https://www.mivivienda.com.pe/PortalWEB/usuario-busca-viviendas/pagina.aspx?idpage=20>
- Fondo Mivivienda. (2021). Techo propio. Obtenido de <https://www.mivivienda.com.pe/porta/web/usuario-busca-viviendas/pagina.aspx?idpage=30>
- Garnica et al. (2019). Satisfacción residencial: objetivo final del diseño participativo en la vivienda social y el conjunto habitacional. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/334042193_Satisfaccion_residencial_objetivo_final_del_diseno_participativo_en_la_vivienda_social_y_el_conjunto_habitacional
- Gobierno del Perú. (2021). Mivivienda y Techo Propio otorgan bonos máximos de S/ 17 700 y S/33 600 para la compra de viviendas. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/vivienda/noticias/49681-mivivienda-y-techo-propio-otorgan-bonos-maximos-de-s-17-700-y-s-33-600-para-la-compra-de-viviendas>
- Hábitat. (2021). Relación de la vivienda con el entorno. Obtenido de <https://habitatdominicana.org/relacion-de-la-vivienda-con-el-entorno/>
- Iglesias, A. y Arriola, J. (2016). El Planeamiento Estratégico. Obtenido de <https://libros-revistas-derecho.vlex.es/vid/planteamiento-estrategico-244092>
- INEI. (2016). Déficit habitacional. Obtenido de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digita les/Est/Lib1442/cap13.pdf
- La Información. (2020). Comprar casa con pocos ahorros: los bancos que dan el 100% de la hipoteca. Obtenido de <https://www.lainformacion.com/economia-negocios-y-finanzas/bancos-ofrecen-100hipoteca-compra-casa-ahorros/2817873/>
- MCH. (2021). La vivienda social: características y casos de estudio. Obtenido de <https://www.mchmaster.com/es/noticias/vivienda-social-caracteristicas-casos-de-estudio/>
- Meza, S. (2016). La vivienda social en el Perú. Evaluación de las políticas y programas sobre vivienda de interés social. Obtenido de https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/87782/MEZA_TESIS_MASTER.p

- df
- Mi vivienda. (2021). Techo propio. Obtenido de <https://www.mivivienda.com.pe/portalweb/promotores-constructores/pagina.aspx?idpage=81>
- Pazmiño, O. (2018). Planificación de un prototipo de vivienda de interés social en la comunidad de la Colombia Alta, del Cantón Chillanes, Provincia de Bolívar. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/4996>
- Pedrosa, S. (2015). Oferta. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/oferta.html>
- Petrecca, F. (2019). Vivienda social sustentable y de bajo mantenimiento. Obtenido de <https://ria.utn.edu.ar/bitstream/handle/20.500.12272/4293/TESIS%20DE%20MAESTRIA%20-%20PETRECCA.pdf>
- Psicología Ambiental. (2021). Satisfacción residencial. Obtenido de http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/unidad-2-tema-4-4
- Quiroa, M. (2020). Planificación estratégica. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/planificacion-estrategica.html>
- Roldán, P. (2018). Trámite. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/tramite.html>
- Tiempo Minero. (2019). Planeamiento Estratégico: ¿Qué es? ¿Para qué sirve? Obtenido de <https://camiper.com/tiempominero/planeamiento-estrategico-que-es-para-que-sirve/>
- Torres, I. (2017). Proyecto inmobiliario de vivienda social Techo Propio y lotizaciones en la ciudad de Tarapoto. Obtenido de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/8554/Torres_Urraca_Proyecto.pdf
- Vásquez, R. (2016). Ahorro. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/ahorro.html>.

