



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

ESCUELA DE INGENIERÍA CIVIL

**“MEDICIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS
RESIDENTES DE EDIFICACIONES PARA VIVIENDA EN LA
CIUDAD DE LOJA”**

*Tesis de Grado previa
a la obtención del
Título de Ingeniero Civil*

AUTOR:

Pablo René Escobar Aguirre

DIRECTOR:

Ing. Jorge Luis Palacios Riofrío

**LOJA – ECUADOR
2010**

CERTIFICACIÓN

Ing. Jorge Luis Palacios Riofrío

DIRECTOR DE TESIS

CERTIFICO:

Que he dirigido la presente tesis desde su inicio hasta su culminación, la misma que se encuentra científica y reglamentariamente en condiciones de presentarse para la graduación del postulante.

Por lo expuesto, autorizo su presentación, disertación y defensa.

Loja, Abril de 2010.

Ing. Jorge Luis Palacios Riofrío

DIRECTOR DE TESIS

CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Pablo René Escobar Aguirre, declaro ser autor del presente trabajo y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: *“Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”*.

Pablo René Escobar Aguirre

AUTORÍA

El proceso de investigación realizado en la presente tesis como: análisis, tablas, gráficos, conclusiones y recomendaciones, así como también observaciones son de absoluta responsabilidad del autor.

Además, cabe indicar que la información recopilada para el presente trabajo, se encuentra debidamente especificada en el apartado de las referencias.

Pablo René Escobar Aguirre

DEDICATORIA

A Dios fuente de todo cuanto soy como persona.

A mis padres Yolanda y Raúl, por su amor desmedido, por creer en mí y en especial por sus oraciones, a mis abuelitos Alfonso y Enma que con su paciencia y ejemplo me han demostrado que Dios es el único y no hay nadie más después de Él, a mis hermanos Alex y Luis, a toda mi familia y amigos que de una u otra manera me dieron confianza y me apoyaron siempre.

Pablo René Escobar Aguirre

AGRADECIMIENTOS

Luego de haber culminado con éxito mi investigación, agradezco al Ing. Jorge Luis Palacios, por su invaluable disposición, tiempo, consejo, y constante apoyo durante el desarrollo de este estudio.

Sin olvidar a los señores residentes de las viviendas encuestas, quienes proporcionaron gentil y amablemente los datos necesarios para llevar a cabo esta investigación.

Pablo René Escobar Aguirre

RESUMEN

El siguiente trabajo consiste en un análisis descriptivo de los niveles de satisfacción de los residentes de edificaciones para vivienda en la ciudad de Loja.

En esta investigación se midió la satisfacción residencial a través de cinco niveles, los cuales se desprenden de la bibliografía revisada, específicamente se extrajeron del modelo de satisfacción del cliente propuesto por Hayes B. el cual fue adaptado a nuestro caso en particular.

Para realizar el análisis se encuestaron a las personas que tengan un grado de percepción adecuado, nos referimos a las personas que están en la capacidad de emitir algún criterio acerca de los desperfectos o aspectos positivos que tenga la vivienda, de preferencia podrían ser personas adultas, ya sean éstas dueños, arrendatarios o miembro de la familia que reside en inmueble, el estudio se lo hizo para proyectos construidos y habitados desde el año 2004 hasta el 2008. El instrumento utilizado fue una adaptación del formato de respuesta tipo Likert desarrollada por Hayes B, a la cual se le estableció una nueva manera para responder. El nuevo instrumento fue validado por el equipo de investigación, esto con el fin de asegurar que la encuesta midiese cada una de las variables propuestas. La encuesta fue aplicada a una población de 302 residentes, la toma de la encuesta fue realizada por el autor de este proyecto.

Para cumplir con los objetivos establecidos en este proyecto, y una vez tabulados los resultados, se procedió a vaciar la información obtenida mediante la aplicación de las encuestas en el programa Microsoft Excel, para después realizar el análisis de los mismos por medio de métodos estadísticos y la utilización de tablas y gráficos que permitieron su interpretación.

ÍNDICE

Página

CAPÍTULO 1: PROPÓSITO DEL ESTUDIO	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Objetivo general.....	3
1.3 Objetivos específicos.....	3
1.4 Alcance del proyecto.....	3
1.5 Limitaciones.....	4
1.6 Justificación.....	4
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO.....	6
2.1 Satisfacción Residencial.....	6
2.1.1 La satisfacción como indicador subjetivo de la calidad de vida.....	8
2.1.2 Concepto de vivienda.....	10
2.1.3 Definiciones de satisfacción residencial.....	10
2.1.4 La satisfacción residencial como predictora de una conducta.....	11
2.2. Concepto de calidad.....	13
2.2.1. Conceptos.....	15
2.3. Calidad total.....	17
2.3.1. Proceso de la calidad total.....	19
2.3.2. Impacto de la calidad en empresas de construcción.....	20
2.3.3. Ventajas de la calidad en empresas de construcción.....	21
2.3.4. Costo de la mala calidad.....	22
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA.....	23
3.1 Tipo de investigación.....	23
3.2 Diseño de la investigación.....	24
3.3 Objetivos de la investigación.....	24
3.4 Recopilación de datos.....	25
3.4.1 Método de incidentes críticos.....	25
3.4.2 Elaboración del formato encuesta.....	29
3.4.3 Definición de las preguntas de la encuesta.....	30
3.4.3.1 Género del encuestado.....	31

3.4.3.2 Estado civil de los encuestados.....	31
3.4.3.3 Hijos mayores y menores de 12 años.....	31
3.4.3.4 Número de personas que residen en el inmueble.....	32
3.4.3.5 Tiempo que residen en el inmueble.....	32
3.4.3.6 Relación con el inmueble.....	32
3.4.3.7 Es el dueño original del Inmueble.....	32
3.4.3.8 Tiene Trabajo.....	32
3.4.3.9 Sus ingresos están entre.....	33
3.4.3.10 Financiamiento (Forma de pago).....	33
3.4.3.11 Hizo contrato con el constructor.....	33
3.4.3.12 ¿Plazo de entrega? .Cumplió el constructor.....	34
3.4.3.13 Cree que lo que pagó, es proporcional a lo que recibió.....	34
3.4.3.14 Se siente satisfecho con la relación. Lo ofrecido vs. Lo entregado.....	34
3.4.3.15 Tienen reglamento de condominios, ¿Están de acuerdo con él?.....	34
3.4.3.16 Ubicación del inmueble (Lugar).....	34
3.4.3.17 En la relación con sus vecinos.....	35
3.4.3.18 Con las condiciones ambientales.....	35
3.4.3.19 Con la seguridad de la vivienda (Contra robos intra- domiciliarios).....	35
3.4.3.20 Está satisfecho con la fachada del inmueble.....	35
3.4.3.21 Con el área y espacio del inmueble.....	35
3.4.3.22 Distribución de las habitaciones, baño, cocina, sala, comedor, etc.....	36
3.4.3.23 Calidad y funcionalidad de las escaleras o gradas.....	36
3.4.3.24 Calidad y funcionalidad de las puertas y ventanas.....	36
3.4.3.25 Calidad, funcionalidad y diseño de los pisos y baldosas.....	36
3.4.3.26 Calidad y funcionamiento de los muros y paredes.....	36
3.4.3.27 Con la funcionalidad y calidad del espacio: COCINA.....	36
3.4.3.28 Con la funcionalidad y calidad del espacio: COMEDOR.....	36
3.4.3.29 Con la funcionalidad y calidad del espacio: DORMITORIOS.....	37

3.4.3.30	Con la funcionalidad y calidad del espacio: SALA.....	37
3.4.3.31	Con la funcionalidad y calidad del espacio: BAÑOS.....	37
3.4.3.32	Con la funcionalidad y calidad de las piezas sanitarias.....	37
3.4.3.33	Con la funcionalidad y calidad de los techos y losas.....	37
3.4.3.34	Con el funcionamiento y calidad del ascensor.....	37
3.4.3.35	Con el funcionamiento, calidad y diseño de la grifería.....	37
3.4.3.36	Con la altura de los mesones del baño y cocina.....	38
3.4.3.37	Con la Electricidad, capacidad de tomacorrientes (#), interruptores (altura).....	38
3.4.3.38	Con la distribución de iluminación artificial (distribución de lámparas, focos, etc.....)	38
3.4.3.39	Con la calidad, funcionamiento y diseño de las áreas comunales.....	38
3.4.3.40	Está satisfecho o cree que existe demasiada humedad.....	39
3.4.3.41	Con la iluminación y control de la luz del sol.....	39
3.4.3.42	Con el funcionamiento, calidad y diseño de los closets.....	39
3.4.3.43	Con el desalojo y funcionamiento de lo relacionado con las aguas servidas.....	39
3.4.3.44	Está satisfecho con la presión del agua.....	39
3.4.3.45	Está satisfecho con la temperatura del agua.....	40
3.4.3.46	Con el funcionamiento y calidad del sistema hidroneumático.....	40
3.4.3.47	Está satisfecho con el sistema del gas.....	40
3.4.3.48	Con la funcionalidad y superficie del parqueadero.....	40
3.4.3.49	¿Está satisfecho con todo lo que tiene que ver con la telefonía? (teléfono).....	40
3.4.3.50	Está satisfecho con la ventilación.....	40
3.4.3.51	Está satisfecho con el aislamiento térmico.....	41
3.4.3.52	Está satisfecho en lo que tiene que ver con el aislamiento acústico.....	41
3.4.3.53	Se siente satisfecho, o qué, cree que se le olvidó al diseñador o que le agregaría a la vivienda.....	41
3.5	Selección de la muestra.....	41

CAPÍTULO 4: CLASIFICACIÓN Y LOCALIZACIÓN DE LOS PROYECTOS DE EDIFICACIÓN PARA VIVIENDA ENCUESTADOS EN LA CIUDAD DE LOJA.....45

4.1 Tamaño de la población (N).....48
4.2 Número de viviendas a encuestar (n)..... 48

CAPÍTULO 5: ANÁLISIS Y RESULTADOS.....50

5.1 Análisis de las variables demográficas.....50
5.2 Datos y análisis de los encuestados.....51
5.3 Casas.....157
5.4 Departamentos.....159
5.5 Análisis comparativo entre casas y departamentos.....161

CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....164

6.1 Conclusiones.....164
6.2 Recomendaciones.....167

CAPÍTULO 7:169

7.1 BIBLIOGRAFÍA.....169

ANEXOS

ANEXO 1: Formato encuesta.....172
ANEXO 2: Plano de la ciudad de Loja con la ubicación de los proyectos encuestados.....177

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Formato de respuesta de tipo Likert.....29
Tabla 2. Valores de Z correspondientes a varios niveles de confianza.....43
Tabla 3. Niveles de significación para valores de coeficientes de confianza.....43
Tabla 4. Edificios analizados.....46
Tabla 5. Casas analizadas.....47
Tabla 6. Género del encuestado.....52
Tabla 7. Estado civil de los encuestados.....53

Tabla 8. Hijos mayores y menores de 12 años.....	54
Tabla 9. Número de personas que residen en el inmueble.....	55
Tabla 10. Tiempo que residen en el inmueble.....	56
Tabla 11. Relación con el inmueble.....	57
Tabla 12. Es el dueño original del Inmueble.....	58
Tabla 13. Tiene trabajo.....	59
Tabla 14. Sus ingresos mensuales están entre.....	60
Tabla 15. Financiamiento (Forma de pago).....	61
Tabla 16. Hizo contrato con el constructor.....	62
Tabla 17. Plazo de entrega, ¿cumplió en constructor?.....	63
Tabla 18. Cree que lo que pagó, es proporcional a lo que recibió.....	64
Tabla 19. Tiene reglamento de condominios.....	65
Tabla 20. ¿Está de acuerdo con él?.....	66
Tabla 21. Ubicación del inmueble (Lugar).....	67
Tabla 22. En la relación con sus vecinos.....	68
Tabla 23. Con las condiciones ambientales.....	69
Tabla 24. Con la seguridad de la vivienda (contra robos intra-domiciliarios).....	70
Tabla 25. Está satisfecho con la fachada del inmueble.....	71
Tabla 26. Está satisfecho con el área y espacio del inmueble.....	72
Tabla 27. Distribución de las habitaciones, baño, cocina, sala, comedor, etc.....	73
Tabla 28. Calidad y funcionalidad de las escaleras o gradas.....	74
Tabla 29. Calidad y funcionalidad de las puertas y ventanas.....	75
Tabla 30. Calidad, funcionalidad y diseño de los pisos y baldosas.....	76
Tabla 31. Con la calidad y funcionamiento de los muros y paredes.....	77
Tabla 32. Con la calidad y funcionalidad del espacio: COCINA.....	78
Tabla 33. Con la calidad y funcionalidad del espacio: COMEDOR.....	79
Tabla 34. Con la calidad y funcionalidad del espacio: DORMITORIOS.....	80
Tabla 35. Con la calidad y funcionalidad del espacio: SALA.....	81
Tabla 36. Con la calidad y funcionalidad del espacio: BAÑOS.....	82
Tabla 37. Con la calidad y funcionalidad de las piezas sanitarias.....	83
Tabla 38. Con la calidad y funcionalidad de los techos y losas.....	84
Tabla 39. Con el funcionamiento, calidad y diseño de la grifería.....	85
Tabla 40. Con la altura de los mesones del baño y cocina.....	86
Tabla 41. Con la electricidad, capacidad de tomacorrientes (#), interruptores (altura).....	87
Tabla 42. Con la distribución de la iluminación artificial (distribución de lámparas, focos, etc.).....	88
Tabla 43. Con la calidad, funcionamiento y diseño de las áreas comunales.....	89

Tabla 44. Está satisfecho ó cree que existe demasiada humedad.....	90
Tabla 45. Con la iluminación y control de la luz del sol.....	91
Tabla 46. Con el funcionamiento, calidad y diseño de los closets.....	92
Tabla 47. Con el desalojo y funcionamiento de las aguas servidas.....	93
Tabla 48. Está satisfecho con la presión del agua.....	94
Tabla 49. Está satisfecho con la temperatura del agua.....	95
Tabla 50. Está satisfecho con el sistema del gas.....	96
Tabla 51. Con la funcionalidad y superficie del parqueadero.....	97
Tabla 52. Está satisfecho con todo lo que tiene que ver con la telefonía (teléfono).....	98
Tabla 53. Está satisfecho con la ventilación.....	99
Tabla 54. Está satisfecho con el aislamiento térmico.....	100
Tabla 55. Esta satisfecho en lo que tiene que ver con el aislamiento acústico.....	101
Tabla 56. ¿Está satisfecho, o que cree que se le olvido al diseñador, y que le agregaría a la vivienda.....	102
Tabla 57. Género del encuestado.....	104
Tabla 58. Estado civil de los encuestados.....	105
Tabla 59. Hijos mayores y menores de 12 años.....	106
Tabla 60. Número de personas que residen en el inmueble.....	107
Tabla 61. Tiempo que residen en el inmueble.....	108
Tabla 62. Relación con el inmueble.....	109
Tabla 63. Es el dueño original del Inmueble.....	110
Tabla 64. Tiene trabajo.....	111
Tabla 65. Sus ingresos mensuales están entre.....	112
Tabla 66. Financiamiento (Forma de pago).....	113
Tabla 67. Hizo contrato con el constructor.....	114
Tabla 68. Plazo de entrega, ¿cumplió en constructor?.....	115
Tabla 69. Cree que lo que pagó, es proporcional a lo que recibió.....	116
Tabla 70. Tiene reglamento de condominios.....	117
Tabla 71. ¿Está de acuerdo con él?.....	118
Tabla 72. Ubicación del inmueble (Lugar).....	119
Tabla 73. En la relación con sus vecinos.....	120
Tabla 74. Con las condiciones ambientales.....	121
Tabla 75. Con la seguridad de la vivienda contra robos intra-domiciliarios.....	122
Tabla 76. Está satisfecho con la fachada del inmueble.....	123
Tabla 77. Está satisfecho con el área y espacio del inmueble.....	124
Tabla 78. Distribución de las habitaciones, baño, cocina, sala, comedor, etc.....	125
Tabla 79. Calidad y funcionalidad de las escaleras o gradas.....	126

Tabla 80. Calidad y funcionalidad de las puertas y ventanas.....	127
Tabla 81. Calidad, funcionalidad y diseño de los pisos y baldosas.....	128
Tabla 82. Con la calidad y funcionamiento de los muros y paredes.....	129
Tabla 83. Con la calidad y funcionalidad del espacio: COCINA.....	130
Tabla 84. Con la calidad y funcionalidad del espacio: COMEDOR.....	131
Tabla 85. Con la calidad y funcionalidad del espacio: DORMITORIOS.....	132
Tabla 86. Con la calidad y funcionalidad del espacio: SALA.....	133
Tabla 87. Con la calidad y funcionalidad del espacio: BAÑOS.....	134
Tabla 88. Con la calidad y funcionalidad de las piezas sanitarias.....	135
Tabla 89. Con la calidad y funcionalidad de los techos y losas.....	136
Tabla 90. Con la funcionalidad y calidad del ascensor.....	137
Tabla 91. Con el funcionamiento, calidad y diseño de la grifería.....	138
Tabla 92. Con la altura de los mesones del baño y cocina.....	139
Tabla 93. Con la electricidad, capacidad de tomacorrientes (#), interruptores (altura).....	140
Tabla 94. Con la distribución de la iluminación artificial (distribución de lámparas, focos, etc.).....	141
Tabla 95. Con la calidad, funcionamiento y diseño de las áreas comunales.....	142
Tabla 96. Esta satisfecho ó cree que existe demasiada humedad.....	143
Tabla 97. Con la iluminación y control de la luz del sol.....	144
Tabla 98. Con el funcionamiento, calidad y diseño de los closets.....	145
Tabla 99. Con el desalojo y funcionamiento de lo relacionado con las aguas servidas.....	146
Tabla 100. Está satisfecho con la presión del agua.....	147
Tabla 101. Está satisfecho con la temperatura del agua.....	148
Tabla 102. Con el funcionamiento y calidad del sistema hidroneumático.....	149
Tabla 103. Está satisfecho con el sistema de gas.....	150
Tabla 104. Con la funcionalidad y superficie del parqueadero.....	151
Tabla 105. Está satisfecho con todo lo que tiene que ver con la telefonía (teléfono).....	152
Tabla 106. Está satisfecho con la ventilación.....	153
Tabla 107. Está satisfecho con el aislamiento térmico.....	154
Tabla 108. Esta satisfecho en lo que tiene que ver con el aislamiento acústico.....	155
Tabla 109. ¿Está satisfecho, o que cree que se le olvido al diseñador, y que le agregaría a la vivienda?.....	156
Tabla 110. Sentimientos para: CASAS.....	157
Tabla 111. Sentimientos para: DEPARTAMENTOS.....	159

Tabla 112. Porcentajes satisfacción para casas y edificios.....	161
---	-----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Relación jerárquica entre los incidentes críticos, los elementos de satisfacción y las necesidades del cliente.....	27
--	----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Género del encuestado.....	52
Gráfico N° 2. Estado civil de los encuestados.....	53
Gráfico N° 3. Hijos mayores y menores de 12 años.....	54
Gráfico N° 4. Número de personas que residen en el inmueble.....	55
Gráfico N° 5. Tiempo que residen en el inmueble.....	56
Gráfico N° 6. Relación con el inmueble.....	57
Gráfico N° 7. Es el dueño original del Inmueble.....	58
Gráfico N° 8. Tiene trabajo.....	59
Gráfico N° 9. Sus ingresos mensuales están entre.....	60
Gráfico N° 10. Financiamiento (Forma de pago).....	61
Gráfico N° 11. Hizo contrato con el constructor.....	62
Gráfico N° 12. Plazo de entrega, ¿cumplió en constructor?.....	63
Gráfico N° 13. Cree que lo que pagó, es proporcional a lo que recibió.....	64
Gráfico N° 14. Tiene reglamento de condominios.....	65
Gráfico N° 15. ¿Está de acuerdo con él?.....	66
Gráfico N° 16. Ubicación del inmueble (Lugar).....	67
Gráfico N° 17. En la relación con sus vecinos.....	68
Gráfico N° 18. Con las condiciones ambientales.....	69
Gráfico N° 19. Con la seguridad de la vivienda (contra robos intra-domiciliarios).....	70
Gráfico N° 20. Está satisfecho con la fachada del inmueble.....	71
Gráfico N° 21. Está satisfecho con el área y espacio del inmueble.....	72
Gráfico N° 22. Distribución de las habitaciones, baño, cocina, sala, comedor, etc.....	73
Gráfico N° 23. Calidad y funcionalidad de las escaleras o gradas.....	74
Gráfico N° 24. Calidad y funcionalidad de las puertas y ventanas.....	75
Gráfico N° 25. Calidad, funcionalidad y diseño de los pisos y baldosas.....	76

Gráfico N° 26. Con la calidad y funcionamiento de los muros y paredes.....	77
Gráfico N° 27. Con la calidad y funcionalidad del espacio: COCINA.....	78
Gráfico N° 28. Con la calidad y funcionalidad del espacio: COMEDOR.....	79
Gráfico N° 29. Con la calidad y funcionalidad del espacio: DORMITORIOS.....	80
Gráfico N° 30. Con la calidad y funcionalidad del espacio: SALA.....	81
Gráfico N° 31. Con la calidad y funcionalidad del espacio: BAÑOS.....	82
Gráfico N° 32. Con la calidad y funcionalidad de las piezas sanitarias.....	83
Gráfico N° 33. Con la calidad y funcionalidad de los techos y losas.....	84
Gráfico N° 34. Con el funcionamiento, calidad y diseño de la grifería.....	85
Gráfico N° 35. Con la altura de los mesones del baño y cocina.....	86
Gráfico N° 36. Con la electricidad, capacidad de tomacorrientes (#), interruptores (altura).....	87
Gráfico N° 37. Con la distribución de la iluminación artificial (distribución de lámparas, focos, etc.).....	88
Gráfico N° 38. Con la calidad, funcionamiento y diseño de las áreas comunales.....	89
Gráfico N° 39. Está satisfecho ó cree que existe demasiada humedad.....	90
Gráfico N° 40. Con la iluminación y control de la luz del sol.....	91
Gráfico N° 41. Con el funcionamiento, calidad y diseño de los closets.....	92
Gráfico N° 42. Con el desalojo y funcionamiento de las aguas servidas.....	93
Gráfico N° 43. Está satisfecho con la presión del agua.....	94
Gráfico N° 44. Está satisfecho con la temperatura del agua.....	95
Gráfico N° 45. Está satisfecho con el sistema del gas.....	96
Gráfico N° 46. Con la funcionalidad y superficie del parqueadero.....	97
Gráfico N° 47. Está satisfecho con todo lo que tiene que ver con la telefonía (teléfono).....	98
Gráfico N° 48. Está satisfecho con la ventilación.....	99
Gráfico N° 49. Está satisfecho con el aislamiento térmico.....	100
Gráfico N° 50. Esta satisfecho en lo que tiene que ver con el aislamiento acústico.....	101
Gráfico N° 51. ¿Está satisfecho, o que cree que se le olvido al diseñador, y que le agregaría a la vivienda.....	102
Gráfico N° 52. Género del encuestado.	104
Gráfico N° 53. Estado civil de los encuestados.....	105
Gráfico N° 54. Hijos mayores y menores de 12 años.....	106

Gráfico N° 55. Número de personas que residen en el inmueble.....	107
Gráfico N° 56. Tiempo que residen en el inmueble.....	108
Gráfico N° 57. Relación con el inmueble.....	109
Gráfico N° 58. Es el dueño original del Inmueble.....	110
Gráfico N° 59. Tiene trabajo.....	111
Gráfico N° 60. Sus ingresos mensuales están entre.....	112
Gráfico N° 61. Financiamiento (Forma de pago).....	113
Gráfico N° 62. Hizo contrato con el constructor.....	114
Gráfico N° 63. Plazo de entrega, ¿cumplió en constructor?.....	115
Gráfico N° 64. Cree que lo que pagó, es proporcional a lo que recibió.....	116
Gráfico N° 65. Tiene reglamento de condominios.....	117
Gráfico N° 66. ¿Está de acuerdo con él?.....	118
Gráfico N° 67. Ubicación del inmueble (Lugar).....	119
Gráfico N° 68. En la relación con sus vecinos.....	120
Gráfico N° 69. Con las condiciones ambientales.....	121
Gráfico N° 70. Con la seguridad de la vivienda contra robos intra-domiciliarios.....	122
Gráfico N° 71. Está satisfecho con la fachada del inmueble.....	123
Gráfico N° 72. Está satisfecho con el área y espacio del inmueble.....	124
Gráfico N° 73. Distribución de las habitaciones, baño, cocina, sala, comedor, etc.....	125
Gráfico N° 74. Calidad y funcionalidad de las escaleras o gradas.....	126
Gráfico N° 75. Calidad y funcionalidad de las puertas y ventanas.....	127
Gráfico N° 76. Calidad, funcionalidad y diseño de los pisos y baldosas.....	128
Gráfico N° 77. Con la calidad y funcionamiento de los muros y paredes.....	129
Gráfico N° 78. Con la calidad y funcionalidad del espacio: COCINA.....	130
Gráfico N° 79. Con la calidad y funcionalidad del espacio: COMEDOR.....	131
Gráfico N° 80. Con la calidad y funcionalidad del espacio: DORMITORIOS.....	132
Gráfico N° 81. Con la calidad y funcionalidad del espacio: SALA.....	133
Gráfico N° 82. Con la calidad y funcionalidad del espacio: BAÑOS.....	134
Gráfico N° 83. Con la calidad y funcionalidad de las piezas sanitarias.....	135
Gráfico N° 84. Con la calidad y funcionalidad de los techos y losas.	136
Gráfico N° 85. Con la funcionalidad y calidad del ascensor.....	137
Gráfico N° 86. Con el funcionamiento, calidad y diseño de la grifería.....	138
Gráfico N° 87. Con la altura de los mesones del baño y cocina.....	139

Gráfico N° 88. Con la electricidad, capacidad de tomacorrientes (#), interruptores (altura).....	140
Gráfico N° 89. Con la distribución de la iluminación artificial (distribución de lámparas, focos, etc.).....	141
Gráfico N° 90. Con la calidad, funcionamiento y diseño de las áreas comunales.....	142
Gráfico N° 91. Esta satisfecho ó cree que existe demasiada humedad.....	143
Gráfico N° 92. Con la iluminación y control de la luz del sol.....	144
Gráfico N° 93. Con el funcionamiento, calidad y diseño de los closets.....	145
Gráfico N° 94. Con el desalojo y funcionamiento de lo relacionado con las aguas servidas.....	146
Gráfico N° 95. Está satisfecho con la presión del agua.....	147
Gráfico N° 96. Está satisfecho con la temperatura del agua.....	148
Gráfico N° 97. Con el funcionamiento y calidad del sistema hidroneumático.....	149
Gráfico N° 98. Está satisfecho con el sistema de gas.....	150
Gráfico N° 99. Con la funcionalidad y superficie del parqueadero.....	151
Gráfico N° 100. Está satisfecho con todo lo que tiene que ver con la telefonía (teléfono).....	152
Gráfico N° 101. Está satisfecho con la ventilación.....	153
Gráfico N° 102. Está satisfecho con el aislamiento térmico.....	154
Gráfico N° 103. Esta satisfecho en lo que tiene que ver con el aislamiento acústico.....	155
Gráfico N° 104. ¿Está satisfecho, o que cree que se le olvido al diseñador, y que le agregaría a la vivienda?.....	156
Gráfico N° 105. Sentimientos en porcentajes de las personas residentes en las casas.....	158
Gráfico N° 106. Sentimientos en porcentajes de las personas residentes en edificios.....	160
Gráfico N° 107. Porcentajes de satisfacción para casas y edificios.....	162



CAPÍTULO 1

PROPÓSITO DEL ESTUDIO

1.7 Planteamiento del problema

Hoy en día nos enfrentamos a un entorno difícil e incierto, en donde la globalización y sorprendente aumento del índice poblacional se hacen presentes cada vez más; y como es el caso; en lo referente al ambiente residencial las presiones son mayores debido a que cada vez se tienen compradores o clientes más exigentes, ya que los factores que afectan la satisfacción o insatisfacción de los residentes de viviendas, aumentan debido a que existen una serie de imperfecciones o aspectos positivos en el inmueble que son percibidos por los usuarios que residen en ellos. Los resultados que se obtendrán de este trabajo de investigación, se espera puedan ser utilizados posteriormente por las empresas constructoras de la ciudad de Loja, para lograr la prestación de un mejor servicio de construcción de edificaciones para vivienda que logre satisfacer adecuadamente las necesidades de los clientes.

La necesidad de adquirir una vivienda por parte de la ciudadanía lojana, por causas conocidas; tales como: el aumento de la población, la facilidad de adquirir una vivienda a través de un crédito hipotecario, la tenencia de capital a causa de la migración, los



anhelos de un mejor nivel y calidad de vida, la necesidad de adquirir una vivienda digna que esté acorde a sus necesidades y la formación de nuevas familias; son algunos de los factores que obligan a que existan proyectos de edificaciones residenciales. La motivación principal de este proyecto nace del interés de preocuparse principalmente por obtener y medir los niveles de satisfacción de residentes de edificaciones para vivienda en la ciudad de Loja.

Las empresas constructoras que se dedican en parte a la construcción de edificaciones residenciales, deben poner un mayor énfasis en la satisfacción del residente, esto porque, es el residente quien percibe de manera directa algún desperfecto o aspecto positivo de la vivienda, como resultado de esto, las empresas corregirán dichos desperfectos, que harán que la empresas se conviertan en empresas líderes en el mercado local y que sus proyectos sean fácilmente vendibles y tenga más acogida. En el Ecuador y en Loja, las empresas constructoras han aumentado su competitividad con la llegada de empresas extranjeras o empresas del mismo sector, pero que están en constante actualización en lo que se refiere a la construcción de edificaciones residenciales, dichas empresas cuentan con funciones y estrategias fuertes, esto se refiere a que son más organizadas y se enfocan en el tipo de vivienda que las personas realmente necesitan de acuerdo a su nivel social y económico; causa de esto es que dichas empresas están capturando gran parte de los proyectos; es por eso que las empresas lojanas deben preocuparse por sobrevivir en este sector, buscando la manera de competir exitosamente.



1.8 Objetivo general

- El objetivo principal de este trabajo de investigación consiste en medir el nivel de satisfacción de los residentes de edificaciones para vivienda en la ciudad de Loja.

1.9 Objetivos específicos

- Identificar inconformidades percibidas por los residentes acerca del inmueble, en el cual ellos residen, y que fue construido por alguna empresa.
- Establecer las percepciones del usuario o residente acerca de las posibles y pequeñas imperfecciones en su vivienda, con el cual ellos no están de acuerdo o no son de su agrado.
- Proponer sugerencias a los constructores inmobiliarios de la ciudad y a su vez opciones para mejorar la calidad de sus obras inmobiliarias, todo esto para futuros proyectos de vivienda y para satisfacer al residente.

1.10 Alcance del proyecto

En este estudio se conocerá las percepciones de los residentes sobre la calidad de la edificación, no solo en el aspecto constructivo, si no, también los aspectos económicos y legales, características del lugar en el cual se construyó la vivienda, los servicios con los que cuenta dicha vivienda, y con cada uno de estos aspectos se medirá el grado de satisfacción mediante un formato encuesta de elaboración propia, que será ser aplicado posteriormente a los residentes.



Se encuestarán a las personas que tengan un grado de percepción adecuado, nos referimos a las personas que están en la capacidad de emitir algún criterio acerca de los desperfectos o aspectos positivos que tenga la vivienda, de preferencia podrían ser personas adultas, ya sean éstas dueños, arrendatarios o miembro de la familia que reside en inmueble.

1.11 Limitaciones

Este estudio se realizará únicamente en edificaciones que tengan como máximo 5 años de haber sido construidas y se encuentren habitadas, esto a causa que en un mayor lapso de tiempo los dueños del inmueble realizan cambios, adaptaciones, reparaciones o pueden cambiar de dueño, con lo que se perdería la información del estado inicial del inmueble. El estudio se lo realizará únicamente en la ciudad de Loja. Los resultados obtenidos se manejarán adecuadamente sin alteración alguna y la intención es que el análisis de los resultados obtenidos pueda ser utilizados posteriormente por las empresas constructoras de la ciudad de Loja, para lograr la prestación de un mejor servicio de construcción de edificaciones para vivienda que logre satisfacer las necesidades de los clientes.

1.12 Justificación

Debido al aumento de la población, la Universidad Técnica Particular de Loja a través de la Escuela de Ingeniería Civil y una de sus líneas de investigación que es la Gestión de la Construcción, ha creído conveniente desarrollar un tema de tesis que evalúe la satisfacción de los residentes de varias edificaciones residenciales que existen en la ciudad. La satisfacción total del cliente es un objetivo de todas las empresas, pero como



todos los procesos, para lograrlo es necesario que todos los componentes estén perfectamente definidos y relacionados para alcanzar el objetivo planeado.

El propósito de esta investigación es determinar si los residentes de algunas de las edificaciones residenciales de la ciudad de Loja se encuentran satisfechos con la calidad, funcionalidad, ubicación, estética, etc. de su vivienda ajustándose de esta manera a sus necesidades y expectativas acerca del inmueble que adquirieron.

Finalmente los resultados obtenidos se manejarán adecuadamente sin alteración alguna y la intención es que el análisis de los resultados obtenidos puedan ser utilizados posteriormente por las empresas constructoras de la ciudad de Loja, para lograr la prestación de un mejor servicio de construcción de edificaciones para vivienda que logre satisfacer las necesidades de los clientes.



CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

Este capítulo contiene diversos conceptos necesarios para sustentar este trabajo de tesis. Se recopiló la información fundamental de diversas fuentes, dando a conocer definiciones de los conceptos más sobresalientes, abordando temas como satisfacción residencial, calidad, calidad total.

2.1. Satisfacción Residencial

Introducción.

Es aquí donde se expondrán algunos parámetros muy importantes, y que los damos a conocer, esto para comprender a cabalidad lo que es la satisfacción residencial, tanto; desde el aspecto psicológico con su ambiente residencial, hasta enfocarse en la parte constructiva y física del inmueble.

Amérigo María (1995), ofrece una visión histórica del modo en que la psicología ambiental ha abordado la investigación sobre la relación de conformidad del individuo con su entorno más inmediato: su vivienda, su barrio, y sus vecinos. Pero vale la pena recalcar que el presente proyecto de tesis se enmarca más en lo que es; el aspecto físico de la vivienda, dejando de casi de lado los temas tales como: el barrio y los vecinos.

En los estudios de satisfacción residencial, el espacio estudiado no se limita a la vivienda, sino que engloba tres elementos: la vivienda, el barrio y los vecinos. En este contexto, el barrio se define como el área donde el individuo establece sus redes sociales y sobre la que construye un sentimiento de pertenencia. No obstante, es difícil



definir el concepto de barrio, ya que para cada sujeto abarca un área distinta y significados diferentes (Amérigo, 1995).

Para aclarar el párrafo anterior, el proyecto de tesis se enfoca directamente en lo que es la satisfacción residencial en el aspecto físico y constructivo de la vivienda; dejando de lado el tema del ambiente residencial, que es nada más que la fusión de los tres aspectos: vivienda, barrio y vecinos.

En función de lo dicho en el párrafo anterior hasta ahora puede concluirse diciendo que el ambiente residencial del individuo está caracterizado por atributos no solo de carácter físico sino también de carácter social que se podrían agrupar en tres componentes o tres niveles de análisis dentro del estudio del ámbito residencial: el barrio (B), la casa (C) y los vecinos (V). De esta forma se puede establecer como un modelo útil de trabajo que el ambiente residencial (AR) es una función de los mismos.

$$AR = f(B + C + V)$$

Estos tres componentes han sido comprobados empíricamente en un trabajo llevado a cabo por Canter y Rees (1982) sobre satisfacción con la vivienda.

De esta manera queda aclarado de que nuestro estudio de satisfacción residencial solo se limita hasta la satisfacción de la vivienda. Y quedan excluidos: los vecinos y el barrio.

Para la psicología ambiental, la satisfacción residencial es un indicador social subjetivo de la calidad de vida. Debido a que la posesión material de un bien no garantiza la satisfacción del individuo, el análisis de los índices de descontento o de satisfacción proporciona un conjunto de informaciones muy valiosas especialmente para la



administración. Unos datos que no reflejan variables objetivas, sino opiniones subjetivas (Amérigo, 1995).

Las variables que condicionan la satisfacción del individuo con respecto a su entorno inmediato son múltiples, dinámicas y responden a construcciones intragrupalas. En otras palabras, las aspiraciones que debe ver cumplidas un individuo para alcanzar su satisfacción están determinadas por el grupo social al que pertenece y pueden cambiar a lo largo de su vida, siendo común que a medida que aumente su nivel de vida, aumenten simultáneamente sus expectativas y, por tanto, el hecho de disfrutar de sólidas comodidades no garantiza su satisfacción (Amérigo, 1995).

Los estudios realizados han puesto de manifiesto que la satisfacción residencial de un individuo está más vinculada al barrio que a la vivienda. En muchas ocasiones la identificación con el barrio y con los vecinos ejerce un peso más importante que la calidad, el tamaño o la idoneidad de la vivienda; sobre todo, en las personas de status social más humilde. Por otra parte, también es muy importante el juicio que hará el grupo sobre la casa del individuo. El hecho de estar contento de enseñar la propia casa es un reflejo de la propia satisfacción, un sentimiento que depende de imágenes externas como la publicidad y del imaginario colectivo intragrupal (Amérigo, 1995).

2.1.1 La satisfacción como indicador subjetivo de la calidad de vida

Amérigo (1995), dice que dentro del área de los indicadores subjetivos de la calidad de vida, la satisfacción que el individuo experimenta con su vida o con determinadas facetas de la misma ha venido considerándose, tradicionalmente, como uno de tales indicadores.



Por otra parte algunos autores han planteado el hecho de que los juicios de felicidad habrían de ser considerados mejores indicadores de la calidad de vida que los de satisfacción, y se han llevado a cabo diversos tipos de estudios al respecto (Campbell, Converse y Rodgers, 1976; Andrews y Withey, 1976; Schwarz y Clore, 1983). Que ambos tipos de juicios miden aspectos distintos del bienestar humano, queda bastante clarificado con la observación de Campbell, Converse y Rodgers (1976) relativa a que, en general, los jóvenes se consideran más felices que los ancianos, pero a menudo también manifiestan estar más insatisfechos.

Según Inglehart y Rabier (1986), habría que estudiar las diferencias en bienestar entre distintos grupos, recurriendo a variables poco estables tales como los ingresos o el estado civil, ya que “las diferencias intergrupales en satisfacción subjetiva reflejan el impacto de cambios sobre el tiempo más que niveles absolutos de condiciones externas”.

Otra posibilidad es que los resultados de tales medidas, es decir, de esos altos niveles de satisfacción podrían estar sesgados.

Amérigo (1995), dice que las respuestas pueden estar sesgadas por efectos tales como el de deseabilidad social – no está “de moda” sentirse insatisfecho en la vida, la satisfacción es algo socialmente deseable – o simplemente del estado de humor en que se encuentre el individuo.

Schwarz y Clore (1983), dicen que los sujetos reportan mayor grado de felicidad y satisfacción con sus vidas cuando se encuentran de buen humor, que cuando esté era malo.



2.1.2 Concepto de vivienda

En el campo de vivienda, aquella que satisface todas las características de habitabilidad recibe el nombre de vivienda estándar y que puede definirse como: “Bien inmueble construido con características que permitan a un hogar particular residir en condiciones de protección, seguridad, salubridad e independencia. Las características mínimas son recintos separados para: cocina comedor-estar, dormitorio y baño o comedor-estar-dormitorio, baño y cocina. Todos los recintos deben ser exclusivos de la vivienda. La urbanización mínima en el área urbana tendrá conexión de agua potable hasta el interior de la vivienda, evacuación de aguas servidas a sistemas de alcantarillado público o particular autorizado y empalme de energía eléctrica” (MINVU, 1975).

2.1.3 Definiciones de satisfacción residencial

Américo (1995), nos da varias definiciones que muestran la amplitud de las distintas aproximaciones a este problema; entre ellas cita a H.L. Schorr (1978) quien define la satisfacción residencial como "la falta de quejas cuando existe la oportunidad de quejarse, o como la afirmación explícita de que a la persona le gusta su vivienda" y a E. Wiesenfed (1992) para quien se trataría de "un estado de equilibrio entre el usuario y el diseño construido, entre las necesidades y aspiraciones de la gente y la situación de vivienda real".

La definición que nos entrega el INVI (Instituto de Vivienda), el cual es la Unidad Académica dependiente de la Facultad de Arquitectura y Urbanismo de la Universidad de Chile, recogida de las numerosas investigaciones que se han desarrollado: “Nivel de agrado o desagrado que las personas sienten por el ambiente donde residen, esto incluye



la vivienda y su entorno”. Esta versión concuerda con los escritos presentados por Amérigo María.

Definición RAE

Satisfacción: “Acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria.

Cumplimiento del deseo o del gusto.

Moyano (1994), grado de afecto o a la actitud que produce el hecho de vivir en un determinado contexto...distancia que existe entre las características del ambiente residencial real y aquellas que los habitantes desearían que éste tuviera.

Moyano (1994), desde un punto de vista teórico, la satisfacción con la vivienda es uno de los tres factores constitutivos del concepto general de satisfacción residencial. Los otros dos son la satisfacción con el conjunto y con el barrio.

Moyano (1996), fenómeno psicológico que permite organizar y otorgar sentido a los estímulos o eventos y sucesos presentes en el ambiente que nos rodea. La forma en que se percibe el ambiente determina, en gran medida, las conductas y actitudes ambientales.

Amérigo, M. (1994), es 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 del mismo.



Minvu (2002), evaluación subjetiva que un sujeto realiza respecto a la adecuación entre sus expectativas, sus posibilidades y un objeto o situación.

2.1.4 La satisfacción residencial como predictora de una conducta.

En este epígrafe la satisfacción residencial va ser considerada como una variable predictora de ciertos comportamientos. Así, además del enfoque que acaba de comentarse en donde la satisfacción residencial aparece como un criterio relevante para evaluar la calidad residencial, hay otro cuerpo de investigación que, dentro de la calidad de vida, está orientado hacia el estudio de aquellos elementos negativos del ambiente, tradicionalmente considerados por la literatura como estresores, que actúan sobre el individuo obligándole a emitir una conducta de ajuste a esta situación estresante (Wolpert, 1996).

Muchos autores en este campo han estudiado la satisfacción residencial no como un fenómeno en sí mismo, sino como una variable interviniente y factor desencadenante de ciertas intenciones conductuales y conductas de ajuste a un determinado ambiente (Speare, 1974; Campbell, Converse y Rodgers, 1976; Morris, Crull y Winter, 1976; Newman y Duncan, 1979).

En estos modelos se sustituye la palabra estrés por la de insatisfacción (Speare, 1974). Cuando un individuo posee actitudes negativas hacia un ambiente residencial, es decir, evalúa negativamente las características del ambiente que le rodea con respecto a sus necesidades, aspiraciones, expectativas, etc., se produce un estado de insatisfacción que le obliga a realizar determinadas conductas para reducirlo. Esta actitud negativa puede producirse bien por un cambio en las expectativas, metas, planes o acciones del



individuo; o sea, una modificación en la situación actual del mismo, o bien por una modificación de ambiente. Tanto una modificación como otra crearan nuevas necesidades al individuo, por lo que puede producirse una situación incongruente entre éste y su entorno residencial que se manifieste en un estado de insatisfacción.

Este estado no puede ser permanente por lo que el individuo, según las teorías de la consistencia cognitiva, el individuo ha de realizar una serie de conductas adaptativas o de ajuste con intención de retornar a un estado más satisfactorio (Tognoli, 1987).

2.2. Concepto de calidad

Parecerá un poco anormal que en este contenido se mencione el tema calidad, pero con la elevación del nivel de vida, que conllevan hacia la aspiración de unos mejores estándares de confort y a unas mayores exigencias en el cumplimiento de las calidades establecidas y pactadas; es decir cada vez tenemos clientes más exigentes, y esto está contribuyendo a una intensificación de la demanda de calidad en todos los bienes y servicios, entre los que se encuentra comprendida la construcción. Las viviendas o proyectos inmobiliarios, los cuales son la parte de nuestro estudio, son bienes que cuestan un elevado precio al ciudadano y que, por tanto, exige de ellos la mejor prestación posible, pues de ella depende en muchos casos, la seguridad, salud y bienestar de quienes ocuparan dichos inmuebles.

La calidad en la construcción es importante, esto sin tomar en cuenta el factor precio, por tal motivo tiene mucho que ver la calidad en el ambiente inmobiliario. Las empresas innovadoras y modernas son las que más acaparan los mercados, y a la vez hacen más vendibles sus proyectos, resultado de esto, es el éxito.



Como se menciona en el capítulo I, el tamaño y ritmo de crecimiento de la población, la facilidad de adquirir una vivienda a través de un crédito hipotecario, la tenencia de capital o capacidad financiera, la ubicación e infraestructura de los terrenos y los anhelos de un mejor nivel de vida con una vivienda digna que este acorde a sus necesidades; la globalización de la economía hace que la competencia entre países y entre empresas sea en la actualidad más intensa.

Consumidores más educados, más exigentes y con más opciones para satisfacer sus necesidades contribuyen a la presión que reciben las empresas por parte de los mercados para mejorar su competitividad. Por ello, es necesario que las empresas, incluyendo en la industria de la construcción, inviertan tiempo y capital en el mejoramiento de la calidad de sus productos y sus directivos logren el mejoramiento de la Calidad Total en todos los niveles de su empresa.

Creo que las empresas lojanas no podrán competir en los mercados internacionales, a excepción de algunas que ya lo han hecho, a menos que mejoren en áreas tales como: calidad, productividad y distribución. Además, el acceso de los productos y servicios ecuatorianos a los mercados mundiales sólo estará disponible para aquellas empresas que certifiquen la calidad; debido a que en los últimos años la certificación de la calidad se ha convertido en la carta de presentación de las empresas para ingresar a nuevos mercados.¹

¹ Jaques Horowitz, La calidad del servicio, Mc Graw Hill, México, 1992, pp. 9-14



2.2.1. Conceptos.

Vale la pena resaltar, que se abordaran diferentes definiciones de calidad que van desde el ámbito del marketing y la mercadotecnia hasta el ámbito de la construcción.

La calidad no tiene relación alguna con lo brillante o resplandeciente que sea algo, ni con su costo o con la cantidad de características que pueda tener. “Si el producto o servicio satisface o sobrepasa las expectativas del cliente una y otra vez, entonces estaría en la mente del consumidor un producto o servicio de calidad”. (Berry .1995)

Juran (1990), se basa en dos significados críticos, para poder definir ampliamente a la calidad.

El primero se refiere al comportamiento del producto, es decir si el producto logra satisfacer a los clientes, es el motivo por el cual los clientes deciden comprar el producto.

El segundo se refiere a la presencia de deficiencias, que abarca la insatisfacción de los clientes hacia el producto, lo que provoca una queja, reclamación, devolución, reproceso o pérdida total.

Para comprender el concepto de Calidad Total es necesario definir el concepto de calidad, el cual consiste en cumplir con los requerimientos o especificaciones del cliente, a través de la comparación de estándares para lograr la satisfacción plena del cliente².

² Aguilar, Iliana, La calidad total aplicada a una empresa de servicio. Monografía, Instituto Tecnológico de Mérida, 1999.



De acuerdo con Garvin (1988), la calidad se puede definir en las siguientes cuatro dimensiones:

Trascendente. Calidad es algo que es entendido intuitivamente pero casi imposible de comunicar, como la belleza o el amor.

Basado en el producto. La calidad es encontrada en los componentes o atributos del producto.

Basado en el uso. Si el cliente está satisfecho, es un producto de calidad.

Basado en la manufactura. Si el producto está adaptado para diseñar especificaciones, tiene calidad.

Además Foster (2001), nos dice que además de las dimensiones de Gavin, adiciona otra:

Basado en el valor. Si el producto es percibido como un proveedor de valor por su precio, tiene calidad. En otras palabras si vale lo que cuesta.

Por otro lado, el significado de calidad para Feigenbaum (1983), es la determinación del cliente, no se refiere a una determinación de ingeniería, ni a una determinación de mercadotecnia o una determinación administrativa. Está basada sobre la experiencia actual de los clientes en relación con los productos o los servicios, comparada contra sus requerimientos conscientes, sensoriales o enteramente subjetivos y siempre representaran un objetivo de cambio para el mercado competitivo.



Por su parte, Taguchi (1984), dice que “la calidad no tiene que ser vista como un ajuste a las especificaciones, si no que tiene que estar reafirmada como la satisfacción de las expectativas del cliente”.

En contraste, según Crosby (1984), la “Calidad tiene que ser definida como ajustes a los requerimientos y no como una bondad”.

El significado global de la palabra calidad según Galgano (1983), es la referencia y el objetivo de cualquier actividad desarrollada en una empresa. Los clientes pretenden un resultado global, de manera que no es posible cuidar de un solo factor sin tener en cuenta los restantes. En otras palabras, la persecución de un objetivo limitado puede comprometer la satisfacción del cliente.

Para comprender el concepto de Calidad Total, y basándome en los conceptos anteriores, finiquito que la calidad consiste en cumplir con los requerimientos o especificaciones del cliente, a través de la comparación de estándares para lograr la satisfacción plena del cliente.

Como conclusión, es necesario recalcar que a pesar de que existen muchos y variados conceptos sobre lo que es y no es la calidad, los diferentes autores estudiados anteriormente, coinciden en que el objetivo fundamental de la calidad se encuentra en la satisfacción del cliente.

2.3. Calidad total³.

Se cree conveniente el estudio de la calidad total, porque a diferencia de la calidad, la calidad total se origina a partir del control de calidad. La calidad es total porque

³ Aguilar, Iliana, La calidad total aplicada a una empresa de servicio. Monografía, Instituto Tecnológico de Mérida, 1999.



comprende e involucra todos y cada uno de los aspectos y personas de la organización.

La calidad total comprende todo el proceso, para ser más entendibles; desde que comienza la construcción de un inmueble hasta que termina, pero además también se encarga de la calidad de toda la empresa, o sea; analiza: el obrero, los ejecutivos y todos quienes conforman la empresas, no solo evalúa las obras, si no; toda una empresa en sí.

Dado de que la calidad consistía en cumplir con los requerimientos o especificaciones del cliente, a través de la comparación de estándares para lograr la satisfacción plena del cliente.

El concepto de Calidad Total se origina a partir del concepto ampliado de control de calidad (técnicas y actividades para asegurar que se cumple con las especificaciones del cliente). La calidad es total porque comprende e involucra todos y cada uno de los aspectos y personas de la organización. La calidad tradicional trataba de arreglar la calidad después de cometer errores, pero la Calidad Total se centra en conseguir que las cosas se hagan bien a la primera (Alvear Celina, 1999).

Por lo tanto, la Calidad Total significa reunir los requisitos convenidos con el cliente y superarlos (se debe partir por ser exactos con los requisitos o especificaciones); con esta concepción de Calidad Total, se supera la imprecisión del pasado, no sólo tiende a ser exacta sino además medible.

La Calidad Total significa un cambio de paradigmas en la manera de concebir y gestionar una organización. Uno de estos paradigmas fundamentales y que constituye su razón de ser, es el perfeccionamiento constante o mejoramiento continuo. La Calidad Total comienza comprendiendo las necesidades y expectativas del cliente para luego satisfacerlas y superarlas (Alvear Celina, 1999).



2.3.1. Proceso de la calidad total.

El control de calidad moderno comenzó en las primeras décadas del siglo XX con la aplicación del cuadro de control Shewhart de Bell Laboratories. La segunda guerra mundial dio la pauta de inicio para la aplicación de la calidad total ya que fue necesario producir artículos militares de bajo costo a gran escala, así como el control de calidad estadístico que estimuló los avances tecnológicos.

En el campo de la administración durante la posguerra, Japón mantenía utilizando el método de Taylor, que exigía a los obreros especificaciones estrictas enfocándose hacia la producción y costo, pero no en la calidad⁴. Seguía siendo la época de los productos “baratos y malos”. Más tarde, el Dr. Deming, enseñó a la industria japonesa a utilizar la estadística como lenguaje común para mejorar los procesos productivos y así lograr el involucramiento de los trabajadores en todos los niveles⁵.

La calidad ha ido evolucionando por etapas a lo largo de cuatro eras, a saber:⁶

1. La de Inspección (siglo XIX) que se caracterizó por la detección y solución de problemas generados por la falta de uniformidad del producto.
2. La era del control estadístico del proceso (1930 a 1940), enfocada al control estadístico de los procesos y reducción de los niveles de inspección.

⁴ Koontz y Wehrich, Administración una perspectiva global, Mc Graw Hill, México, 1998, 796 pp.

⁵ Alvear, Celina, Calidad total aseguramiento y mejora continua, Limusa, México, 1999, 165 pp.

⁶ Alvear, Celina, Calidad total aseguramiento y mejora continua, Limusa, México, 1999, 167 pp.



3. La era del aseguramiento de la calidad (década de 1950), cuando surge la necesidad de involucrar a todos los departamentos de la organización en el diseño, planeación y ejecución de políticas de calidad.

4. Finalmente, la era actual de la administración estratégica de la calidad se concibe como una oportunidad de competitividad.

2.3.2. Impacto de la calidad en empresas de construcción⁷.

Con la presión que ejercen unas empresas a otras y las exigencias de los clientes, las empresas en el área de construcción como otras empresas que se preocupan por ser más competitivas, han tenido que:

- Crear una cultura y ética de trabajo, en la cual cada empleado asume su responsabilidad para lograr el mejoramiento de la calidad.

- Dedicar todo su esfuerzo para satisfacer los requerimientos del cliente.

- Desarrollar un ambiente de trabajo disciplinado, orientado al trabajo en equipo, motivando a cada persona a rendir su máximo esfuerzo.

- Medir causales de incumplimiento.

- Mejorar los canales de comunicación interdepartamentales.

- Capacitar a su personal con respecto a la cultura de calidad.

La creación de una cultura ética de trabajo en la cual cada empleado realice sus tareas de la mejor manera, con la mejor calidad para resolver problemas y satisfacer los

⁷ Arcudia, Carlos, Determinación de los factores que afectan la productividad de la mano de obra de la construcción, proyecto de investigación SISIERRA núm. 99040, Mérida, 1999,



requerimientos de los clientes (externos e internos), así como tener un ambiente de trabajo disciplinado, orientado al trabajo en equipo y en donde cada persona expanda su creatividad y encuentre su máximo desarrollo, es un proceso que busca la satisfacción de todo aquel que se encuentre involucrado, tanto fuera como dentro de la misma empresa. Así como importa el cliente, también importa el empleado, el proveedor, es decir, todos aquellos que integran la sociedad de la empresa.