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de coherencia interna

Título	Definición del Problema	Objetivos	Formulación de Hipótesis	Clasificación de variables	Definición Operacional	Metodología	Población, Muestra y Muestreo	Técnica e Instrumento
LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PARA EL CONSUMO DE VIVIENDAS TECHO PROPIO EN EL DISTRITO DE VENTANILLA	Problema general ¿Cómo la Planificación Estratégica influye en el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla?	Objetivo General Establecer la influencia de la Planificación Estratégica para el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.	Hipótesis General La Planificación Estratégica influye directamente en el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.	Variable Independiente Planificación Estratégica	X ₁ . Grado de conocimiento y cumplimiento de la misión.	Tipo Tipo Explicativo Nivel Nivel Aplicado Método Ex Post facto. Diseño Correlacional <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 0 auto;">M = Oy (f) Ox₁</div>	Población 120 familias Muestra: 92 familias Muestreo Se utilizó el muestreo probabilístico.	Técnica La principal técnica que se utilizó en el presente estudio fue la encuesta. Instrumento Cuestionario de preguntas cerradas, ejecutadas a la muestra.
	Problemas Específicos ¿Cómo el grado de conocimiento y cumplimiento de la misión influye en el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla?	Objetivos Específicos Establecer la influencia del grado de conocimiento y cumplimiento de la misión con el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.	Hipótesis Específicas El grado de conocimiento y cumplimiento de la misión influye directamente en el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.		X ₂ . Grado de conocimiento y cumplimiento de la visión. X ₃ . Grado de implementación de estrategias. X ₄ . Grado de evaluación de estrategias. X ₅ . Grado de cumplimiento de objetivos. X ₆ . Grado de cumplimiento de metas.			
	¿Cómo el grado de conocimiento y cumplimiento de la visión influye en el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla?	Establecer la influencia del grado del conocimiento y cumplimiento de la visión con el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.	El grado de conocimiento y cumplimiento de la visión influye directamente en el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.		Y ₁ . Grado de conformidad de la vivienda recibida. Y ₂ . Satisfacción en la atención recibida.			
	¿Cómo el grado de implementación de estrategias influye en el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla?	Establecer la influencia del grado de implementación de estrategias con el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.	El grado de implementación de estrategias influye directamente en el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.	Y ₃ . Nivel de precio de la vivienda. Y ₄ . Conformidad en el área de la vivienda.				
	¿Cómo el grado de evaluación de estrategias influye en el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla?	Establecer la influencia del grado de la evaluación de	El grado de evaluación de estrategias influye en el consumo de viviendas Techo	Y ₅ . Monto de ahorro solicitado. Y ₆ . Acabados de la vivienda.				
				Variable Dependiente Consumo de viviendas Techo Propio				

	<p>¿Cómo el grado de cumplimiento de objetivos influye en el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla?</p> <p>¿Cómo el grado de cumplimiento de metas influye en el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla?</p>	<p>estrategias con el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.</p> <p>Establecer la influencia del grado de cumplimiento de objetivos con el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.</p> <p>Establecer la influencia del grado de cumplimiento de metas con el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.</p>	<p>Propio en el distrito de Ventanilla.</p> <p>El grado de cumplimiento de objetivos influye directamente en el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.</p> <p>El grado de cumplimiento de metas influye directamente en el consumo de viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla.</p>		<p>X₇. Simplificación de los trámites y</p> <p>Y₈. Número de habitaciones en la vivienda.</p> <p>X₉. Valor del bono otorgado.</p> <p>Y₁₀. Cantidad en la oferta de viviendas.</p> <p>Y₁₁. Celeridad en el proceso de la obtención del crédito hipotecario.</p> <p>Y₁₂. Nivel de satisfacción en el entorno a la vivienda.</p>			
--	---	---	---	--	---	--	--	--

Anexo 2 Instrumento de Recolección de Datos (Encuesta)

Objetivo: Establecer la influencia de la Planeación Estratégica en el Consumo de Viviendas Techo Propio en el distrito de Ventanilla. (ENCUESTA ANONIMA)

PREGUNTAS	MA	A	I	D	TD
1. Considera adecuado el grado de conocimiento de la misión					
2. Considera adecuado el grado de cumplimiento de la misión					
3. Considera adecuado el grado de conocimiento de la visión					
4. Considera adecuado el grado de cumplimiento de la visión					
5. Considera adecuado el grado de implementación de estrategias					
6. Considera adecuado el grado de evaluación de estrategias					
7. Considera adecuado el grado de cumplimiento de objetivos					
8. Considera adecuado el grado de cumplimiento de metas					
9. Considera adecuado el grado de conformidad de la vivienda recibida.					
10. Se encuentra satisfecho con la atención recibida.					
11. Considera adecuado el nivel del precio de la vivienda.					
12. Se encuentra conforme con el área de la vivienda.					
13. Se encuentra conforme con el monto de ahorro solicitado.					
14. Se encuentra satisfecho con los acabados de la vivienda.					
15. Está de acuerdo con la simplificación de los trámites.					
16. Está de acuerdo con el número de habitaciones por vivienda.					
17. Está conforme con el valor del bono otorgado.					
18. Está de acuerdo con la oferta de viviendas.					
19. Se encuentra conforme con la celeridad en el proceso de la obtención del crédito hipotecario.					
20. Se encuentra conforme con el entorno a la vivienda.					