2.3.3. Ventajas de la calidad en empresas de construcción.

Mediante el afianzamiento de la aplicación de la filosofía de la calidad al negocio de la construcción, se logra que las empresas en este negocio puedan ser más competitivas, entendiéndose por esto, que sus ineficiencias no son cargadas a sus precios, al contrario, podrán mejorar sus precios sin afectar fuertemente a sus utilidades.⁸

Una vez que las empresas han implementado el sistema de calidad total en sus operaciones y servicios, han logrado incrementar la productividad y la reducción de desperdicios o pérdidas, lo cual las ha llevado al afianzamiento de la imagen de su empresa y al mismo tiempo, han visto que sus clientes tienen mayor confianza en sus servicios, dado que su satisfacción es máxima, lo que conlleva a una mejora en el posicionamiento de su mercado competitivo.

No necesariamente es competitiva la empresa que mejor precio ofrece al mercado, sino aquella que ofrece mejor calidad, innovación, tecnológica y satisfacción plena al cliente.

⁸ Philip Kotler, Dirección de mercadotecnia, análisis, planeación, implementación y control, Prentice Hall, México, 1997, 800 pp.



2.3.4. Costo de la mala calidad.

La mala calidad tiene un costo, cada vez que un obrero hace mal alguna pieza en la obra, la empresa necesita gastar tiempo y dinero en corregir la situación. La pieza dañada puede estarlo a tal grado que constituya un desperdicio, se ha perdido el costo de los materiales y de la mano de obra utilizados. Sin embargo, pocas empresas conocen el verdadero “costo de la mala calidad”.



CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA

En este capítulo se pretende explicar los métodos que se utilizaron en este trabajo de investigación, de tal forma que el lector pueda conocer y entender de manera más clara, el procedimiento que se llevó a cabo para lograr los objetivos planteados.

3.1 Tipo de investigación

Esta investigación es de tipo descriptivo, ya que se describió el nivel de satisfacción de residentes de edificaciones para vivienda en la ciudad de Loja.

Es transversal porque se realizó solo en un periodo determinado, todo esto mediante la utilización de un cuestionario de elaboración propia, que se adaptó específicamente a la investigación en cuestión.

Los resultados que se obtuvieron de este trabajo de investigación, podrán ser utilizados posteriormente por las entidades o empresas interesadas en estos resultados, para lograr la prestación de un mejor servicio de construcción de edificaciones para vivienda que logre satisfacer adecuadamente las necesidades de los clientes.



3.2 Diseño de la investigación

El diseño de esta investigación es de tipo no experimental, debido a que no se alteró ninguna variable de manera intencional con el objetivo de ver cual o cuales serían las consecuencias derivadas de la manipulación. Con esta investigación, se buscó analizar mediante la recolección de datos los resultados que se obtengan.

3.3 Objetivos de la investigación

Esta investigación busca cumplir con el objetivo general y los objetivos específicos planteados en el *capítulo 1*, que son:

El objetivo principal de este trabajo de investigación consiste en medir los niveles de satisfacción de residentes de edificaciones para vivienda en la ciudad de Loja.

Identificar inconformidades percibidas por los residentes acerca del inmueble, en el cual ellos residen, y que fue construido por alguna empresa.

Establecer las percepciones del usuario o residente acerca de las posibles y pequeñas imperfecciones en su vivienda, con el cual ellos no están de acuerdo o no son de su agrado.

Proponer sugerencias a los constructores inmobiliarios de la ciudad y a su vez opciones para mejorar la calidad de sus obras inmobiliarias, todo esto para futuros proyectos de vivienda y para satisfacer al residente.



3.4 Recopilación de datos.

Al realizar una investigación, es necesario recurrir a diversas fuentes que ayuden como referencia. Estas fuentes pueden ser de acuerdo de tres tipos: primarias, secundarias y terciarias.

Podemos entender por fuentes primarias, aquellas que ofrecen información directa; como son los libros, artículos de publicaciones periódicas, tesis, etc. Por otro lado, las fuentes secundarias, son aquellas que contienen comentarios breves de las fuentes primarias, como pueden ser: resúmenes, compilaciones, listados de libros, revistas, etc. Por último, se encuentran las fuentes terciarias que son aquellas que contienen los nombres o títulos tanto de revistas, boletines, conferencias, y las páginas de internet que hoy en día son la mejor herramienta para realizar una investigación. etc. (Hernandez R., Fernandez C. Y Baptista L., 2001).

Para esta investigación, se utilizó como fuente primaria el método de incidentes críticos, el cual nos orientó en la elaboración de un formato encuesta con el cual se logró medir los objetivos establecidos.

3.4.1 Método de incidentes críticos

Según Flanagan, citado por Hayes B. (1999), este método es una técnica que determina las decisiones del cliente y puede ser aplicable para la elaboración de un formato encuesta con el cual evalúe la satisfacción de los residentes, además de servir para conocer y comprender las necesidades de los mismos.



Los incidentes críticos en el área inmobiliaria, muestran tanto los aspectos negativos como positivos que perciben los residentes en cuanto al inmueble que adquirieron (Hayes B. 1999).

Un buen incidente crítico cuenta con dos características; la primera se refiere, a que tiene que ser específico y la segunda, debe ser una descripción del producto, que en nuestro caso es el inmueble adquirido en cuanto a su comportamiento; y en lo referente al servicio deberá llevar un adjetivo específico (Hayes B. 1999).

En esta investigación, se obtuvieron los incidentes críticos mediante focus group realizadas a diferentes personas que han tenido o tienen alguna relación con el tema en cuestión, entre ellos sobresalen: amas de casa, empresarios inmobiliarios, personas que residen hace algunos años en las edificaciones en estudio, etc. y ; se les solicitó que describieran varios aspectos positivos y diversos aspectos negativos sobre la calidad y servicio que le ofrece su inmueble, estos datos fueron capturados, para luego realizar un listado en el cual se detallaban los aspectos que tenían más relevancia (aspectos exclusivos para ser evaluados), y ser capturados en el formato de la encuesta.

Según Hayes (1999), “el número recomendado de personas que deben ser entrevistados varía entre diez y veinte personas”. En esta investigación se realizaron veinte entrevistas, las veinte se distribuyen con las personas antes mencionadas, tales como: amas de casa, empresarios inmobiliarios, personas que residen hace algunos años en las edificaciones en estudio y por último también se planteó preguntas conjuntamente con nuestro equipo de investigación, se hizo ésto para obtener muchos más datos y que a la vez estos sean acertados. Cabe señalar que las veinte preguntas son solamente para la selección de las preguntas para la encuesta.



Para clasificar los incidentes críticos, se hizo una lista de los más parecidos en contenido, para posteriormente agruparlos. El éxito de esta clasificación se concentró en el adjetivo que tenían en común las respuestas proporcionadas por las personas que participaron en el focus group. Después de agrupar los incidentes críticos fue necesario, escribir una frase con la idea principal de cada uno de ellos, conocida como elemento de satisfacción.

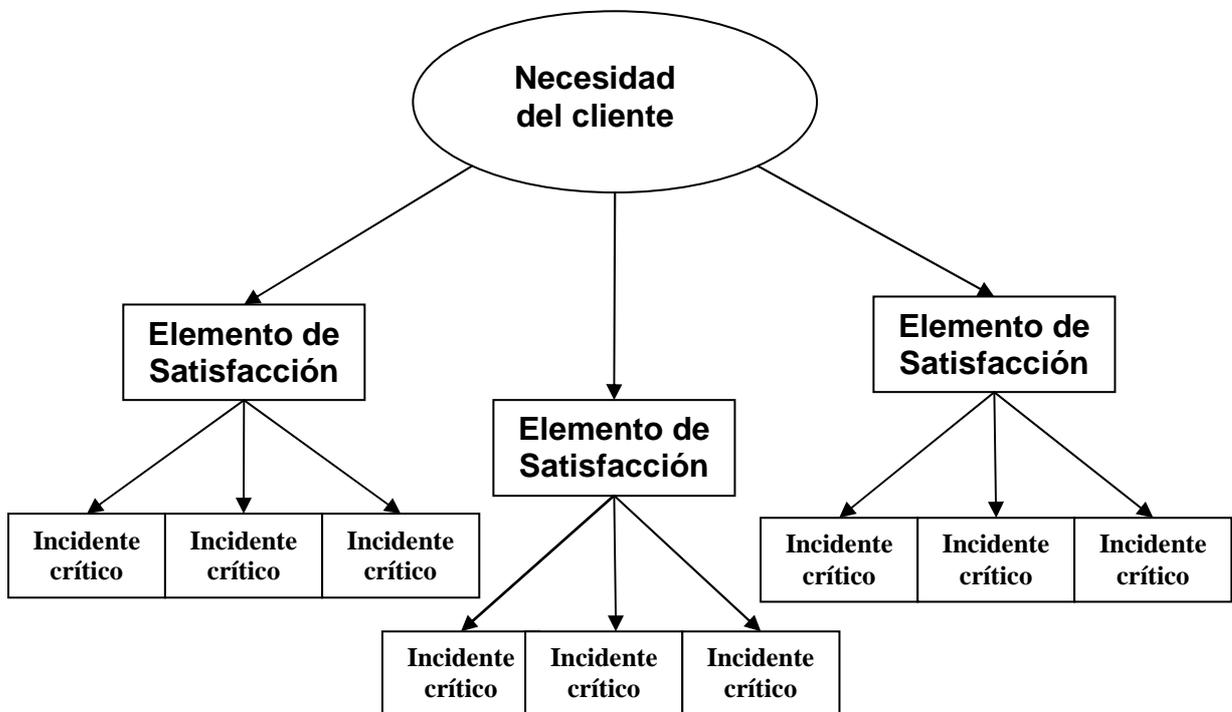


Figura 1. Relación jerárquica entre los incidentes críticos, los elementos de satisfacción y las necesidades del cliente, **Fuente:** (Hayes B. Como medir la satisfacción del cliente. 1999, p.21)

Al ver la Figura. 1, se dará cuenta del procedimiento que se llevo a cabo para la selección de las preguntas del formato encuesta llamadas también “elementos de satisfacción”. Para obtener un elemento de satisfacción se obtuvo diversas respuestas



que tenían un adjetivo en común, estas respuestas fueron proporcionadas por los participantes del focus group, a éstas respuestas se les llama “incidente crítico”.

Por ejemplo citaremos a la pregunta “**Calidad y funcionalidad de puertas y ventanas**” ubicada en la sección 4 (Aspectos de la vivienda) del formato encuesta (Ver Anexo 1).

A continuación se mostrará el procedimiento llevado a cabo para obtener este elemento de satisfacción.

Como resultado se obtuvieron los incidentes críticos, que han sido esquematizados en la figura 1. Los incidentes críticos fueron los siguientes:

1. Que las puertas sean de buena calidad.
2. Que las ventanas no sean muy pequeñas.
3. Que las puertas no sean ni estrechas ni bajitas.
4. Que las ventanas tengan protección, y que sean aseguradas en la estructura.

Al ver los incidentes críticos del uno al cuatro, se podrá notar que existe un adjetivo en común, que son: **puertas y ventanas**. Con este adjetivo en común se obtiene un elemento de satisfacción que se resumiría en: “**Calidad y funcionalidad de puertas y ventanas**”.

Al finalizar la clasificación de los incidentes en elementos de satisfacción, se procedió a clasificar los elementos de satisfacción en las 6 secciones: las dos primeras se refieren a datos personales con los aspectos socioeconómicos y legales. Mientras que las cuatro últimas secciones son las que miden satisfacción (Ver Anexo 1).



El método de incidentes críticos, es de gran utilidad para la generación del formato encuesta, partiendo de las preguntas formuladas en el focus group, y tomando como base las dimensiones del servicio y/o las necesidades del residente.

3.4.2 Elaboración del formato encuesta

Basado en los resultados obtenidos por el método de incidentes críticos, el cuestionario se inició con datos personales y socioeconómicos del entrevistado, y finaliza con los elementos que miden parámetros de satisfacción.

Se utilizó el formato de respuesta de tipo Likert, el cual se basa en una escala del 1 al 5, en donde el número menor indica una respuesta totalmente negativa, y el número mayor representa una respuesta totalmente positiva, como se muestra en la tabla 1.

Tabla 1. Formato de respuesta de tipo Likert.

Elemento de	A	B	C	D	E			<u>Razón:</u>	<u>Observación:</u>
	<input type="checkbox"/>	X							
						Y	<input type="checkbox"/>		

Fuente: Adaptación de: (Hayes, B. Como medir la satisfacción del cliente. 1999, p.67)

Donde:

A = Totalmente Satisfecho

B = Satisfecho

C = Ni Satisfecho Ni Insatisfecho

D = Insatisfecho

E = Totalmente Insatisfecho

X = No sabe



Y = Indiferente

Por tratarse de viviendas donde la mayoría de los residentes, no permanecen todo el día en su casa a causa del trajín diario de su trabajo, se les leyó el cuestionario con el fin de que colaboraran con la investigación y evitar que se rehusaran a contestar o que proporcionaran respuestas nulas. Las encuestas se realizaron en su mayoría los fines de semana (sábado y domingo), en esos días las personas tienen el tiempo suficiente como para responder las encuestas y además casi todos se encuentran en su hogar.

Por lo tanto, se entenderá que la población que proporciona la información son los jefes de familia, o cualquier persona adulta con criterio, pues son las personas más idóneas a facilitar la información que se necesita, y son ellos los que están al tanto de cualquier anomalía que pueda persistir en el hogar. Claro está, que en muchos casos donde el tipo de vivienda es arrendada y el arrendador se encargue de los pagos de algunos o todos los servicios básicos, será también éste quien estará en capacidad de proporcionar la mayor parte o toda información requerida. En cambio, en viviendas colectivas será la persona que tenga este tipo de responsabilidad.

Las encuestas fueron aplicadas a 302 residentes de diferentes proyectos inmobiliarios, y los datos fueron almacenados en un tabulador elaborado en una hoja de cálculo, para facilitar la obtención de los resultados.

3.4.3 Definición de las preguntas de la encuesta

Tomar en cuenta que se dará definición a las preguntas correspondientes a la sección uno (**datos personales y características específicas del inmueble**) hasta la sección seis



(*Criterios*), dado que son objetivas y son de importancia para esta investigación. Para mayor comprensión (Ver Anexo 1).

Vale mencionar que de la sección uno se tomara solo algunas de las preguntas, las cuales se detallan a continuación.

Sección uno (DATOS PERSONALES Y CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DEL INMUEBLE).

3.4.3.1 Género del encuestado

Con este dato se pretende saber que porción de la muestra pertenece tanto al sexo masculino como al femenino.

3.4.3.2 Estado civil de los encuestados.

Esta interrogante intenta descubrir qué porcentaje de encuestados está casado, soltero y divorciado. Esto con el fin de descubrir qué tipo de compradores en potencia tienen los proyectos de vivienda, ya sean solteros, casados o divorciados.

3.4.3.3 Hijos mayores y menores de 12 años.

Esta pregunta tiene por objeto descubrir el porcentaje de personas que tienen hijos menores y mayores de 12 años. Con esta propuesta, se pretende conocer un número aproximado de niños mayores y menores de 12 años, una vez con este dato se espera que las empresas puedan desarrollar proyectos de vivienda que estén acorde al número de personas que más o menos residirán en el inmueble, consecuencia de ello se construirían viviendas acordes al tamaño de la familia con un precio módico.



3.4.3.4 Número de personas que residen en el inmueble.

Esta pregunta se relaciona con la interrogante anterior. Esto para ver si se construyen proyectos de vivienda que estén destinados para un número específico de residentes, y hacer que la vivienda este acorde a sus necesidades de espacio.

3.4.3.5 Tiempo que residen en el inmueble.

Aquí se busca conocer el tiempo promedio que residen los propietarios de las viviendas, y con el fin de descubrir que nuestros proyectos no sean mayores a cinco años de construidos.

3.4.3.6 Relación con el inmueble.

Con esta pregunta solo se busca conocer, que porcentaje de los encuestados es dueño o arrienda el inmueble. Ya que si el porcentaje de personas que arriendan es considerable, esto haría que algunas de las preguntas propuestas en la encuesta no sea contestada a causa del desconocimiento.

3.4.3.7 Es el dueño original del Inmueble.

Acá se pretende saber el porcentaje de personas que son dueños originales; o sea que, desde que compraron el inmueble al fabricante o constructor no lo vendieron y continúan siendo dueños del mismo.

Sección dos (ASPECTOS SOCIOECONÓMICOS Y LEGALES).

3.4.3.8 Tiene Trabajo

Esta pregunta tiene por objeto descubrir el porcentaje de personas que tiene o no trabajo y que obviamente residen en los proyectos en estudio. Con esta propuesta, se pretende conocer la capacidad económica de los residentes y la facilidad que tendrán o tienen para pagar sus viviendas.



3.4.3.9 Sus ingresos están entre.....

Esta interrogante se relaciona con la pregunta anterior. Y como se dijo anteriormente se pretende conocer la capacidad económica de los residentes y la facilidad que tendrán o tienen para pagar sus viviendas. Otro objetivo también sería saber si las personas poseen la solvencia suficiente como para pagar nuevos proyectos vivienda que sean más caros y lujosos, los cuales demandan cuotas y precios más altos; esto sería algo similar a un estudio de mercado.

3.4.3.10 Financiamiento (Forma de pago)

Acá se pretende saber la forma o medio por el cual el encuestado o dueño del inmueble adquirió su vivienda. Se propone la opción “contado” para aquellos que la pagaron su vivienda de contado. La alternativa “Plazos o cuotas” es para las personas que aducen tener problemas con los bancos (están en la central de riesgos) por lo que hacen el contrato directamente con el constructor o dueño del proyecto de vivienda, de tal forma que el vendedor financie directamente el inmueble. Por último, la opción “financiado” es para aquellas personas que la compraron a través que una institución del sistema financiero: banco, IESS, cooperativa, etc.

3.4.3.11 Hizo contrato con el constructor

Esta interrogante intenta descubrir si los propietarios hicieron o no contrato con el constructor, o cualquier cosa que establezca este contrato. Esto para ver si su vivienda fue entregada a tiempo y si sus materiales y acabados están acordes a lo predispuesto en el contrato.



3.4.3.12 ¿Plazo de entrega? .Cumplió el constructor

Esta pregunta se relaciona con la interrogante anterior. Esto para ver si la vivienda fue entregada en el tiempo conforme lo establecido en el contrato, o lo que se estableció en el contrato.

3.4.3.13 Cree que lo que pagó, es proporcional a lo que recibió

Aquí se busca conocer si las personas están de acuerdo con lo que recibieron, ya que ellos pagaron o pagan una considerable cantidad de dinero por su vivienda. Con los resultados obtenidos de esta interrogante se pretende conocer si las están satisfechas con lo que recibieron ya que han abonado o abonan por ello.

3.4.3.14 Se siente satisfecho con la relación. Lo ofrecido vs. Lo entregado.

Esta pregunta tiene mucha similitud con la anterior pregunta. Y con los resultados obtenidos de esta interrogante se pretende conocer si las personas están satisfechas con lo que recibieron ya que han cancelado o cancelan dinero por ello.

3.4.3.15 Tienen reglamento de condominios, ¿Están de acuerdo con él?

Acá se pretende saber si las personas encuestadas tienen reglamento de condominios y además saber si están de acuerdo con él. Los reglamentos están encaminados a mantener el orden y armonía entre los residentes.

Sección tres (CARACTERÍSTICAS DEL LUGAR)

3.4.3.16 Ubicación del inmueble (Lugar)

Se refiere a la dirección o lugar en el cual está ubicado el proyecto de vivienda o residencia de las personas encuestadas, también se pretende saber si está satisfecho en lo referente a la pregunta en cuestión, ya que algunos de los proyectos se encuentran



ubicados lejos del casco urbano de la ciudad, instituciones educativas, centros de salud, y posiblemente alejados de su lugar de trabajo, etc.

3.4.3.17 En la relación con sus vecinos

Se procura averiguar la relación con sus vecinos, es decir si la relación e interacción entre ellos es placentera y armoniosa. Ya que como lo menciona Amérigo (1995) la relación positiva con los vecinos forma parte de una satisfacción en el ambiente residencial.

3.4.3.18 Con las condiciones ambientales

Al mencionar condiciones ambientales, nos referimos al ruido y smog emitido por los vehículos y toda clase de sonido molesto tales como: carpinterías, talleres, etc.

3.4.3.19 Con la seguridad de la vivienda (Contra robos intra- domiciliarios)

Aclarando la pregunta, acá se refiere a robos que han sufrido las viviendas y departamentos. Cabe señalar que solo va dirigido para casas y departamentos en singular, no involucra al condominio o edificio en plural. Es decir la pregunta califica solamente a la casa y departamento, no califica al condominio o edificio.

Sección cuatro (ASPECTOS DE LA VIVIENDA)

3.4.3.20 Está satisfecho con la fachada del inmueble

En este caso la pregunta es clara y precisa, acá se solicitara que el encuestado califique la parte delantera de su casa o edificio y de esta forma saber si está o no satisfecho.

3.4.3.21 Con el área y espacio del inmueble

Se refiere al área total destinada para el inmueble, para ver si al residente le agrada el espacio destinado para su vivienda. Es decir si se siente cómodo con el área consignada para su inmueble.



3.4.3.22 Distribución de las habitaciones, baño, cocina, sala, comedor, etc.

Lo que busca la pregunta es ver si las personas están satisfechas con la manera en que fueron distribuidos: habitaciones, baño, cocina, sala, comedor, etc.

3.4.3.23 Calidad y funcionalidad de las escaleras o gradas

Al señalar calidad nos referimos a que si el material del que están hechas las escaleras o gradas es el adecuado, y al mencionar funcionalidad en cambio es al tamaño de la huella, la ubicación del descanso, pendiente de la grada, ancho de la grada, etc.

3.4.3.24 Calidad y funcionalidad de las puertas y ventanas

Esta pregunta busca evaluar lo siguiente: el material del que están hechas las puertas y ventanas y las dimensiones.

3.4.3.25 Calidad, funcionalidad y diseño de los pisos y baldosas

La pregunta es clara y precisa, acá se solicitará que el encuestado califique los pisos y baldosas, la calificación engloba: el material del que están hechas los pisos y baldosas, si están bien pegadas o no, la estética de las baldosa, etc.

3.4.3.26 Calidad y funcionamiento de los muros y paredes

Acá se refiere a la calidad del que están hechos los muros y paredes, y si presentan fisuras o grietas, etc. Esto con el fin de conocer si los materiales utilizados para la construcción de los muros de paredes han sido de calidad.

3.4.3.27 Con la funcionalidad y calidad del espacio: COCINA

Se refiere al área destinada para la cocina y los espacios destinados para cada actividad en la cocina.

3.4.3.28 Con la funcionalidad y calidad del espacio: COMEDOR

Esta pregunta busca evaluar si el residente se encuentra satisfecho con el espacio destinado para comedor.



3.4.3.29 Con la funcionalidad y calidad del espacio: DORMITORIOS

Esta incógnita busca estimar si el residente se encuentra satisfecho con el área destinada para sus dormitorios y con la calidad de sus acabados.

3.4.3.30 Con la funcionalidad y calidad del espacio: SALA

Esta pregunta busca determinar si el residente se encuentra satisfecho con la zona destinada para la sala y con la calidad de sus acabados.

3.4.3.31 Con la funcionalidad y calidad del espacio: BAÑOS

Esta interrogante busca evaluar si el residente se encuentra satisfecho con el área destinada para los baños y con la calidad de sus acabados.

3.4.3.32 Con la funcionalidad y calidad de las piezas sanitarias

Lo que se busca la pregunta es estimar la calidad de las piezas sanitarias, es decir el material del que están hechas, la forma y diseño de cada una de ellas, etc.

3.4.3.33 Con la funcionalidad y calidad de los techos y losas

Se refiere a la calidad de los techos y losas, y del material que estén hechos, en cuanto a la funcionalidad se espera marchen correctamente y no presenten deficiencias, tales como agujeros, fisuras y grietas.

3.4.3.34 Con el funcionamiento y calidad del ascensor

Esta pregunta busca estimar si el residente se encuentra satisfecho con el funcionamiento del ascensor y si está funcionando correctamente, este último está relacionado con la calidad.

3.4.3.35 Con el funcionamiento, calidad y diseño de la grifería.

La encuesta se centra en la calidad y estética de la grifería, ya que al tener calidad casi siempre tiene un buen funcionamiento.



3.4.3.36 Con la altura de los mesones del baño y cocina.

La pregunta se refiere a la cota desde el nivel del suelo en que están ubicados los mesones, esto quizá porque son colocados demasiado altos y algunas personas son de estatura pequeña y les sería incomodo.

3.4.3.37 Con la Electricidad, capacidad de tomacorrientes (#), interruptores (altura).

Se refiere a la calidad de las instalaciones eléctricas por ejemplo: que los cables estén bien instalados, que los cables no estén expuestos al aire libre, etc. Y al referirnos a los tomacorrientes es: que hayan los suficientes en una habitación, baño, sala, etc. con el fin de que cuando se necesite de ellos haya el número suficiente, y así no utilizar algo incomodo como una extensión eléctrica. Y con los interruptores solo se evalúa su ubicación y su altura, por ejemplo seria molesto que el interruptor este dentro de un sótano pudiendo estar fuera y lo mismo sucede cuando están demasiado altos o demasiado bajos.

3.4.3.38 Con la distribución de iluminación artificial (distribución de lámparas, focos, etc.

La pregunta se refiere a que si el número y distribución de focos y lámparas en cada una de las habitaciones y al decir habitaciones, nos referimos a: (dormitorios, sala, comedor, cocina, baño, etc.) es suficiente como para ver sin ningún esfuerzo, ya que si no son, el usuario tendría que hacer un molesto esfuerzo y esto le provocaría insatisfacción.

3.4.3.39 Con la calidad, funcionamiento y diseño de las áreas comunales.

Acá se busca saber si los residentes están de acuerdo o no con la existencia de las áreas comunales. Y en el caso de que los usuarios no estén de acuerdo, a través de las entrevistas descubrir porque no están de acuerdo.



3.4.3.40 Está satisfecho o cree que existe demasiada humedad.

La pregunta se centra en problemas de humedad a causa de filtraciones y exudaciones, esto ya sea por falta de drenajes o porque el proyecto de vivienda este ubicado bajo un talud.

3.4.3.41 Con la iluminación y control de la luz del sol.

Lo que se trata de investigar con esta interrogante es saber si la luz del sol proyecta sus rayos directamente sobre su vivienda, esto ya sea por un corto o largo periodo de tiempo; ya que si es por un corto periodo de tiempo no sería molesto, pero en cambio si es por un largo periodo tiempo seria molesto.

3.4.3.42 Con el funcionamiento, calidad y diseño de los closets.

Aquí nos especificamos a preguntar si los residentes están de acuerdo con la calidad de los materiales del que están fabricados sus closets, y al decir diseño, nos referimos a la estética y acabados de los closets.

Sección cinco (SERVICIOS)

3.4.3.43 Con el desalojo y funcionamiento de lo relacionado con las aguas servidas.

Ver si el residente tiene un correcto desalojo de sus aguas servidas, y en caso de no tenerlo, descubrir cuál sería la causa con el fin de que en proyectos futuros no se cometan los mismos errores.

3.4.3.44 Está satisfecho con la presión del agua.

En esta pregunta se busca conocer si la presión y velocidad del agua es la adecuada como para activar el calefón, ducha eléctrica y además ver si desde la acometida llega un caudal óptimo como para realizar una vida normal.



3.4.3.45 Está satisfecho con la temperatura del agua.

Esta interrogante se relaciona con la pregunta anterior, por lo que a través de la presión y velocidad se busca que se activen los calefones y ducha eléctrica y así tener una adecuada temperatura del agua.

3.4.3.46 Con el funcionamiento y calidad del sistema hidroneumático.

Con esta pregunta se busca conocer si los residentes poseen un sistema hidroneumático y que tan eficiente es en el caso de necesitarlo.

3.4.3.47 Está satisfecho con el sistema del gas.

Esta interrogante solo va dirigida a los residentes que poseen una bombona distribuidora de gas a través de una cañería, esto con el fin de analizar su eficiencia y proponer ideas.

3.4.3.48 Con la funcionalidad y superficie del parqueadero.

La pregunta se refiere a que, si en las casas y edificios el espacio destinado para estacionamiento es cómodo como para guardar su vehículo y en caso de tener más de un vehículo saber si tienen o no el espacio suficiente.

3.4.3.49 ¿Está satisfecho con todo lo que tiene que ver con la telefonía? (teléfono).

Lo que se quiere conocer a través de esta pregunta es saber si los residentes tienen y están satisfechos con su línea telefónica y en caso de no tener ver si les gustaría tenerla.

3.4.3.50 Está satisfecho con la ventilación.

Con esta pregunta se pretende saber si los residentes están satisfechos con lo relacionado a la temperatura del ambiente tal como: brisas de viento, ventanas amplias en caso de existir frío y calor, estas últimas para controlar la temperatura dentro del inmueble. Lo que haría que el ambiente sea cálido y acogedor.



3.4.3.51 Está satisfecho con el aislamiento térmico.

La pregunta pretende saber si el ambiente donde viven es cálido y acogedor, es decir que no sea frío, y en caso de no ser cálido proponer una solución.

3.4.3.52 Está satisfecho en lo que tiene que ver con el aislamiento acústico.

La interrogante pretende saber si los residentes tienen la presencia de ruidos molestos tales como: ruidos de vehículos, escuchar golpes fastidiosos en las paredes proporcionados por sus vecinos, escuchar susurros y voces de sus vecinos.

Sección seis (CRITERIOS)

3.4.3.53 Se siente satisfecho, o qué, cree que se le olvidó al diseñador o que le agregaría a la vivienda.

La pregunta pretende saber las cosas que no les agrada de su vivienda o lo que se le olvidó al diseñador. Además se intenta saber que le agregarían a su vivienda en caso de hacerles falta.

3.5 Selección de la muestra

Cuando se aplican las encuestas para evaluar la satisfacción de los residentes es imposible aplicarla al grupo total (población), ya que esto implica que se disponga de recursos financieros y de mucho tiempo, es por eso que se aplicarán los cuestionarios a un grupo más pequeño (muestra).

Se tomó en cuenta varios residentes para poder tener una idea de la calidad del inmueble que se proporciona a la población en cuestión.

La característica principal del muestreo es que los resultados sean representativos de la población en general. Según Hayes, B. (1999), existen tres métodos de muestreo, que se clasifican en:



Censal. En donde la muestra es toda la población, este tipo de método se utiliza cuando es necesario saber las opiniones de todos los residentes o cuando se cuenta con una base de datos de fácil acceso, sin embargo los costos al utilizar este método pueden ser muy altos.

- a) Con base en el criterio personal. La muestra se selecciona de acuerdo con los intereses de la persona que está realizando la investigación, es sencillo; sin embargo los resultados de esta muestra pueden ser cuestionables.

- b) Estadístico. La muestra se selecciona como un subgrupo que cuenten con las mismas probabilidades de ser elegido, se corre el riesgo de calcular una muestra que no represente a la población; además los resultados pueden generalizarse a la población.

Debido a esto, la metodología del presente trabajo de investigación se elaborará de acuerdo con el muestreo aleatorio simple, derivado del muestreo estadístico; en este tipo de muestreo se selecciona una muestra aleatoria en la que toda la población tenga la misma probabilidad de formar parte de la muestra.

La fórmula que se utilizó, para la obtención de la muestra se basó en la mencionada por Mendenhall y Reinmuth (1981).

$$n = \frac{N * p * q}{(N - 1) * D + p * q}$$

$$D = \left(\frac{B}{Z} \right)^2$$



En donde:

n = Tamaño de la muestra

Z = Coeficiente de confianza o valores críticos.

N = Número de unidades de vivienda.

p, q = Proporción de la población.

B = Cota de error, o nivel de significación.

Así mismo los datos para esta estimación son:

n = Número de viviendas a encuestar.

Partiendo de un nivel de confianza del 95%, y valiéndonos de la **Tabla 2** se encuentra el valor correspondiente a $Z = 1.96$, ya con el valor de Z y tomando en cuenta la **Tabla 3**, encontramos el respectivo valor de la cota de error o nivel de significación $B = 0.05$ que corresponde a Z .

Tabla 2. Valores de Z correspondientes a varios niveles de confianza.

Nivel de Confianza	99,73%	99%	98%	96%	95,45%	95%	90%	80%	68,27%	50%
Z	3	2,58	2,33	2,05	2	1,96	1,65	1,28	1	0,68

Fuente: (Murray S. Estadística de Shaum. 1991, p.210)

Tabla 3. Niveles de significación para valores de coeficientes de confianza.

Nivel de significación. "B"	0,1	0,05	0,01	0,005	0,002
Valores de Z	1,65	1,96	2,58	2,81	3,08

Fuente: (Murray S. Estadística de Shaum. 1991, p.226)

Para encontrar los valores de p & q , llamados proporción de la población, nos valemos de la fórmula de Murray R. Spiegel (1991), la cual se denota a continuación:



$$q + p = 1$$

Supongamos que la probabilidad de ocurrencia de un suceso (su existe) es p , mientras que la probabilidad de que no ocurra es $q = 1 - p$

Al ver la formula de Mendenhall y Reinmuth (1981) podemos ver que nos convienen los valores proporcionales de la población de $p = 0.5$ y $q = 0.5$ pues eso representa los valores máximos para tener mayor exactitud y darle confianza a la investigación. Ya que al tomar los valores máximos y al encontrarse p & q en el numerador de la formula lógicamente influirían en aumentar el tamaño de la muestra.

DATOS:

$$Z = 1.96$$

$$N = 1416$$

$$p, q = 0.5$$

$$B = 0.05$$

$$D = \left(\frac{0.05}{1.96}\right)^2 = 0.000650771$$

$$n = \frac{1416 * 0.5 * 0.5}{(1416 - 1) * 0.000650771 + 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{354}{(1415) * 0.000650771 + 0.25}$$

$$n = \frac{575352}{(1414) * 0.000650771 + 0.25} = 302.35 \text{ viviendas}$$

Las viviendas a encuestar son 302.



CAPÍTULO 4

CLASIFICACIÓN Y LOCALIZACIÓN DE LOS PROYECTOS DE EDIFICACIÓN PARA VIVIENDA ENCUESTADOS EN LA CIUDAD DE LOJA.

En el presente proyecto de tesis se encuestaron dos tipos de edificaciones para vivienda: el primero lo conforman los edificios para vivienda, que por lo regular son departamentos, y el segundo fueron casas o condominios.

Se creyó conveniente clasificarlos en casas y edificios, esto con el respectivo nombre del inmueble o proyecto de vivienda, dirección en la que se encuentran ubicados y alguna referencia para hacer memoria y más fácil la ubicación del lugar en que se encuentran los proyectos de vivienda, tipo de inmueble, número de departamentos o casas encuestadas y finalmente el número total de casas o departamentos que existen en el proyecto o edificio.

Para el presente estudio se tomaron 25 proyectos de vivienda, entre casas y edificios.

Cabe resaltar que se tomaron en cuenta los proyectos construidos en los 5 últimos años.

Pero vale la pena aludir que el estudio se lo hizo para proyectos construidos y habitados desde el año 2004 hasta el 2008. Vale la pena mencionar que en el año 2009 se construyeron muchos proyectos de vivienda, y lo más interesante es que son superiores a la cantidad tomada en cuenta para este estudio. Por lo que sería muy interesante realizar un nuevo estudio, a fin de verificar si los resultados encontrados son similares.



Tabla 4. Edificios analizados

N ^o	INMUEBLE	REFERENCIAS DE UBICACIÓN	Nº DE PISOS DEL EDIFICIO	Nº DE DEP. ENCUESTADOS	Nº DE DEPARTAMENTOS.	(%) de Población
1	Alameda Real	Sector la pitas (Av. Ultimas Noticias y Barranquilla)	3	9	15	60,0
2	Edificio Colosal	Av. Eduardo Kigman y Pindal (cerca a los condominios los Alisos)	6	5	8	62,5
3	El Palacio Andaluz	Av. 8 de Diciembre y Dr. Eduardo Mora Moreno (Frente a la ex embotelladora de coca - cola)	3	4	6	66,7
4	Edificio Residencial "El Greco"	Av. Santa Mariana de Jesús y Rocafuerte (tras la Salle)	4	5	8	62,5
5	Edificio Panorama	Av. 24 de Mayo y Lourdes (Cerca al estadio Reina de el Cisne)	6	9	17	52,9
6	Edificio Narváez	Av. Leonardo Da Vince y Pio Jaramillo Alvarado (Vía a la Argelia)	4	4	6	66,7
7	Edificio Castilblanco	Av. Benjamín Pereira entre Av. Las Américas		4	18	22,2
8	Conjunto de Edificios de la Ciudadela "Julio Ordoñez Espinoza"	Av. Reinaldo Espinoza y la vía de Integración Barrial.	4	32	152	21,1
9	INMOTEKA Vélez - Vanegas	Av. Eduardo Kingman (Vía a Malacatos, cerca al redondel para subir a Yahuarcoma)	4	6	8	75,0
TOTAL				78	238	$\bar{X}= 54,4$

Fuente: Elaboración propia



Tabla 5. Casas analizadas

Nº	INMUEBLE	REFERENCIAS DE UBICACIÓN	Nº CASAS ENCUESTADAS	Nº TOTAL DE CASAS	(%) de Población
1	Conjunto Habitacional Poluca	Av. Agustín Carrión Palacios y Juan Ontaneda (Tras el colegio Iberoamericano)	3	4	75,0
2	Alcázar de Jipiro	Av. Agustín Carrión Palacios y Juan Ontaneda (Tras el colegio Iberoamericano)	9	13	69,2
3	Conjunto residencial "Jipiro"	Av. Agustín Carrión Palacios (Tras el Hospital de SOLCA)	5	8	62,5
4	Colinas del Norte	Av. Isidro Ayora (Vía a Catamayo)	27	63	42,9
5	Conjunto Residencial Alcalá	Av. Manuel Carrión y R. Riofrío (Por la Occidental)	7	20	35,0
6	Belohorizonte I	Av. Manuel Carrión y R. Riofrío (Por la Occidental)	10	12	83,3
7	Conjunto Habitacional Camino Real	Av. Romerillos entre Caoba y Seiques	2	4	50,0
8	Conjunto Residencial El Dorado	Av. Salvador Bustamante Celi, cerca al Colegio Particular Eugenio Espejo	4	4	100,0
9	Condominios Los Alisos	Eduardo Kigman (Vía a Malacatos)	19	48	39,6
10	Conjunto Residencial San Isidro	Av. Teodoro Golf y Tnt. Geovany Calles (Por la Esteban Godoy I etapa)	9	10	90,0
11	Conjunto residencial "Colinas del Sur"	Av. Alamor entre Eduardo Kingman y Sucre (Frente al Colegio Bernardo Valdivieso)	5	5	100,0
12	Conjunto habitacional "Vista Bella"	Av. Sucre entre Gobernador de Mainas y Catamayo (Tras el Supermaxi)	5	8	62,5



13	Conjunto Habitacional Mediterráneo	Av. Teodoro Golf y Juan Seas (Frente al Parque Lineal de la Tebaida)	8	19	42,1
14	Urbanización "Julio Ordoñez Espinoza"	Av. Reinaldo Espinoza y la vía de Integración Barrial.	43	265	16,2
15	Urbanización "Ciudad Victoria"	Av. De Integración barrial (entre el barrio Bolonia y el barrio la dolorosa)	51	665	7,7
16	Conjunto Habitacional Valdivieso - Suarez	Av. Eduardo Kigman (Vía a Malacatos)	17	30	56,7
TOTAL			224	1178	$\bar{X} = 58,3$

Fuente: Elaboración propia

La sumatoria del total de casas y edificios nos proporciona el tamaño de la población (N).

4.1 Tamaño de la población (N)

Este es un dato necesario para introducir en la fórmula Mendenhall y Reinmuth (1981), la cual en este caso es necesaria para el cálculo del tamaño de la muestra.

Tamaño de la población (N) = Total de departamentos + Total de casas

Tamaño de la población (N) = 238 + 1178

Tamaño de la población (N) = 1416 Unidades de vivienda

4.2 Número de viviendas a encuestar (n)

Este es un dato necesario para introducir en la fórmula Mendenhall y Reinmuth (1981), la cual en este caso es necesaria para el cálculo del tamaño de la muestra.

Número de viviendas a encuestar (n) = Total departamentos encuestados + Total casas encuestadas.



Número de viviendas a encuestar (n) = 78 + 224

Número de viviendas a encuestar (n) = 302 Residencias.



CAPÍTULO 5

ANÁLISIS Y RESULTADOS

El objetivo de este capítulo es el de mostrar los resultados alcanzados de la investigación realizada a través de las encuestas aplicadas a los propietarios o personas que residen en las viviendas seleccionadas para esta investigación. Se procedió a vaciar la información obtenida mediante la aplicación de las encuestas (Ver Anexo 1) en el programa Microsoft Excel, para después realizar el análisis de los mismos por medio de métodos estadísticos y la utilización de tablas y gráficos que permitieron su interpretación.

Vale la pena mencionar que primero se hará la interpretación de los resultados obtenidos de las casas y luego de los edificios. La información será presentada en el siguiente orden, primero se mostrarán los datos personales (Análisis de las variables demográficas) de las personas que proporcionaron la información en este trabajo de investigación y características específicas del inmueble que comprenden la primera sección de la encuesta. Posteriormente se presenta la información de acuerdo al orden de las preguntas aplicadas en la encuesta.

5.1 Análisis de las variables demográficas

Las variables demográficas son aquellas que buscan la obtención de datos personales de los encuestados: como el sexo, tiempo en que vive en el inmueble, estado civil, entre otras.



5.2 Datos y análisis de los encuestados

Los datos y análisis mostrados a continuación pertenecen a las personas propietarias de casas en la primera parte y departamentos en la siguiente sección, iniciando con el orden de las preguntas que se establece en el capítulo 3, el cual inicia desde la pregunta 3.4.3.1 “Género del Encuestado” hasta la 3.4.3.53 “Se siente satisfecho, o qué, cree que se le olvidó al diseñador o que le agregaría a la vivienda”.



CASAS

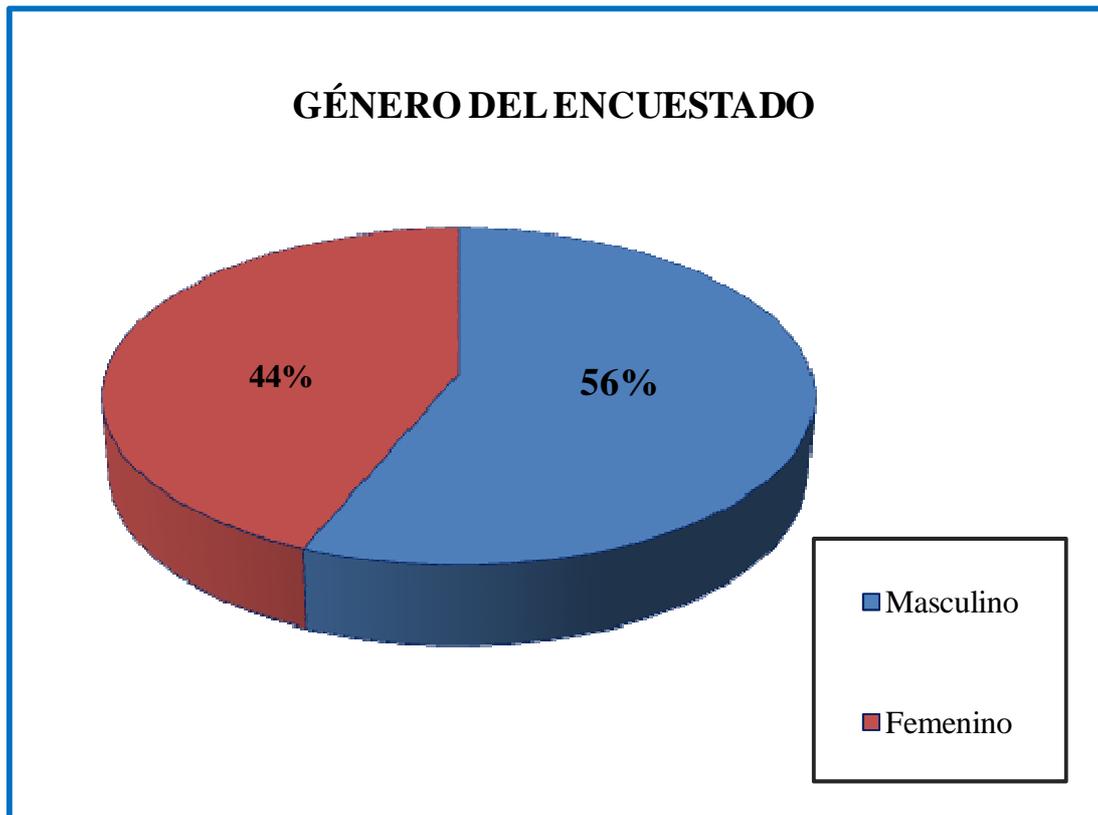


Tabla 6. Género del encuestado.

Género del Encuestado	Masculino	Femenino	TOTAL
	126	98	224
Porcentaje	56	44	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 1: Género del encuestado.



Fuente: de Elaboración propia.

En el Gráfico N° 1 se observa que de una muestra de 224 personas se obtuvo como resultado que 126 (56%) de los encuestados pertenecen al sexo masculino y con un resultado de 98 (44%) personas que pertenecientes al sexo femenino.

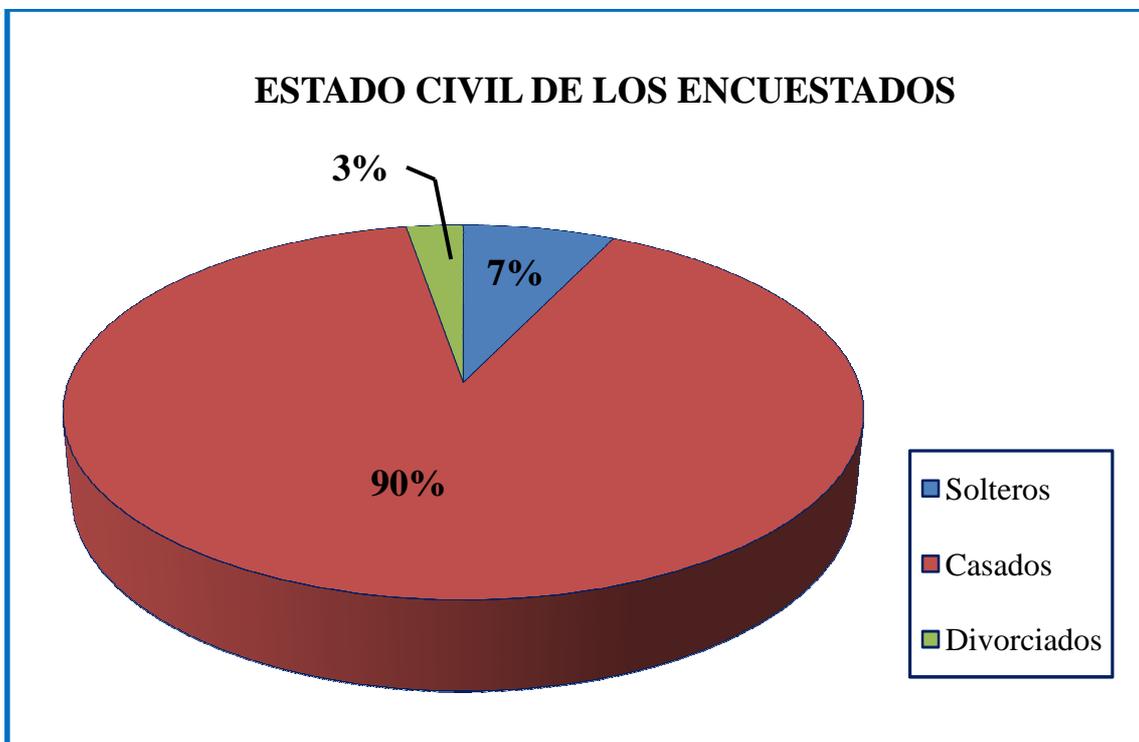


Tabla 7. Estado civil de los encuestados.

Estado civil de los encuestados	Solteros	Casados	Divorciados	TOTAL
	16	202	6	224
Porcentaje	7	90	3	100

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 2: Estado civil de los encuestados.



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo al Gráfico N° 2 podemos observar que predomina el porcentaje de personas casadas con el (90%), seguido por el de las personas solteras (7%) y finalmente por un muy bajo porcentaje de personas divorciadas (3%).

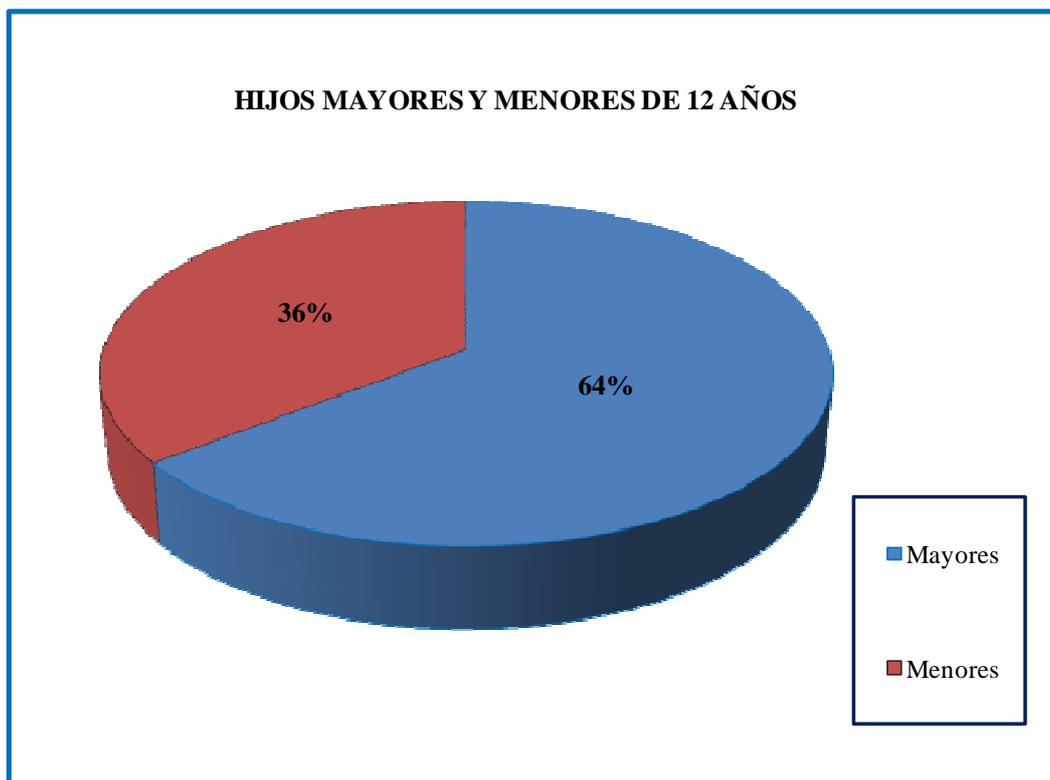


Tabla 8. Hijos mayores y menores de 12 años.

Hijos mayores y menores de 12 años	Mayores	Menores	TOTAL	Familias Encuestadas
	212	117	329	224
PORCENTAJE	64	36	100	
PROMEDIO	1,52	1,09		
REAL	Entre (1-2) Hijos	Tienen 1 Hijos		

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 3: Hijos mayores y menores de 12 años.



Fuente: Elaboración propia

De los encuestados la mayoría tienen hijos mayores de 12 años (64%), estos con un promedio de 1.52 niños por cada hogar. Mientras que un (36%) de los encuestados tienen en promedio 1,09 hijo menor de 12 años por cada hogar.

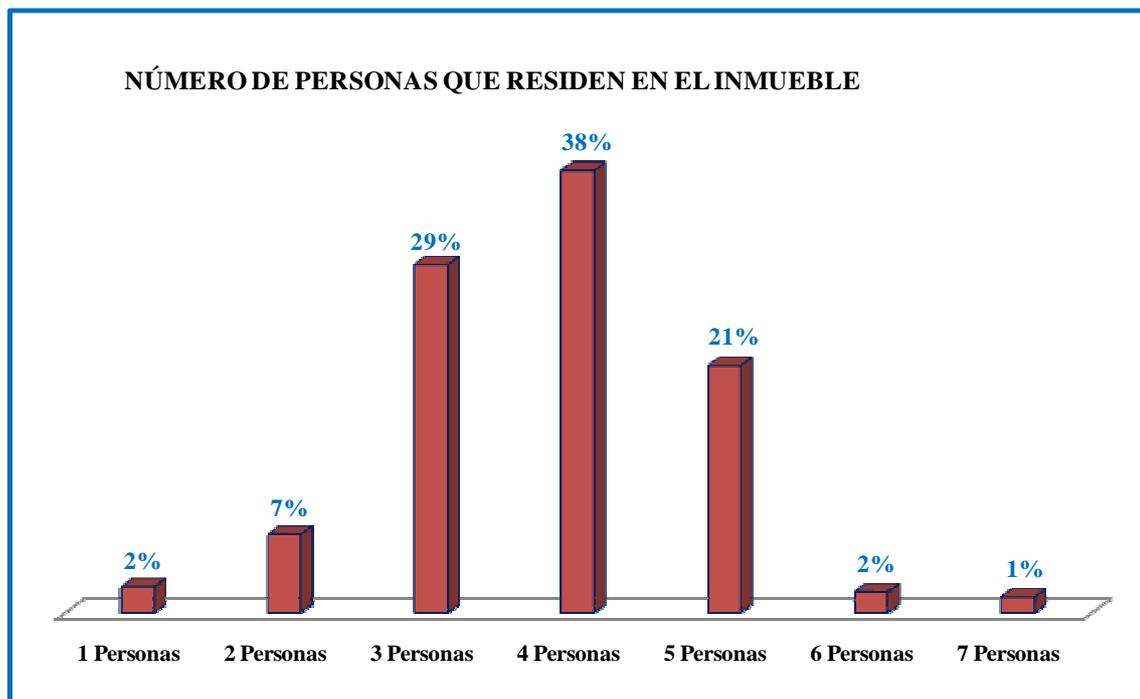


Tabla 9. Número de personas que residen en el inmueble.

NÚMERO DE PERSONAS QUE RESIDEN EN EL INMUEBLE	ENCUESTADOS	%	COBERTURA POBLACIONAL
1 Personas	5	2	5
2 Personas	15	7	30
3 Personas	66	29	198
4 Personas	84	38	336
5 Personas	47	21	235
6 Personas	4	2	24
7 Personas	3	1	21
TOTAL	224	100	849

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 4: Hijos mayores y menores de 12 años.



Fuente: Elaboración propia

Como puede observarse en el Gráfico N° 4, en la mayor parte de las residencias visitadas predomina el número de 3 a 5 personas por vivienda, prevaleciendo con un 38% el de 4 personas por vivienda, seguido del de 3 personas (29%) y 5 personas (21%), etc.

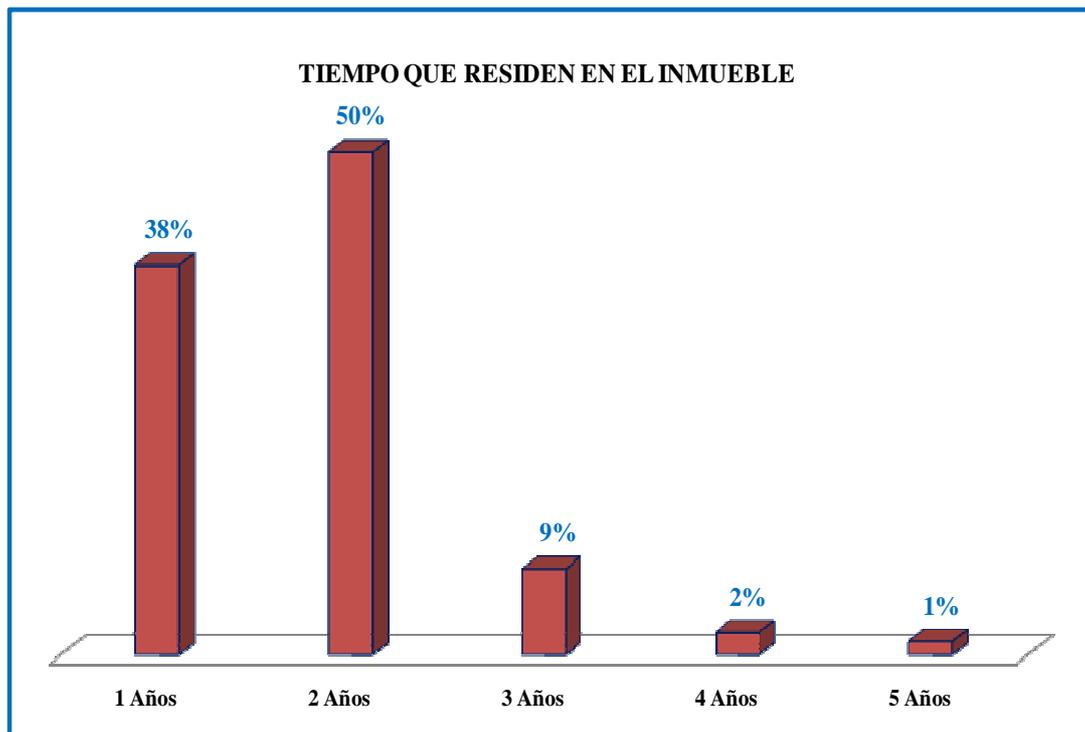


Tabla 10. Tiempo que residen en el inmueble.

TIEMPO QUE RESIDEN EN EL INMUEBLE	ENCUESTADOS	%
1 Años	86	38
2 Años	111	50
3 Años	19	8
4 Años	5	2
5 Años	3	1
TOTAL	224	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 5: Tiempo que residen en el inmueble.



Fuente: Elaboración propia

La mayor parte de los encuestados residen entre 1 y 2 años, analizando el Gráfico N° 5 se puede deducir que en los 2 últimos años, las personas en cuestión han adquirido más viviendas, por tal motivo el (50%) reside 2 años y, el (38%) reside 1 año.

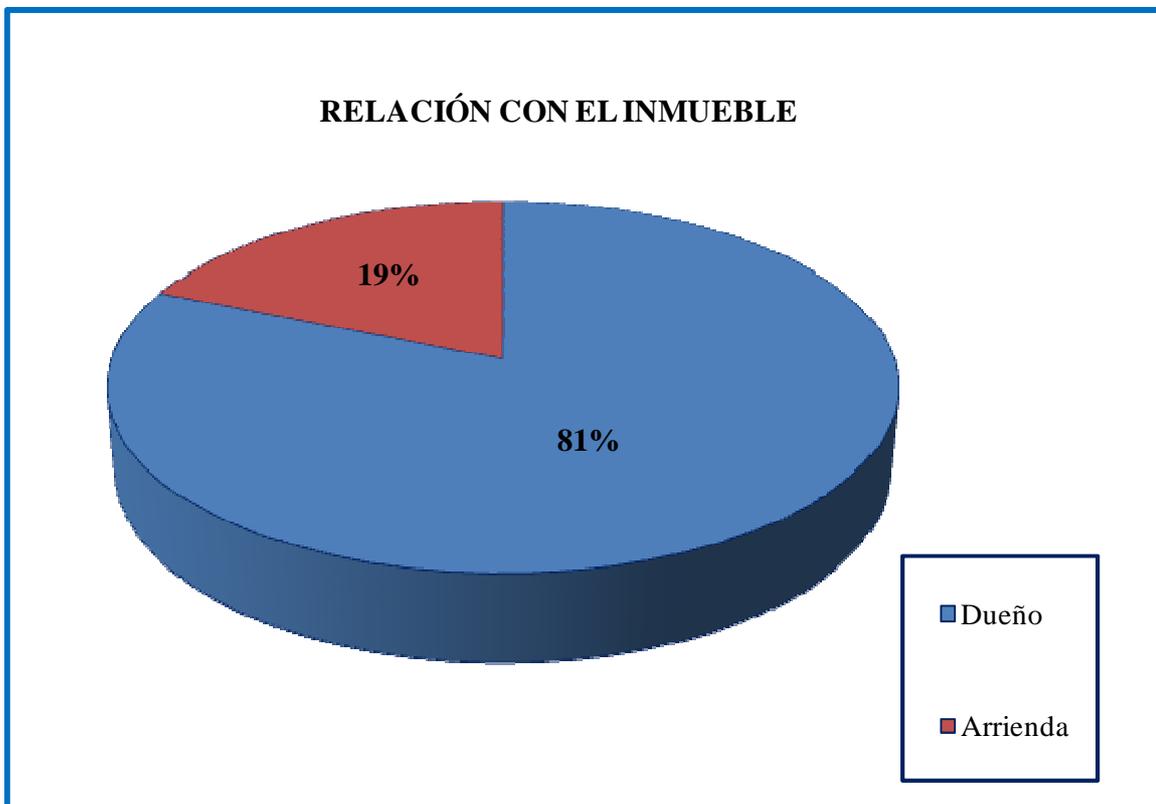


Tabla 11. Relación con el inmueble.

Relación con el Inmueble	Dueño	Arrienda	TOTAL
	182	42	224
Porcentaje	81	19	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 6: Relación con el inmueble.



Fuente: Elaboración propia

Como puede verse en el Gráfico N° 6, la mayor parte de las personas encuestadas son dueñas del inmueble con un (81%), mientras que el restante (19%) arrienda en inmueble.

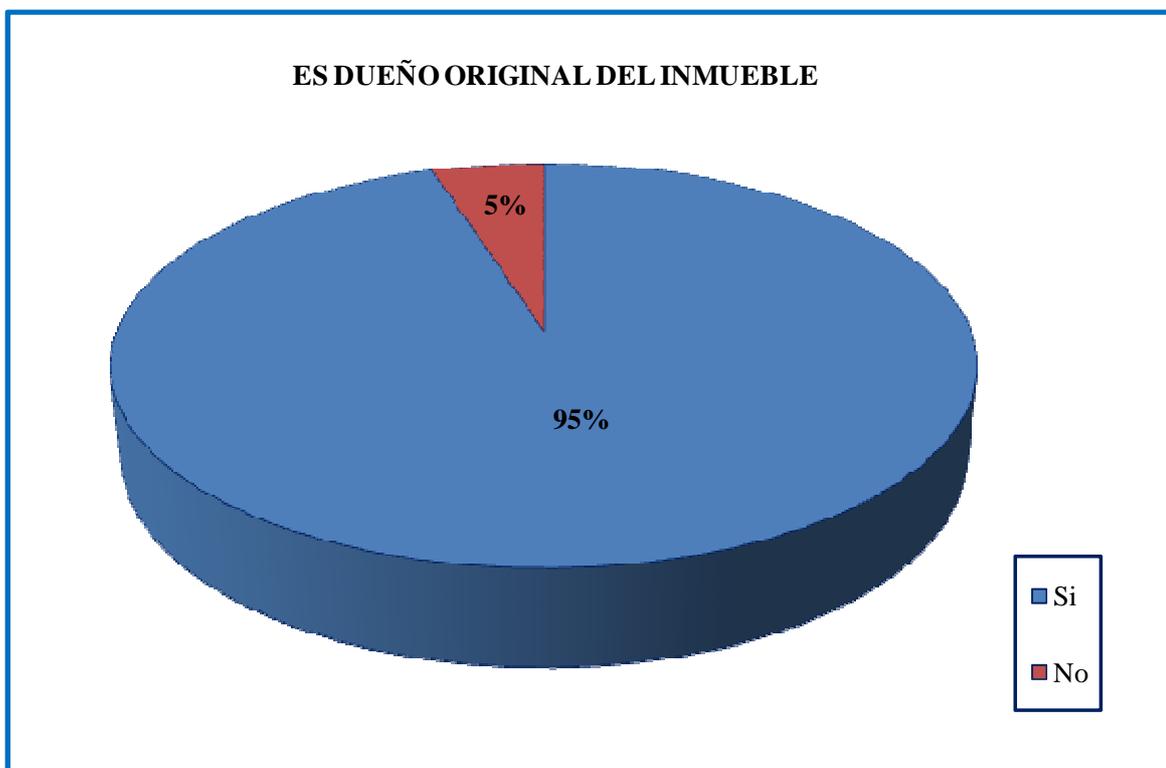


Tabla 12. Es el dueño original del Inmueble.

Es dueño original del inmueble	Si	No	TOTAL
	213	11	224
Porcentaje	95	5	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 7: Es el dueño original del Inmueble.



Fuente: Elaboración propia

La mayor parte de los encuestados eran los dueños originales de los inmuebles (95%) mientras que otro porcentaje menor (5%) no eran los dueños originales. Al referirse al dueño original, nos referimos a la persona o dueños que compraron el inmueble y que aún residen en él al momento de realizarles la encuesta.

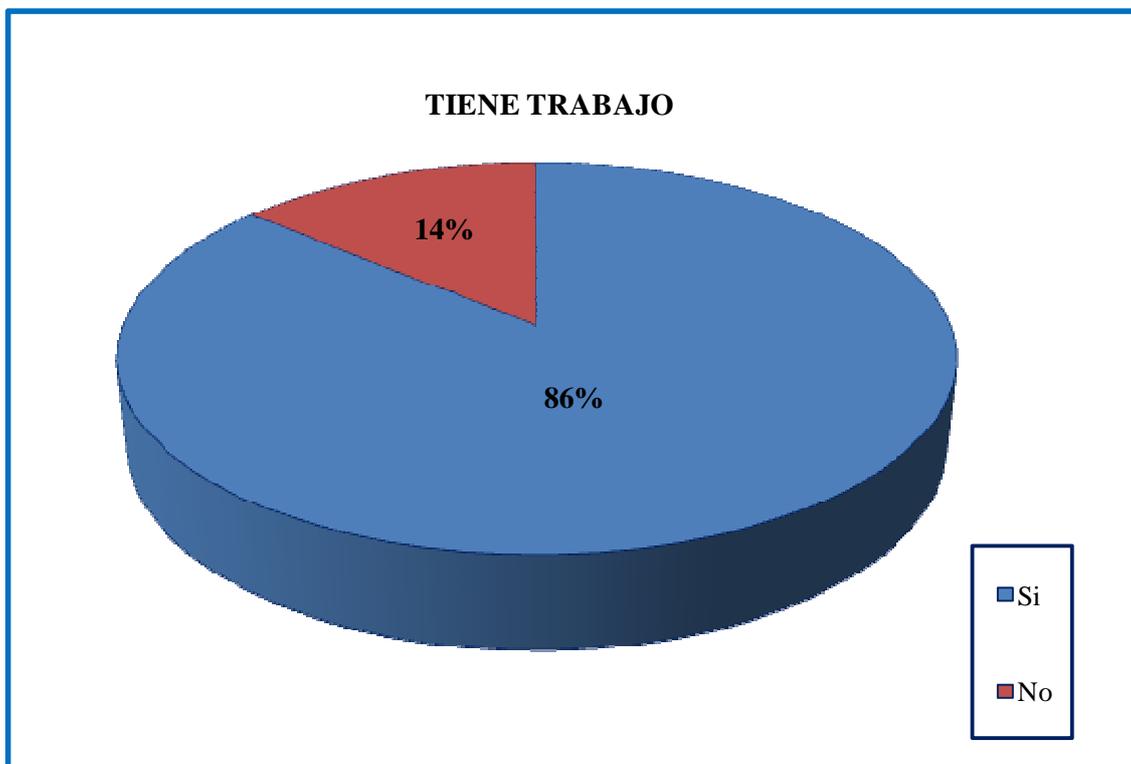


Tabla 13. Tiene trabajo.

Tiene trabajo	Si	No	TOTAL
	193	31	224
Porcentaje	86	14	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 8: Tiene trabajo.



Fuente: Elaboración propia

Como podemos apreciar en el Gráfico N° 8, existe un gran porcentaje de encuestados (86%) que tienen trabajo y el restante (14%) lo conforman personas que no tienen trabajo, pero en este último grupo están: los estudiantes, personas de la tercera edad, etc.

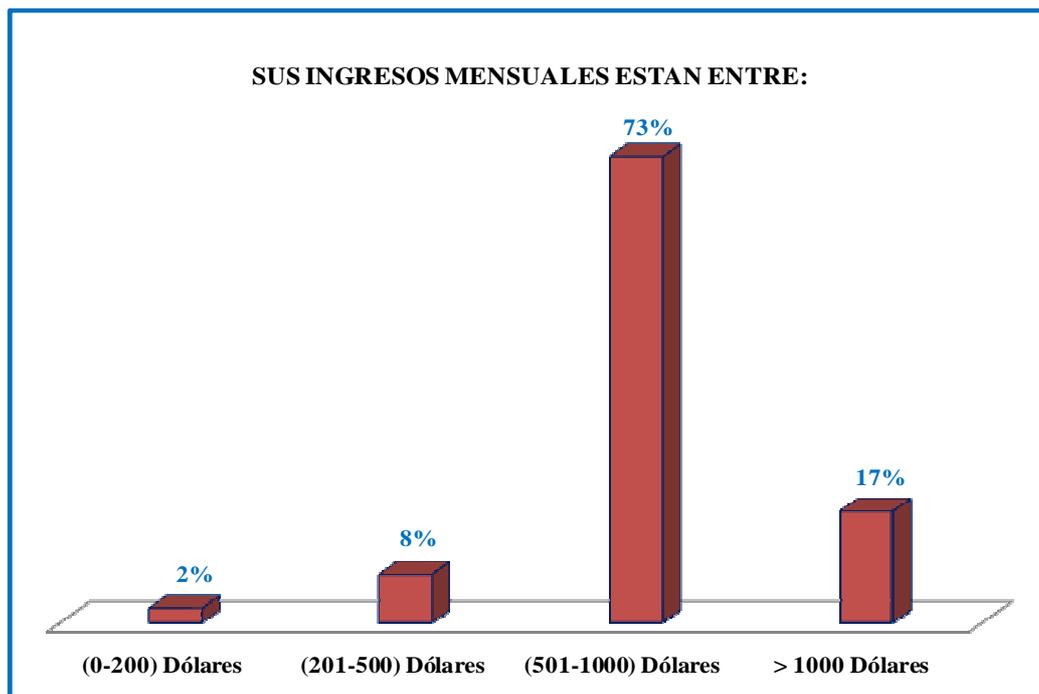


Tabla 14. Sus ingresos mensuales están entre.

SUS INGRESOS MENSUALES ESTAN ENTRE:	ENCUESTADOS	%
(0-200) Dólares	5	2
(201-500) Dólares	17	8
(501-1000) Dólares	163	73
> 1000 Dólares	39	17
TOTAL	224	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 9: Sus ingresos mensuales están entre.



Fuente: Elaboración propia

Podemos apreciar que la mayor parte de la muestra se encuentra ubicada en la columna cuyos ingresos económicos oscilan entre los 501 a 1000 dólares americanos por cada mes. La menor cantidad de encuestados pertenece a la columna cuyos ingresos económicos oscilan entre 0 a 200 dólares americanos por cada mes.

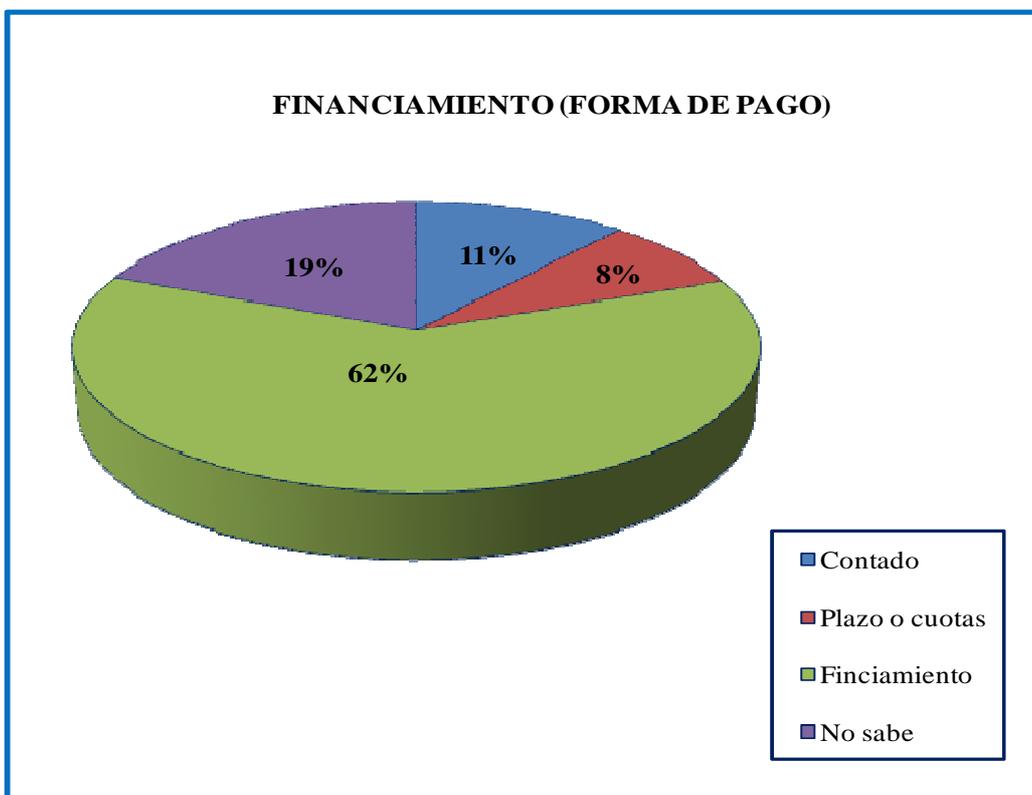


Tabla 15. Financiamiento (Forma de pago).

Financiamiento (Forma de pago)	Contado	Plazo o cuotas	Financiado	No sabe	TOTAL
	25	18	139	42	224
Porcentaje	11	8	62	19	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 10: Financiamiento (Forma de pago).



Fuente: Elaboración propia

La mayoría de los propietarios gestionó y adquirió su vivienda por medio de un financiamiento, el cual se lo realiza por medio de una entidad bancaria, aunque un número no menor de encuestados la adquirió comprándola al contado, pero hay que tomar en cuenta que un (8%) la adquirió por plazos y cuotas, este último se refiere a que las personas hacen el contrato directamente con la constructora.

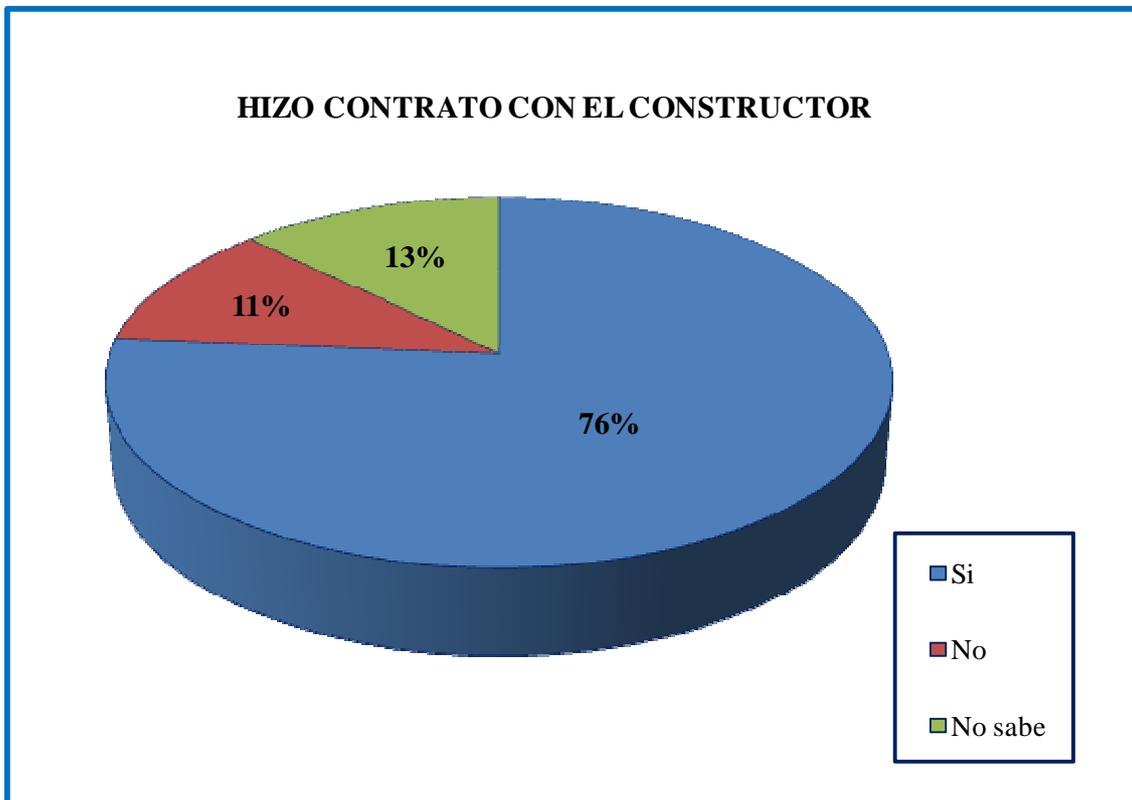


Tabla 16. Hizo contrato con el constructor.

Hizo contrato con el constructor	Si	No	No sabe	TOTAL
	171	25	28	224
Porcentaje	76	11	13	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 11: Hizo contrato con el constructor.



Fuente: Elaboración propia

Como se observa en el gráfico anterior la mayoría de los propietarios hizo un contrato con el constructor, mientras que una pequeña parte de la muestra no hizo el antes mencionado contrato. Cabe recalcar que un (13%) desconoce si se hizo o no, dicho contrato.

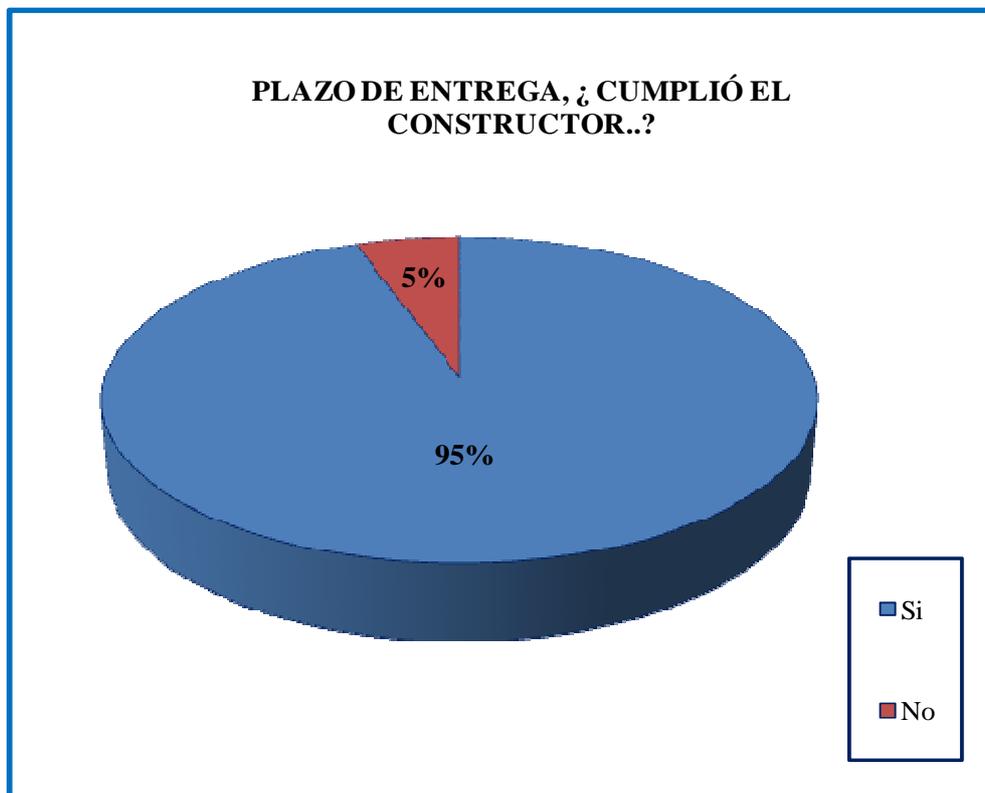


Tabla 17. Plazo de entrega, ¿cumplió en constructor?

Plazo de entrega, ¿cumplió el constructor...?	Si	No	TOTAL
	162	9	171
Porcentaje	95	5	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 12: Plazo de entrega, ¿cumplió en constructor?



Fuente: Elaboración propia

Un alto porcentaje de encuestados asegura que el constructor o empresa responsable de proyecto de construcción de la vivienda cumplió con el plazo de entrega; pero, un pequeño porcentaje no cumplieron. Pero el tiempo que no cumplieron fue poco máximo 20 a 30 días, pero en un proyecto en particular fue de casi 3 meses, este último datos se presento en l proyecto 6.

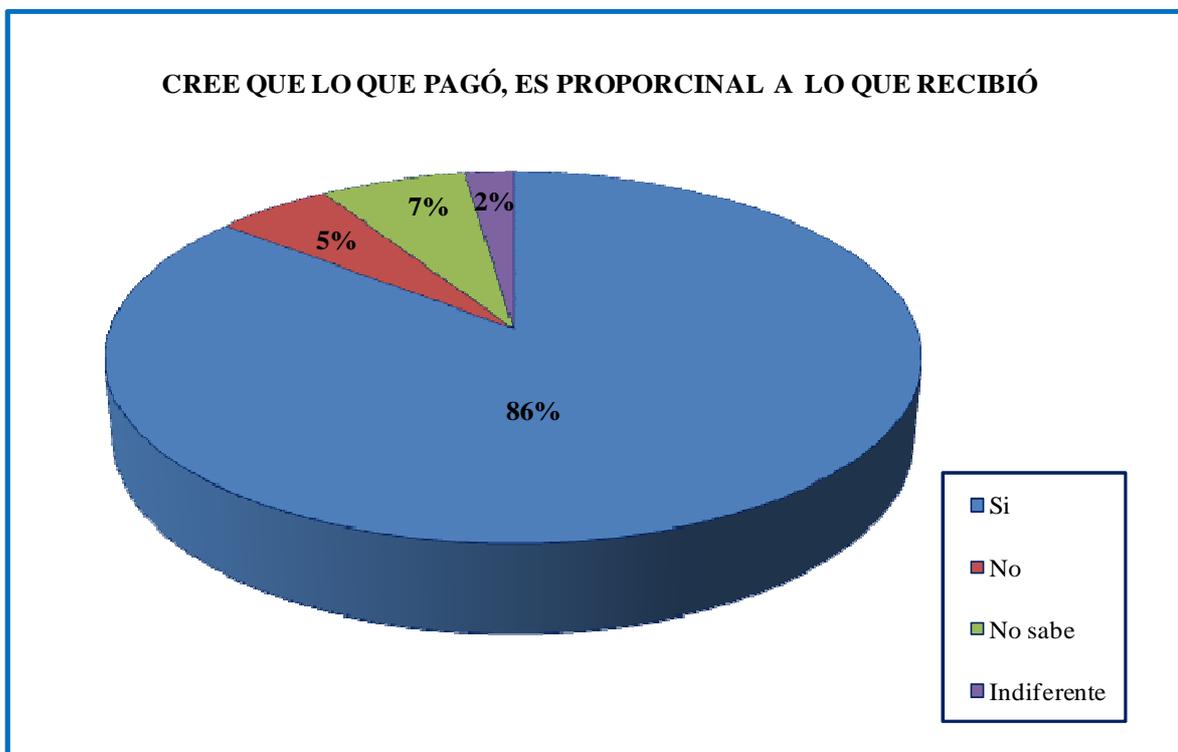


Tabla 18. Cree que lo que pagó, es proporcional a lo que recibió.

Cree que lo que pagó, es proporcional a lo que recibió	Si	No	No sabe	Indiferente	TOTAL
	192	12	15	5	224
Porcentaje	86	5	7	2	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 13: Cree que lo que pagó, es proporcional a lo que recibió.



Fuente: Elaboración propia

Podemos observar que casi la mayoría de los propietarios de las viviendas encuestadas se encuentran satisfechos, y confirman que lo que pagaron es proporcional a lo que recibieron. Mientras que un bajo porcentaje no cree lo mismo.

La respuesta positiva a este sentimiento, se debe a que cada uno de los encuestados se siente feliz y afortunado por tener una vivienda ya sea propia o arrendada y sobretodo digna.

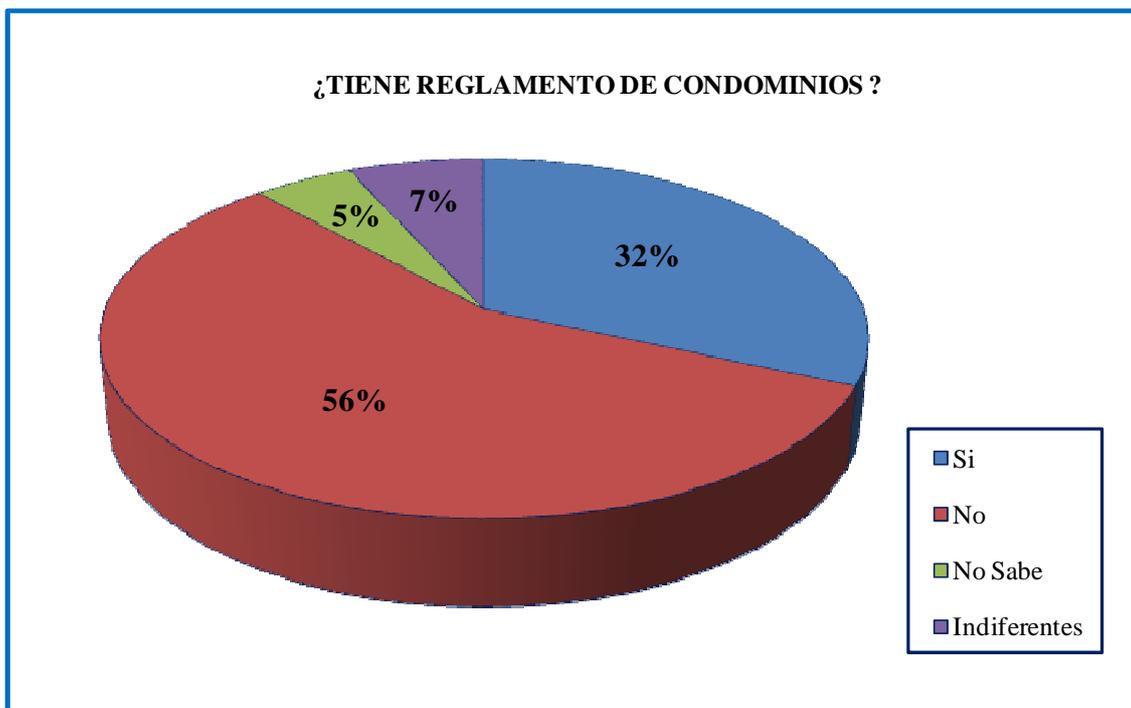


Tabla 19. Tiene reglamento de condominios

Tiene reglamento de condominios	Si	No	No Sabe	Indiferentes	TOTAL
	71	127	11	15	224
Porcentajes	32	56	5	7	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 14: Tiene reglamento de condominios



Fuente: Elaboración propia

Un (56%) de los encuestados afirma que no tienen reglamentos de condominios y un (32%) dice que si tiene, en este último discrepan en algunas clausulas del reglamento tales como: No hacer ruido a partir de las 10 pm, no tener mascotas que emitan ruidos molestos, no escuchar música en alto volumen, etc. Un dato atrayente es que a un (7%) las personas encuestadas les da lo mismo si hay o no dicho reglamento.

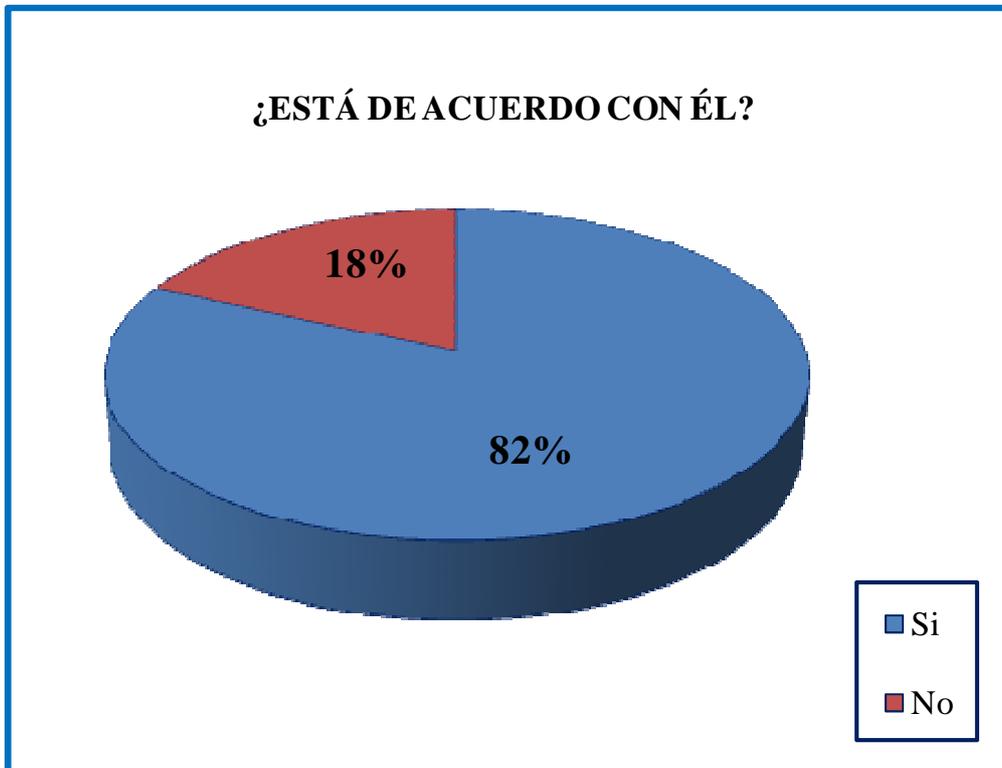


Tabla 20. ¿Está de acuerdo con él?

	Si	No	TOTAL
¿Está de acuerdo con él?	58	13	71
Porcentajes	82	18	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 15: ¿Está de acuerdo con él?



Fuente: Elaboración propia

La mayor parte de los encuestados están de acuerdo con el reglamento existente (82%) mientras que otro porcentaje menor (18%) no están de acuerdo con él. Al referirse a los que están de acuerdo, estos aducen que el reglamento hace exista armonía y orden en el condominio o conjunto habitacional.

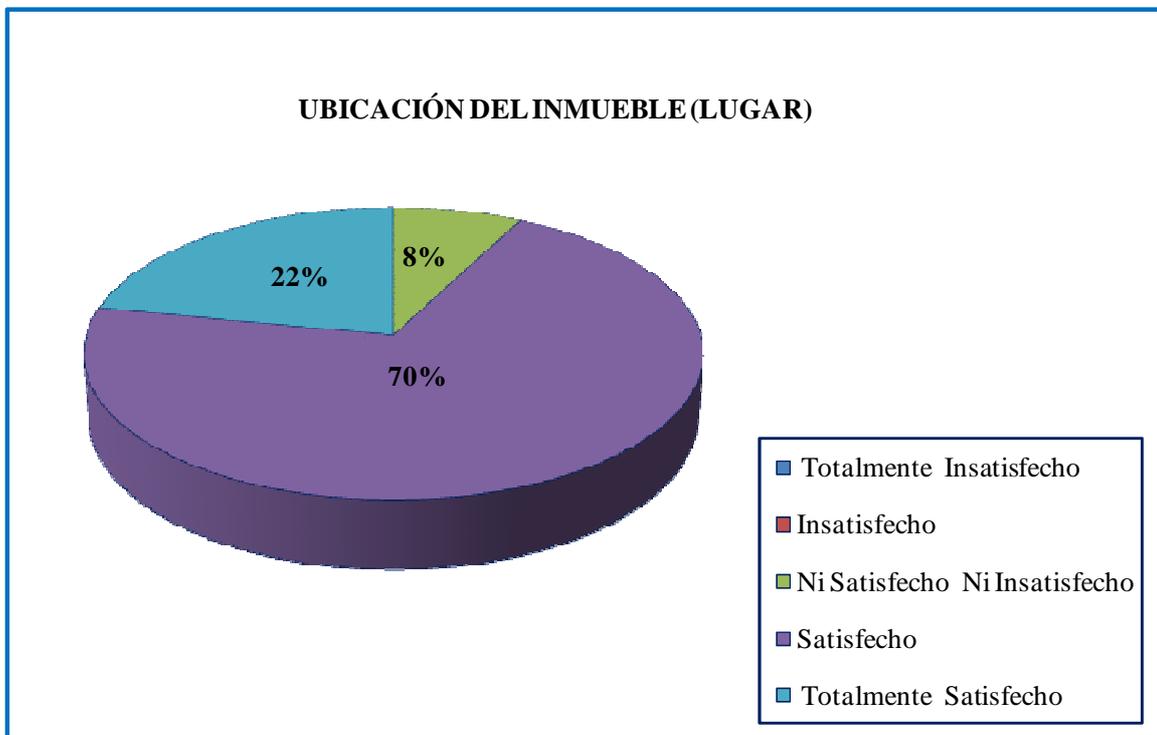


Tabla 21. Ubicación del inmueble (Lugar)

Ubicación del Inmueble (Lugar).	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	0	17	158	49	224
Porcentaje	0	0	8	70	22	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 16: Ubicación del inmueble (Lugar)



Fuente: Elaboración propia

Como podemos apreciar en el gráfico anterior la mayor parte de los encuestados se encuentran satisfechos en lo concerniente al lugar donde está ubicada su vivienda. Y un considerable porcentaje está totalmente satisfecho, mientras que un (8%) no está ni satisfecho ni insatisfecho.

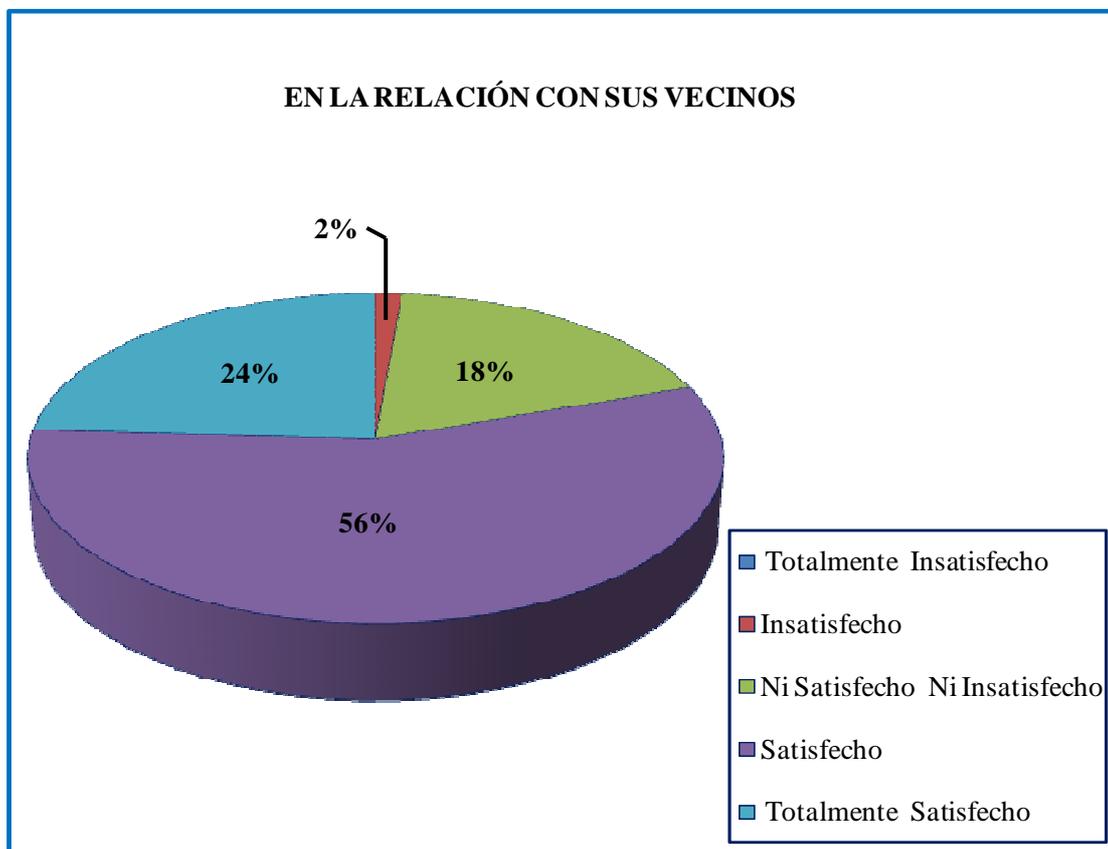


Tabla 22. En la relación con sus vecinos.

En la relación con sus vecinos.	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	3	41	126	54	224
Porcentaje	0	2	18	56	24	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 17: En la relación con sus vecinos.



Fuente: Elaboración propia

El (56%) de los encuestados están satisfechos y un (24%) totalmente satisfechos en lo que se refiere a su relación con sus vecinos; contra un (2%) de insatisfacción. El último dato se refiere a que los vecinos son personas que practican el cotilleo.

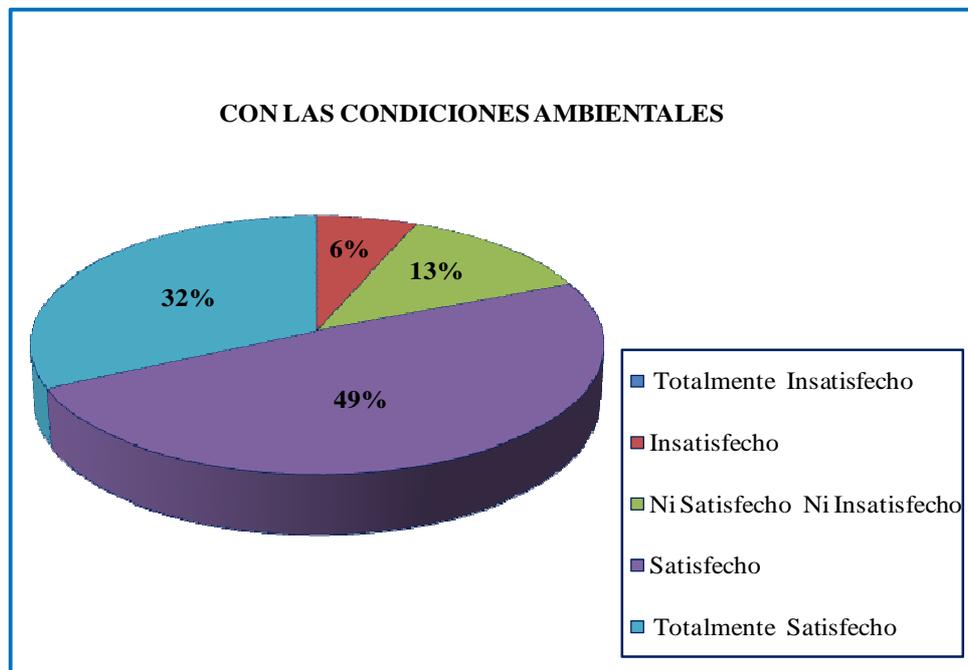


Tabla 23. Con las condiciones ambientales.

Con las condiciones ambientales.	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	14	28	110	72	224
Porcentaje	0	6	13	49	32	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 18: Con las condiciones ambientales.



Fuente: Elaboración propia

Se observa que existe un (49%) y (32%) de satisfacción y de total satisfacción respectivamente; en lo relacionado a las condiciones ambientales, lo que nos deja como dato que las personas viven en ambiente acogedor, tranquilo; es decir eligen lugares donde haya tranquilidad y no contaminación. El dato correspondiente al valor de insatisfacción se debe a que algunos de los proyectos están ubicados cerca avenidas o lugares con mucho ruido y contaminación aérea. Este dato se presenta en los proyectos 4, 5, 6 y 13.

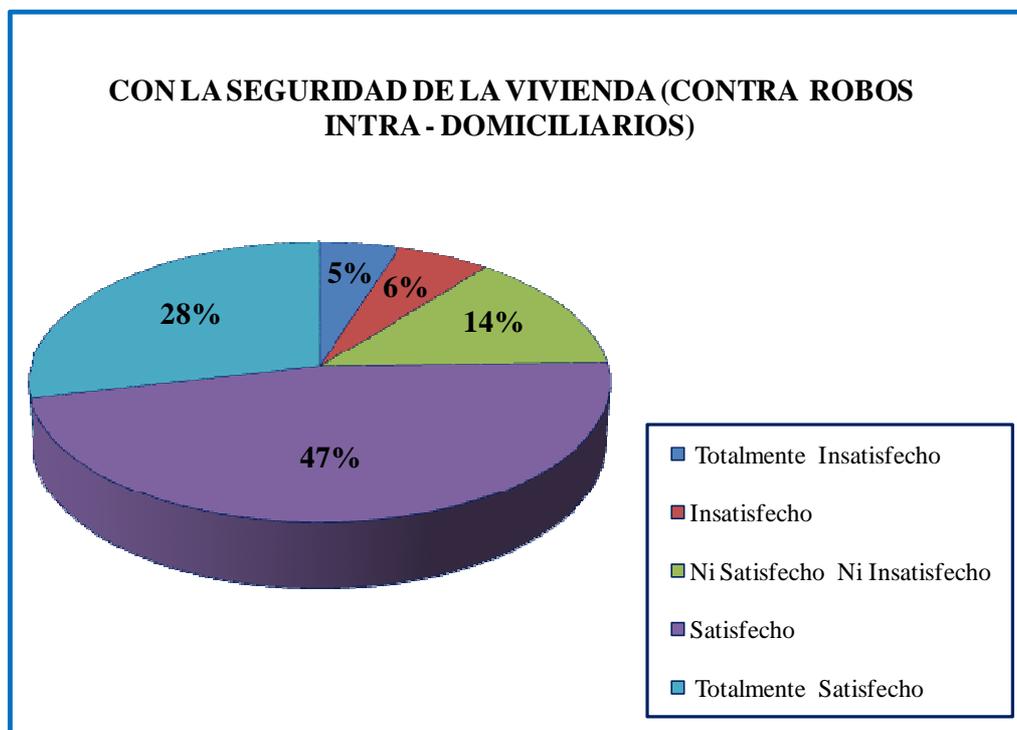


Tabla 24. Con la seguridad de la vivienda (contra robos intra-domiciliarios).

Con la seguridad de la vivienda (contra robos intra-domiciliarios)	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	11	13	31	105	64	224
Porcentaje	5	6	14	47	28	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 19: Con la seguridad de la vivienda (contra robos intra-domiciliarios).



Fuente: Elaboración propia

Las personas encuestadas se encuentran satisfechas con respecto a la seguridad de su vivienda, esto en base a los porcentajes observados en el Gráfico N° 19. Pero vale reiterar que la presencia de porcentajes en totalmente insatisfecho e insatisfecho se debe a que en la actualidad se han incrementado los robos a los domicilios; este último sería un valor que se puede evitar tomando medidas de resguardo conjuntamente con las autoridades competentes. Este dato se presenta en los proyectos 5, 6 y 9.

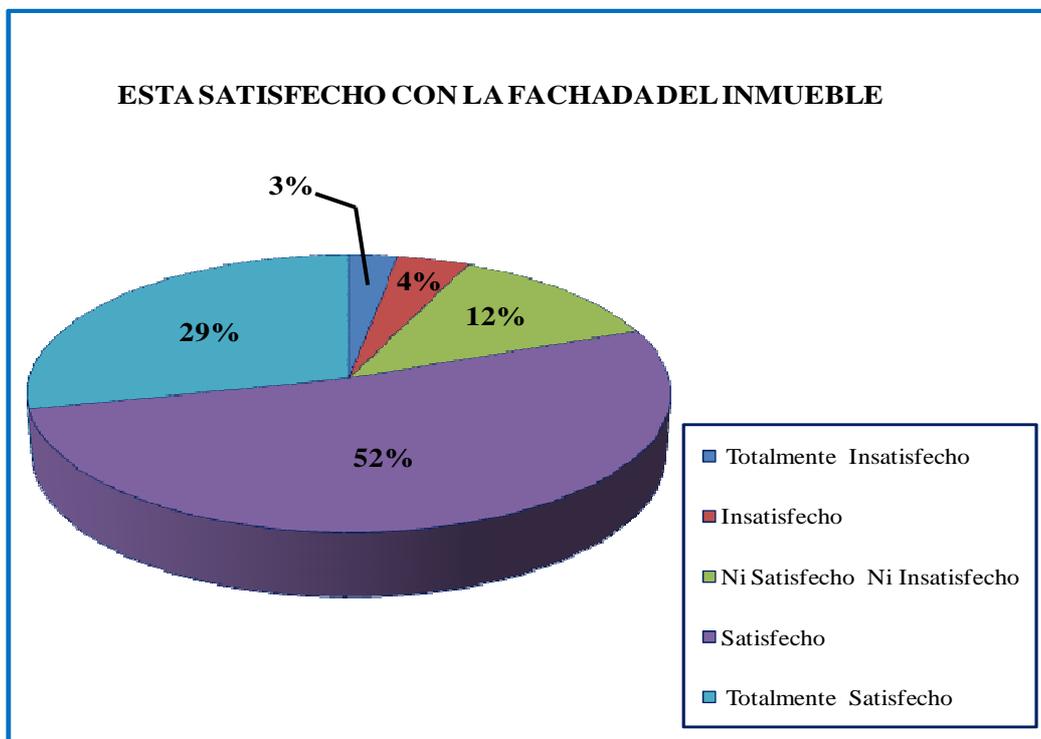


Tabla 25. Está satisfecho con la fachada del inmueble.

Con la fachada del inmueble.	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	6	9	28	117	64	224
Porcentaje	3	4	12	52	29	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 20: Está satisfecho con la fachada del inmueble.



Fuente: Elaboración propia

El (52%) de la población encuestada siente agrado por la fachada de su vivienda y un (29%) siente total agrado. Mientras que a un (12%) le da lo mismo; es decir no se siente ni satisfecho ni insatisfecho, los porcentajes muy bajos de insatisfacción y total insatisfacción son a causa de que no compraron la vivienda ellos mismos sino que les dieron comprando, por tal motivo la presencia del desagrado. Este dato se presenta en los proyectos 2, 4 y 9.

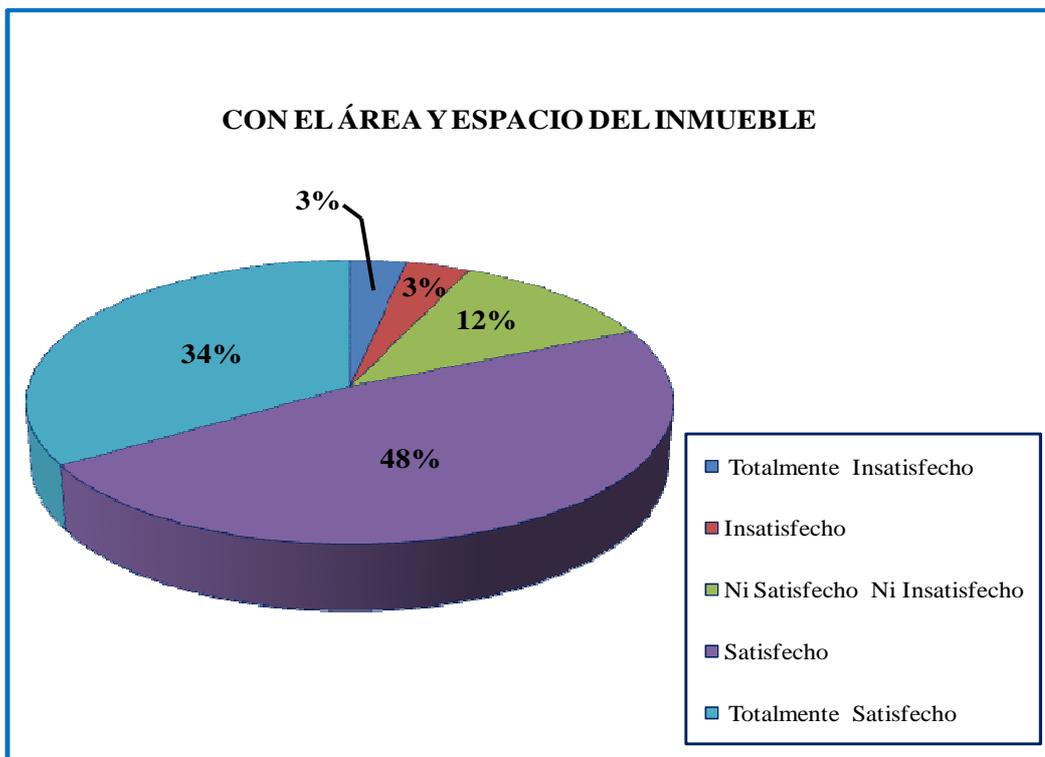


Tabla 26. Está satisfecho con el área y espacio del inmueble.

Con el área y espacio del inmueble.	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	7	8	26	107	76	224
Porcentaje	3	3	12	48	34	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 21: Está satisfecho con el área y espacio del inmueble.



Fuente: Elaboración propia

El (48%) de los encuestados están satisfechos y un (34%) totalmente satisfechos en lo que se refiere al área y espacio del inmueble; contra un (3%) de insatisfacción. Lo que representa que les agrada el área de su vivienda y sienten regocijo por tener su propia vivienda. La presencia del (6%) de insatisfacción es porque ellos piensan que esa es la causa para que: sus habitaciones, baños, sala, comedor, etc. sean muy ajustados. Este dato se presenta en los proyectos 12, 14 y 15.

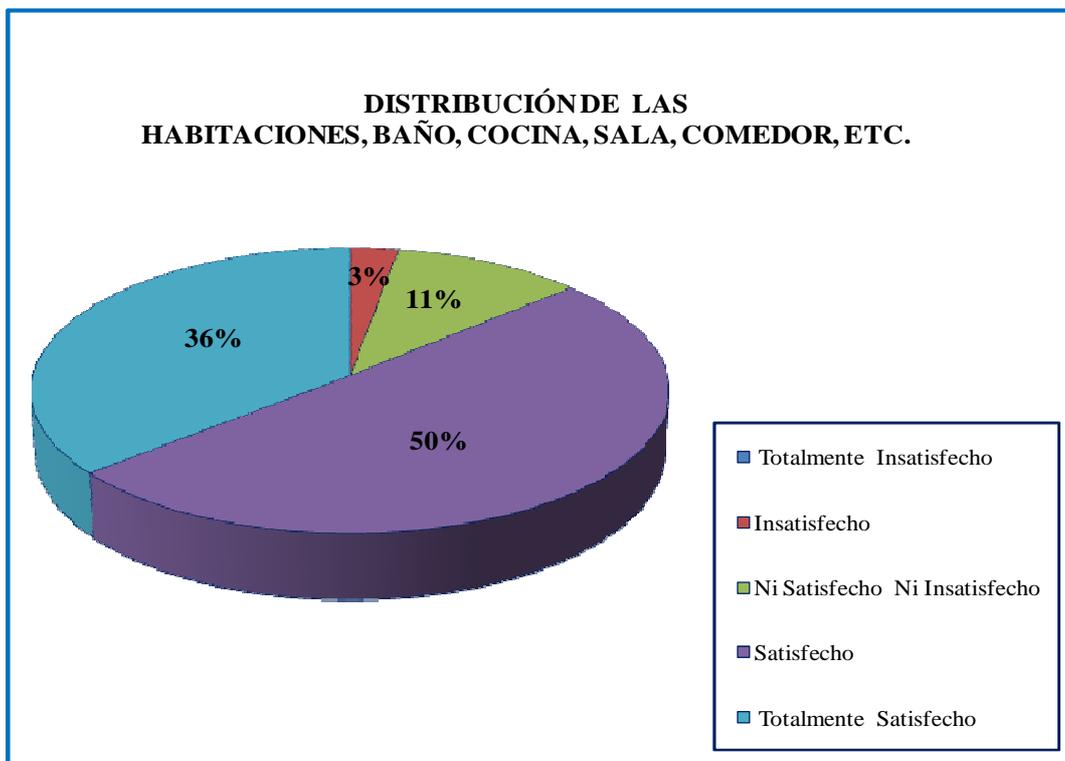


Tabla 27. Distribución de las habitaciones, baño, cocina, sala, comedor, etc.

Distribución de las habitaciones, baño, sala, etc.	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	6	24	113	81	224
Porcentaje	0	3	11	50	36	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 22: Está satisfecho con el área y espacio del inmueble.



Fuente: Elaboración propia

La gran mayoría de los encuestados están satisfechos y totalmente satisfechos con la distribución de sus habitaciones, baño, comedor, cocina, etc. Mientras que una pequeña porción de la muestra se encuentra insatisfecha porque el comedor está lejos de la cocina y para llegar a él hay que subir o bajar gradas. Este dato se presenta en los proyectos 12 y 15.

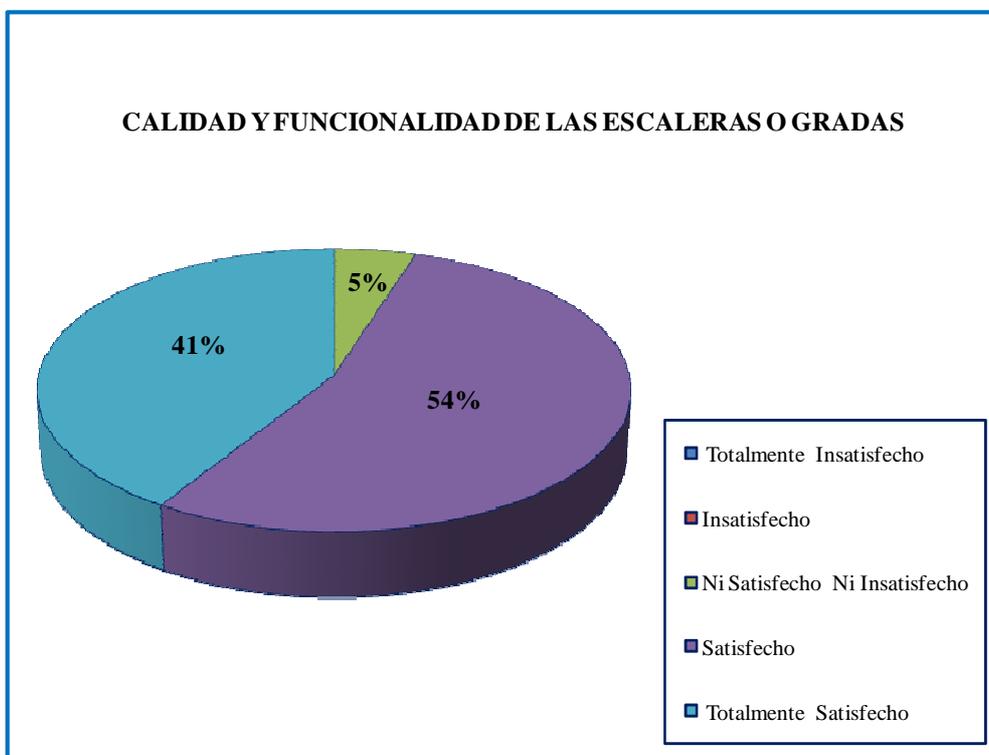


Tabla 28. Calidad y funcionalidad de las escaleras o gradas.

Calidad y funcionalidad de las escaleras o gradas.	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	0	11	121	92	224
Porcentaje	0	0	5	54	41	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 23: Calidad y funcionalidad de las escaleras o gradas.



Fuente: Elaboración propia

Prácticamente la totalidad de los encuestados declaró estar satisfechos, para afirmar nuestra versión tenemos al Gráfico N° 23; Vale la pena mencionar que las personas encuestadas no presentan insatisfacción, pero existe cierto conformismo por ello un (5%) de neutralidad, esta a causa de que la pendiente es muy fuerte y que la huella es muy pequeña, estas dos últimas causas, se presentan en un proyecto en particular.

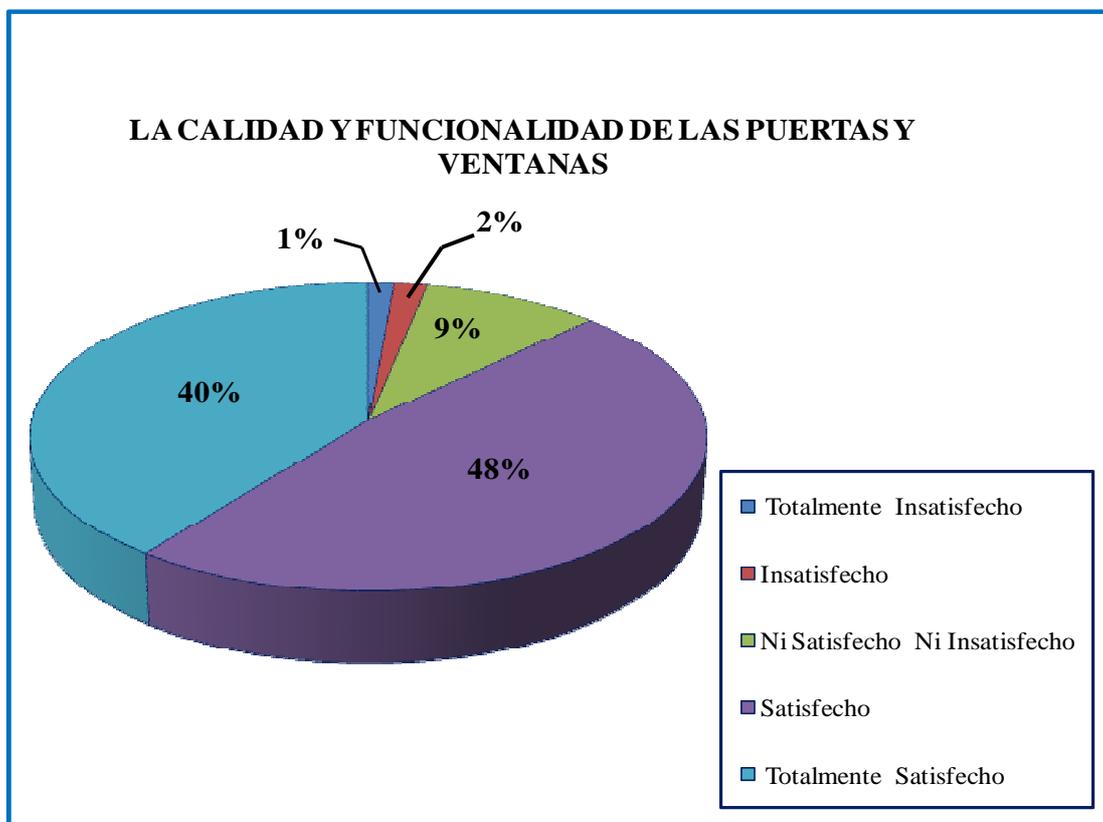


Tabla 29. Calidad y funcionalidad de las puertas y ventanas.

Calidad y funcionalidad de las puertas y ventanas.	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	3	4	21	107	89	224
Porcentaje	1	2	9	48	40	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 24: Calidad y funcionalidad de las puertas y ventanas.



Fuente: Elaboración propia

Como se puede notar la gran mayoría de los encuestados sienten agrado y total agrado en lo referente a la calidad y funcionalidad de las puertas y ventanas; contra un (1%) y (2%) de total insatisfacción e insatisfacción respectivamente, estas dos últimas respuestas se debe a causa de la mala calidad del material del que están hechas las puertas y que éstas son muy angostas o estrechas, esto se presenta en los proyectos 6 y 9.

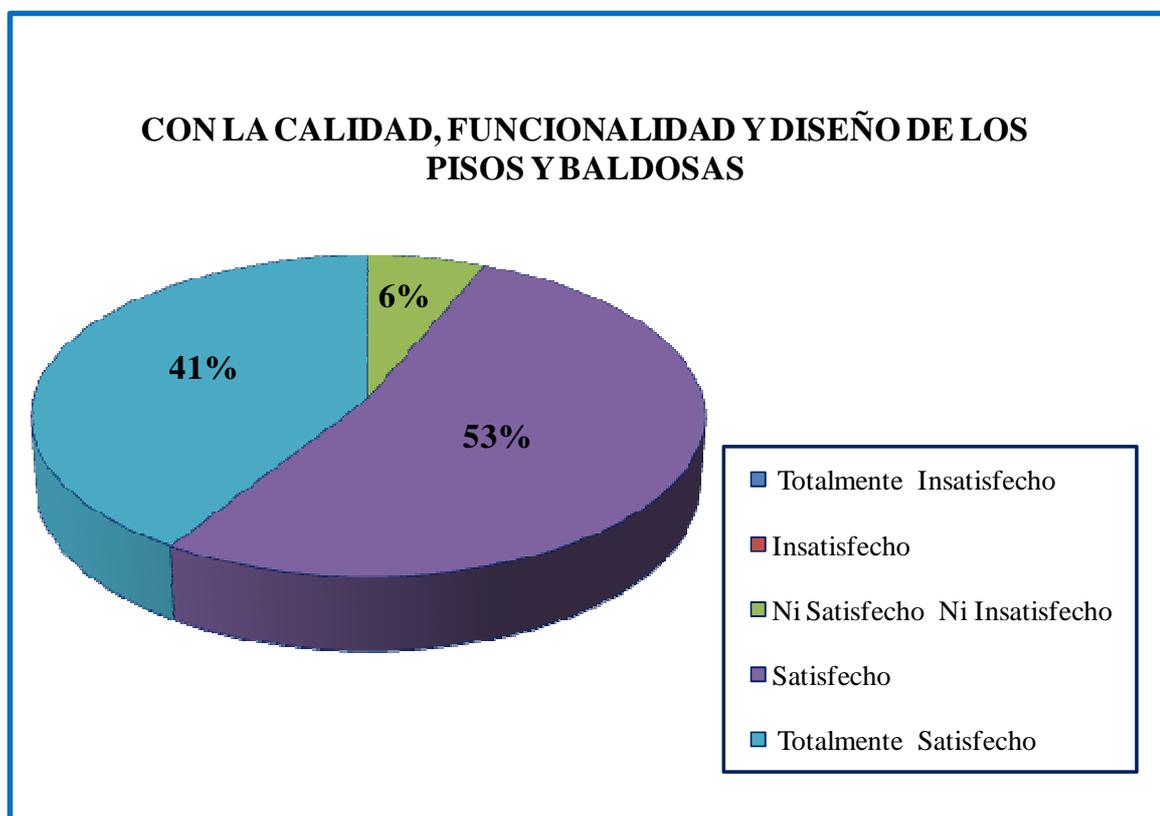


Tabla 30. Calidad, funcionalidad y diseño de los pisos y baldosas.

Calidad, funcionalidad y diseño de los pisos y baldosas.	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	0	14	118	92	224
Porcentaje	0	0	6	53	41	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 25: Calidad, funcionalidad y diseño de los pisos y baldosas.



Fuente: Elaboración propia

El (53%) de los encuestados están satisfechos y un (41%) totalmente satisfecho con la calidad, funcionalidad y diseño de los pisos y baldosas; pero un (6%) de los encuestados se encuentra en un estado neutral; es decir no está ni satisfecho ni insatisfecho.

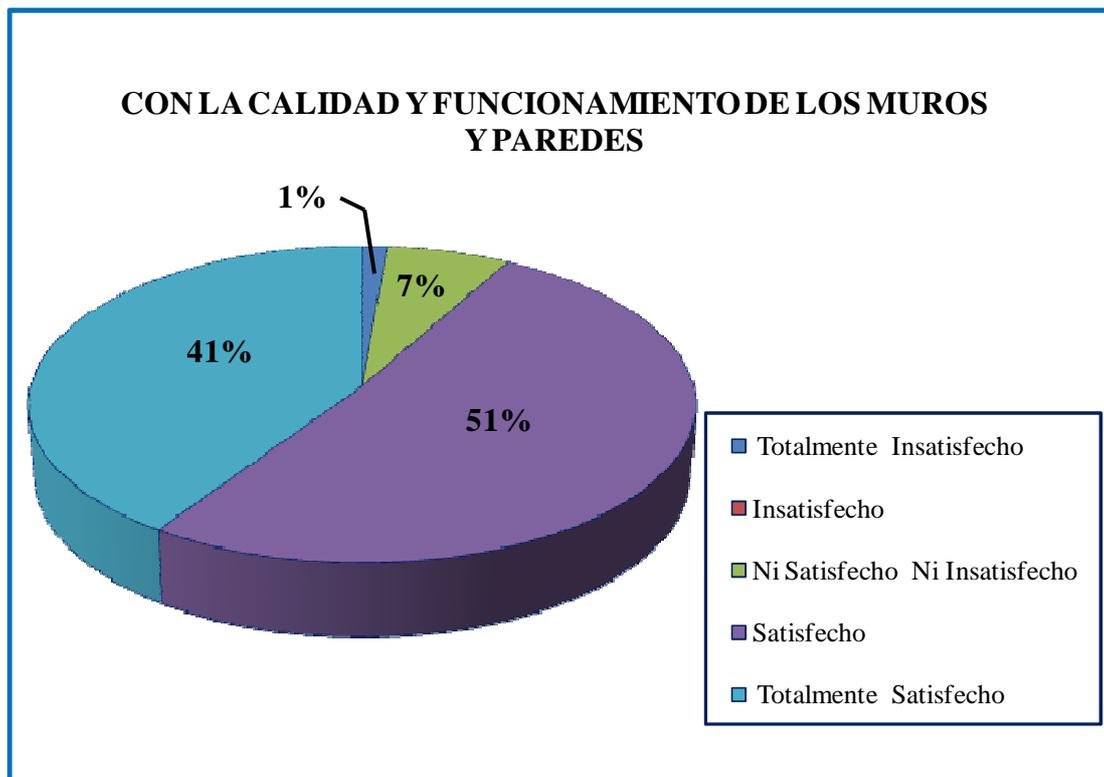


Tabla 31. Con la calidad y funcionamiento de los muros y paredes.

Calidad y funcionamiento de los muros y paredes.	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	3	0	15	115	91	224
Porcentaje	1	0	7	51	41	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 26: Con la calidad y funcionamiento de los muros y paredes.



Fuente: Elaboración propia

Un alto porcentaje de encuestados asegura estar satisfecho y totalmente satisfecho con la calidad y funcionamiento de los muros y paredes; un pequeño porcentaje dice estar totalmente insatisfecho, esto a causas de sus paredes se estaban cuarteando, ya que sus viviendas se encuentran ubicadas bajo el nivel de la calzada y también presentan infiltraciones. Este problema se presenta en el proyecto 9.

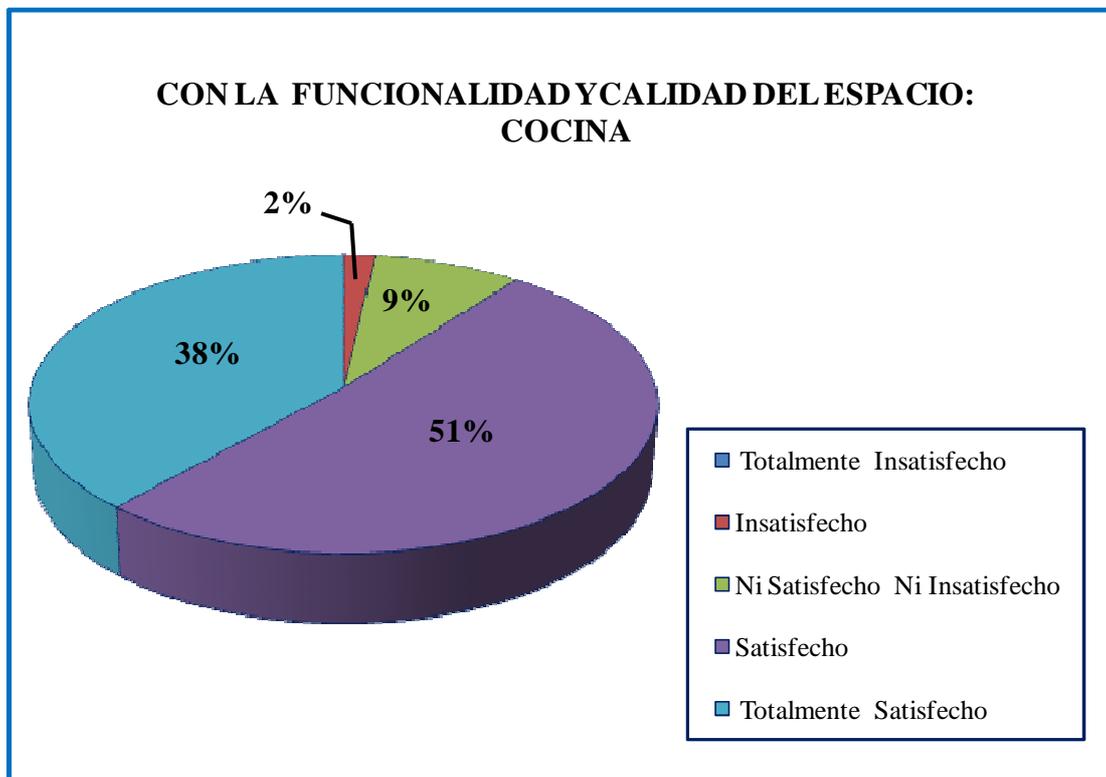


Tabla 32. Con la calidad y funcionalidad del espacio: COCINA.

Con la funcionalidad y calidad del espacio: COCINA.	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	4	19	115	86	224
Porcentaje	0	2	9	51	38	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 27: Con la calidad y funcionalidad del espacio: COCINA.



Fuente: Elaboración propia

El (51%) de los encuestados están satisfechos y un (38%) totalmente satisfecho en lo que se refiere a la calidad y funcionalidad del espacio: COCINA; contra un (2%) de insatisfacción. Lo que representa que les agrada el área y tamaño del espacio: COCINA y que sienten regocijo por tener su vivienda y sobretodo que este acorde a sus necesidades. Este problema se presenta en el proyecto 15.

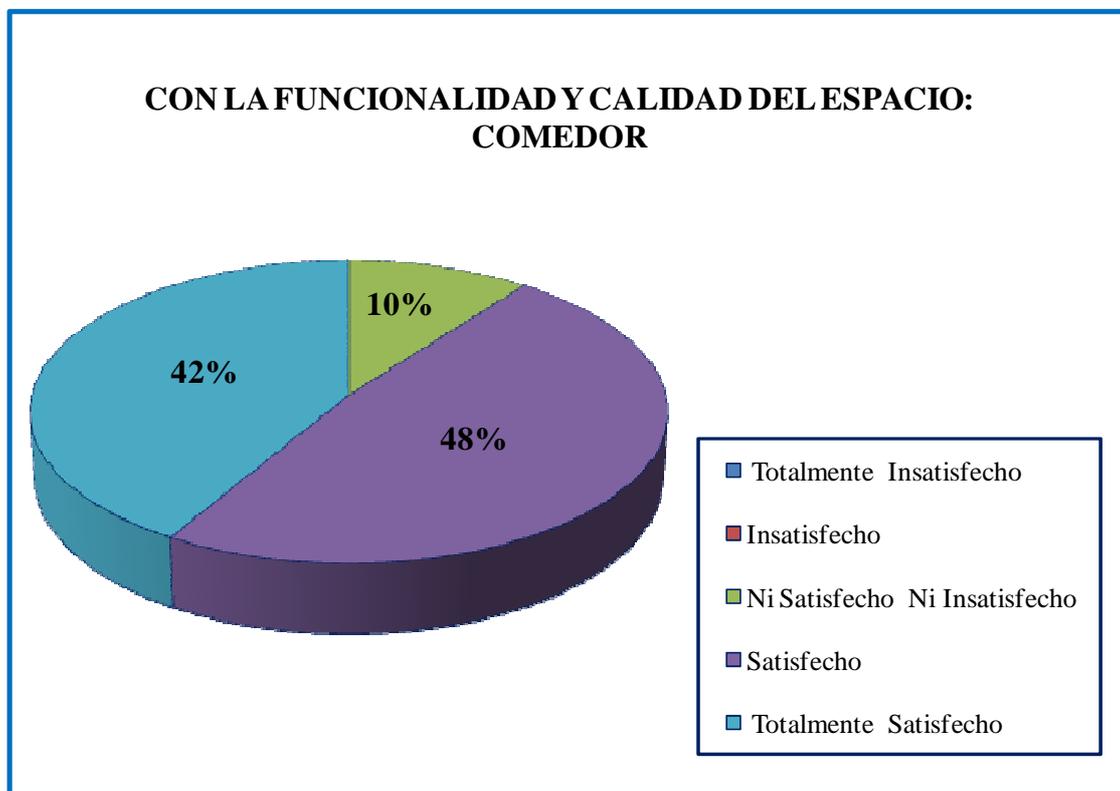


Tabla 33. Con la calidad y funcionalidad del espacio: COMEDOR.

Calidad y funcionalidad del espacio: COMEDOR.	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	0	23	108	93	224
Porcentaje	0	0	10	48	42	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 28: Con la calidad y funcionalidad del espacio: COMEDOR.



Fuente: Elaboración propia

Se observa que existe un (48%) y (42%) de satisfacción y de total satisfacción respectivamente; en lo relacionado a la funcionalidad y calidad del espacio: COMEDOR, lo que nos deja como referencia que las personas disfrutan de un espacio amplio y bien distribuido para su comedor y que está concorde sus necesidades.

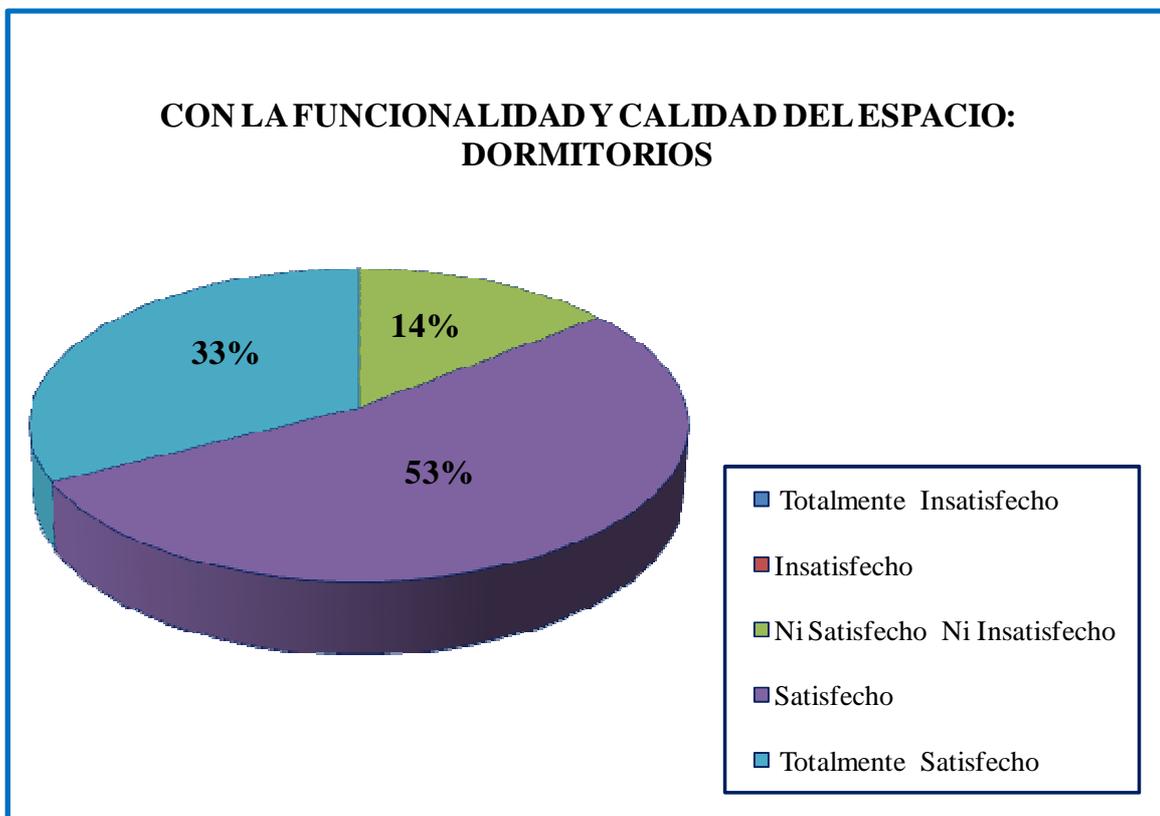


Tabla 34. Con la calidad y funcionalidad del espacio: DORMITORIOS.

Calidad y funcionalidad del espacio: DORMITORIOS.	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	0	32	119	73	224
Porcentaje	0	0	14	53	33	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 29: Con la calidad y funcionalidad del espacio: DORMITORIOS.



Fuente: Elaboración propia

Prácticamente la totalidad de los encuestados declaró estar satisfechos, para asentar nuestra versión tenemos al Gráfico N° 29; Vale la pena mencionar que las personas encuestadas no presentan insatisfacción, pero existe cierto conformismo por ello un (14%) está neutral.

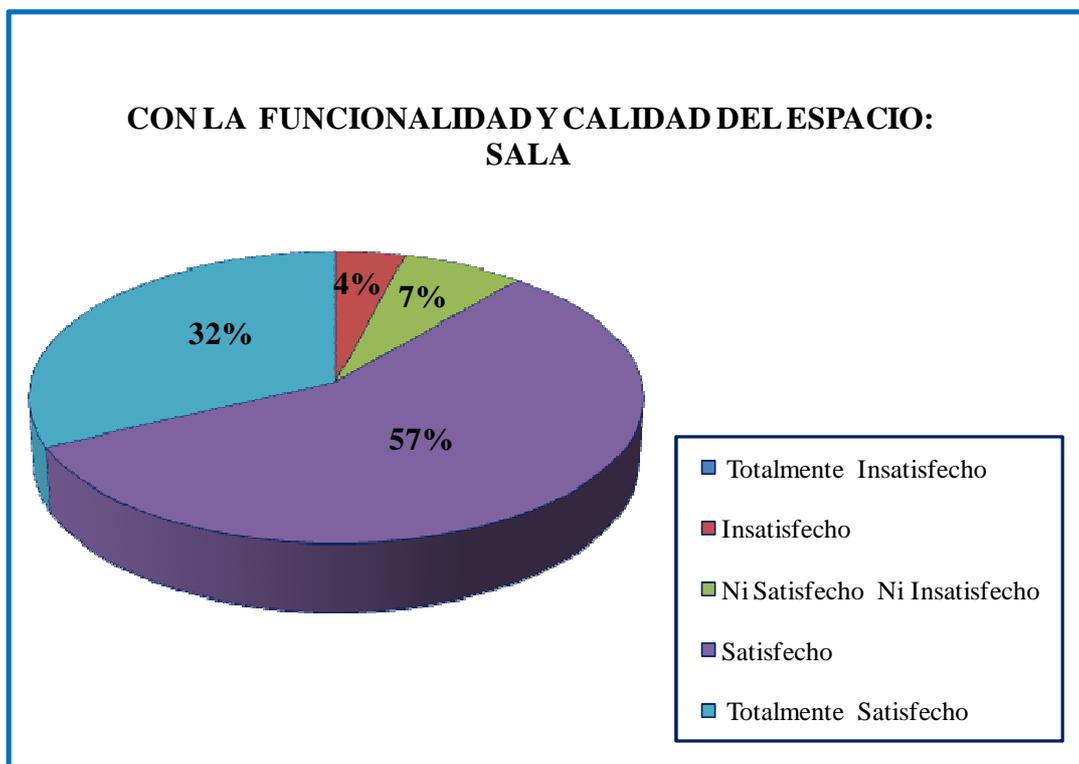


Tabla 35. Con la calidad y funcionalidad del espacio: SALA.

Calidad y funcionalidad del espacio: SALA.	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	9	16	127	72	224
Porcentaje	0	4	7	57	32	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 30: Con la calidad y funcionalidad del espacio: SALA.



Fuente: Elaboración propia

El (57%) de los encuestados están satisfechos y un (32%) totalmente satisfecho en lo que se refiere a la calidad y funcionalidad del espacio: SALA; contra un (4%) de insatisfacción, esto a causa de que les parece pequeña el área destinada para la sala. Lo que representa que les encanta el área y tamaño del espacio: SALA y que sienten regocijo por tener su vivienda y sobretodo que este conforme a sus necesidades.

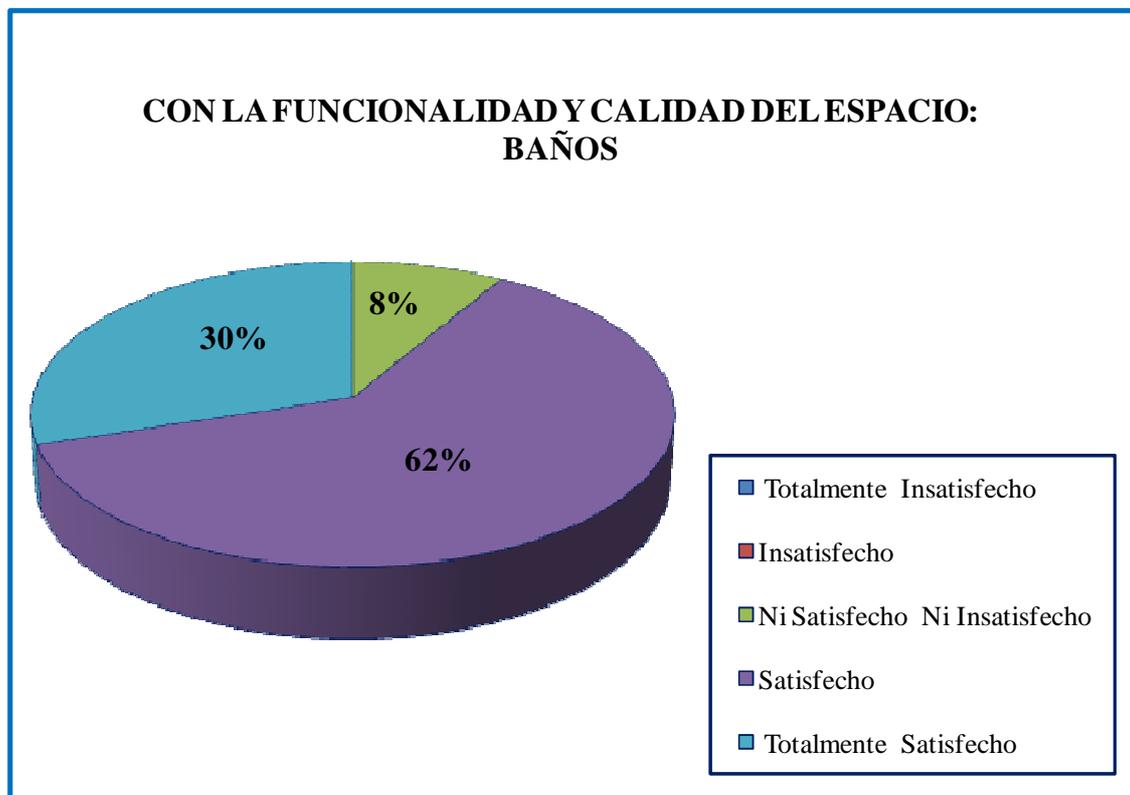


Tabla 36. Con la calidad y funcionalidad del espacio: BAÑOS.

Calidad y funcionalidad del espacio: BAÑOS.	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	0	19	138	67	224
Porcentaje	0	0	8	62	30	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 31: Con la calidad y funcionalidad del espacio: BAÑOS.



Fuente: Elaboración propia

Prácticamente la totalidad de los encuestados declaró estar satisfechos, para aseverar nuestra versión tenemos al Gráfico N° 31; Vale la pena mencionar que las personas encuestadas no presentan insatisfacción, pero existe cierto conformismo por ello un (8%) neutral.

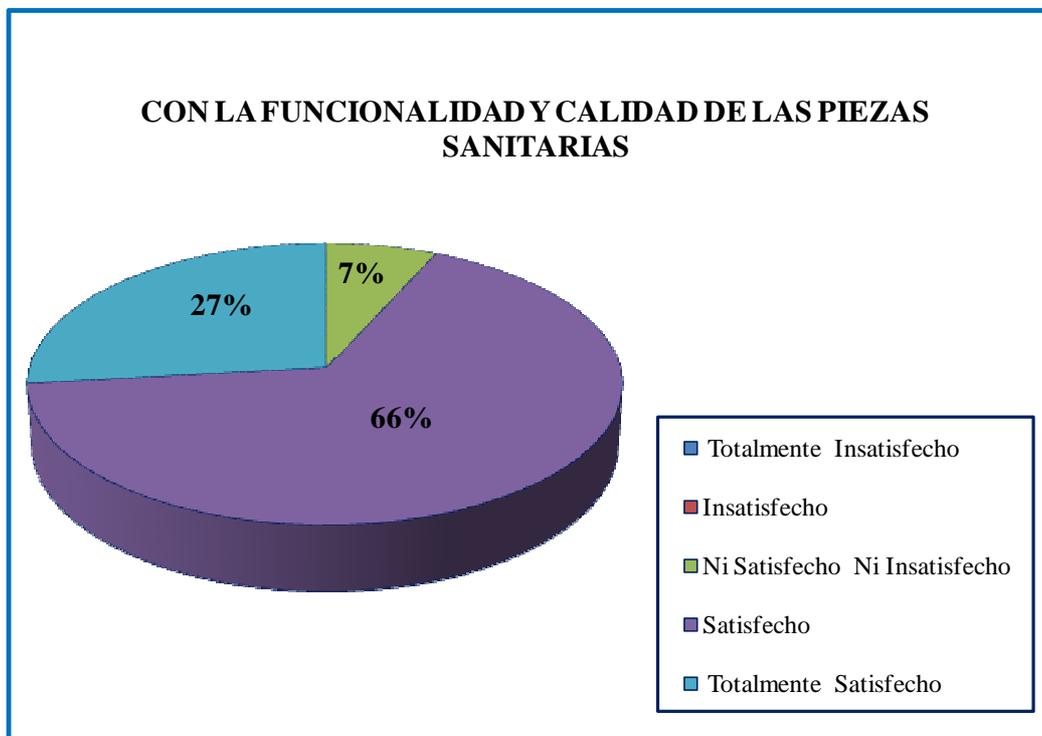


Tabla 37. Con la calidad y funcionalidad de las piezas sanitarias.

Calidad y funcionalidad de las piezas sanitarias.	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	0	15	149	60	224
Porcentaje	0	0	7	66	27	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 32: Con la calidad y funcionalidad de las piezas sanitarias.



Fuente: Elaboración propia

Como podemos apreciar en el gráfico anterior la mayor parte de los encuestados se encuentran satisfechos en lo concerniente con la funcionalidad y calidad de las piezas sanitarias. Y un considerable porcentaje está totalmente satisfecho, mientras que un (7%) no está ni satisfecho ni insatisfecho.

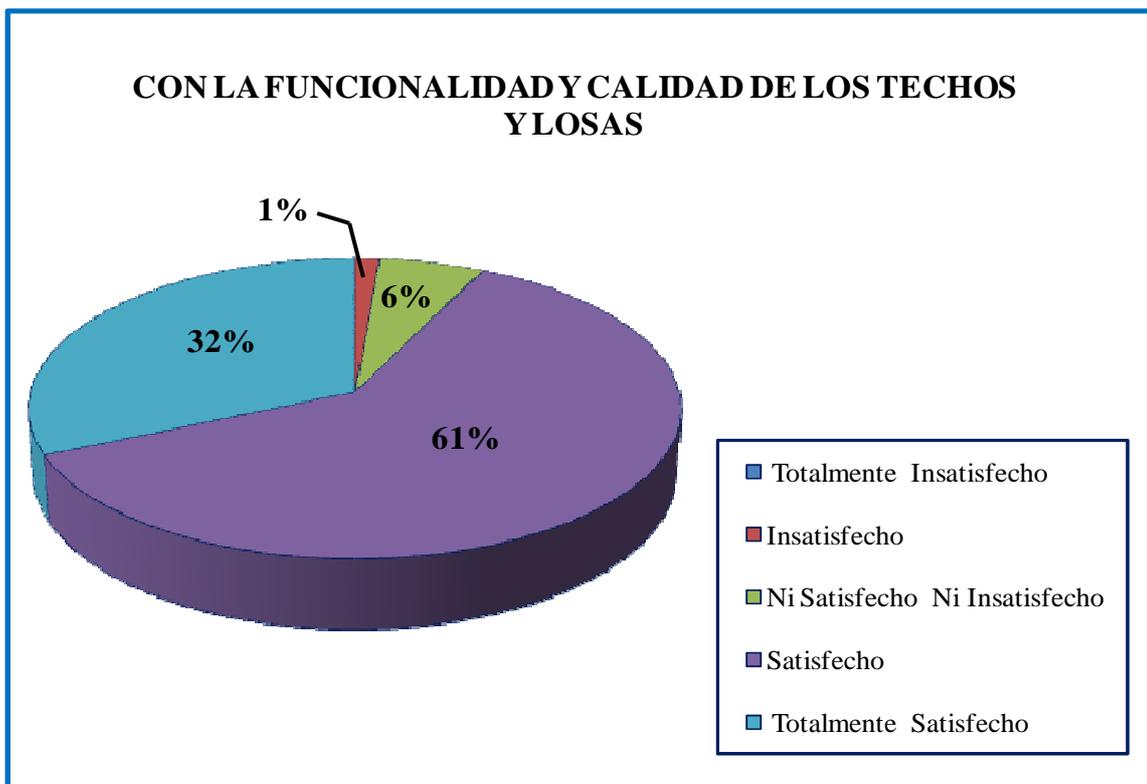


Tabla 38. Con la calidad y funcionalidad de los techos y losas.

Calidad y funcionalidad de los techos y losas.	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	3	13	137	71	224
Porcentaje	0	1	6	61	32	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 33: Con la calidad y funcionalidad de los techos y losas.



Fuente: Elaboración propia

El (61%) de los encuestados están satisfechos y un (32%) totalmente satisfechos en lo que se refiere a la funcionalidad y calidad de los techos y losas; contra un (1%) de insatisfacción es a causa de que sus techos presentan filtraciones muy leves de agua solo cuando llueve fuerte, pero temen que a lo largo del tiempo esa humedad altere la calidad del material y provoque daños mayores.

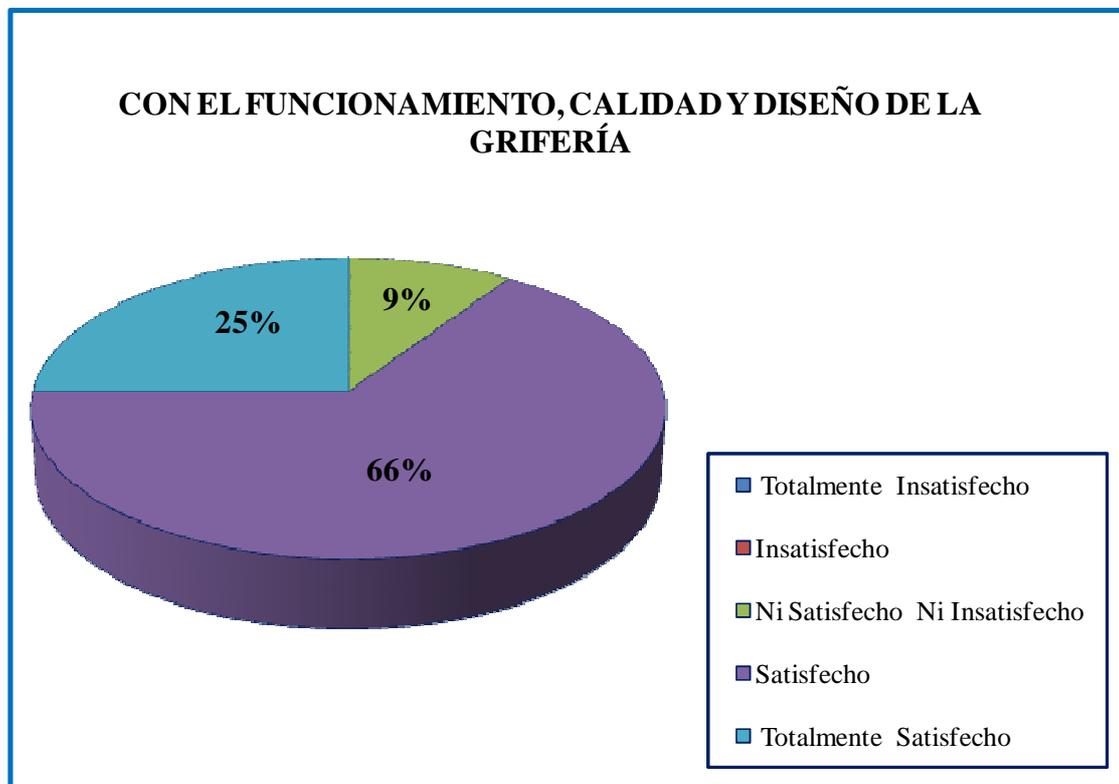


Tabla 39. Con el funcionamiento, calidad y diseño de la grifería.

Funcionamiento, calidad y diseño de la grifería.	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	0	21	147	56	224
Porcentaje	0	0	9	66	25	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 34: Con el funcionamiento, calidad y diseño de la grifería.



Fuente: Elaboración propia

El (66%) de los encuestados está satisfecho, y un (25%) totalmente satisfecho en lo referente al funcionamiento, calidad y diseño de la grifería; hacia un (9%) de los encuestados que se muestra neutral; es decir no está ni satisfecho ni insatisfecho.

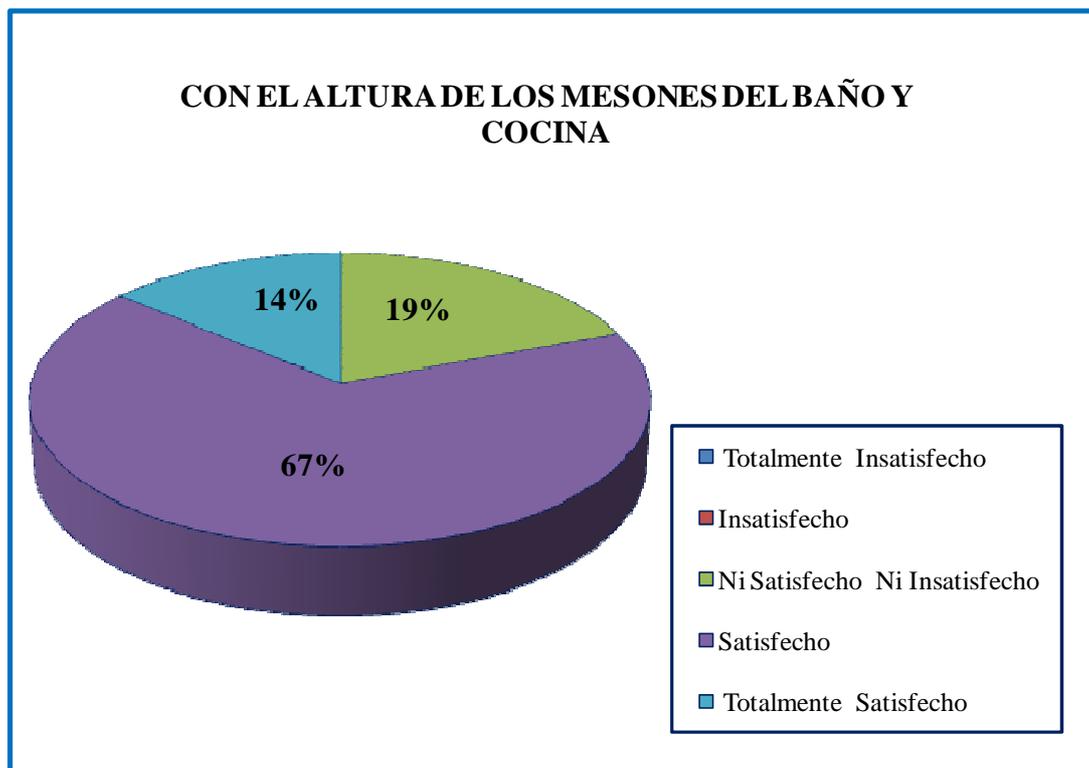


Tabla 40. Con la altura de los mesones del baño y cocina.

Con la altura de los mesones del baño y cocina.	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	0	43	150	31	224
Porcentaje	0	0	19	67	14	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 35: Con la altura de los mesones del baño y cocina.



Fuente: Elaboración propia

Se observa que existe un (67%) y (14%) de satisfacción y total satisfacción respectivamente; en lo relacionado con altura de los mesones del baño y cocina; lo que nos deja como referencia que las personas encuestadas sienten satisfacción; pero no, una total satisfacción y presenta más bien un (19%) de encuestados neutrales los cuales están inseguros de su satisfacción.

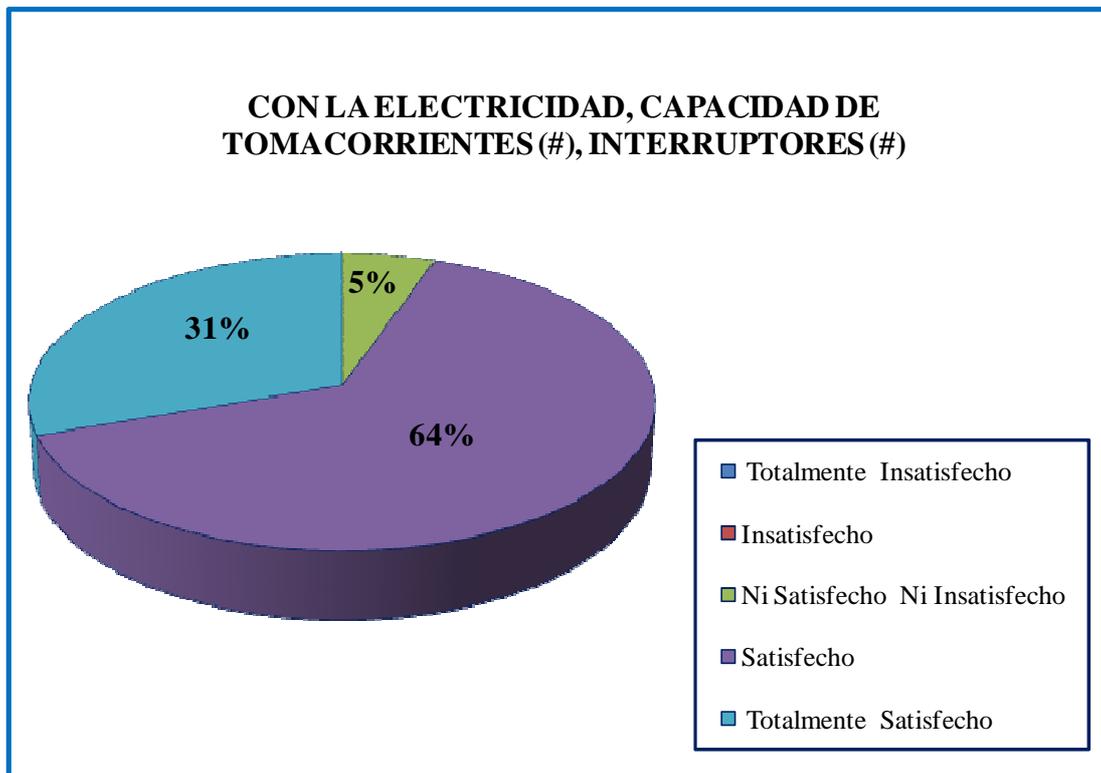


Tabla 41. Con la electricidad, capacidad de tomacorrientes (#), interruptores (altura).

Con la electricidad, capacidad de tomacorrientes (#), interruptores (altura).	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	0	12	144	68	224
Porcentaje	0	0	5	64	31	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 36: Con la electricidad, capacidad de tomacorrientes (#), interruptores (altura).



Fuente: Elaboración propia

Prácticamente la totalidad de los encuestados declaró estar satisfecha (satisfechos y totalmente satisfechos), para afirmar nuestra versión tenemos al Gráfico N° 36.

Pero vale la pena mencionar que las personas encuestadas no presentan insatisfacción, pero existe cierto conformismo por ello un (5%) es neutral en su decisión.

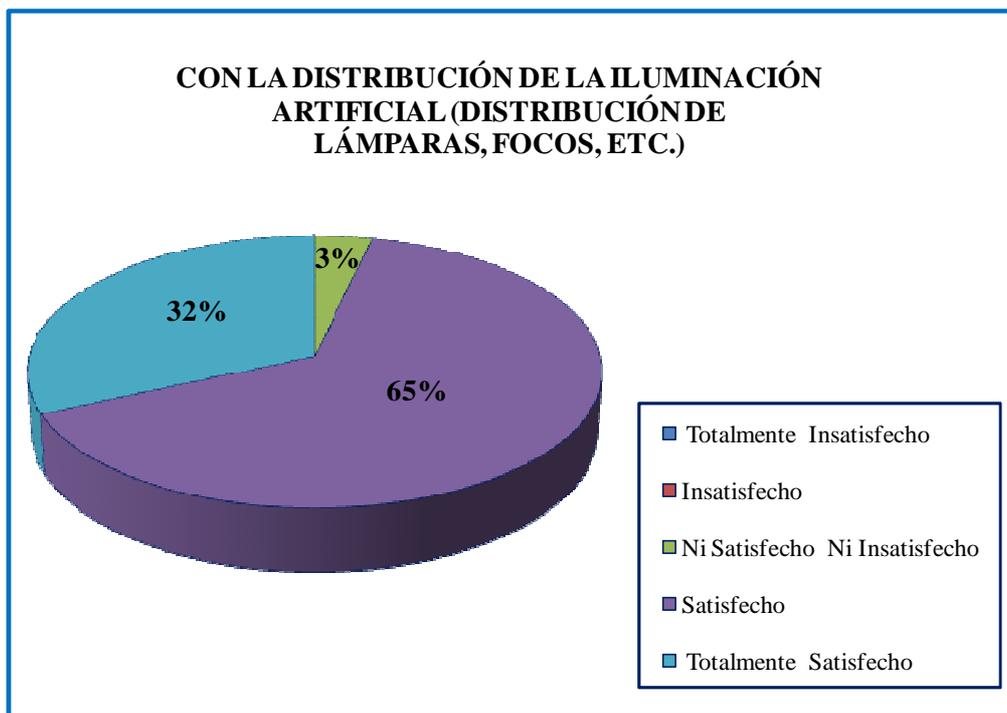


Tabla 42. Con la distribución de la iluminación artificial (distribución de lámparas, focos, etc.)

Con la distribución de la iluminación artificial (distribución de lámparas, focos, etc.)	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	0	8	145	71	224
Porcentaje	0	0	3	65	32	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 37: Con la distribución de la iluminación artificial (distribución de lámparas, focos, etc.)



Fuente: Elaboración propia

Como podemos apreciar en el gráfico anterior la mayor parte de las personas encuestadas se encuentran satisfechas (satisfechas y totalmente satisfechas) en lo concerniente a la distribución de la iluminación artificial (distribución de lámparas, focos, etc.); mientras que un (3%) no está ni satisfecho ni insatisfecho.

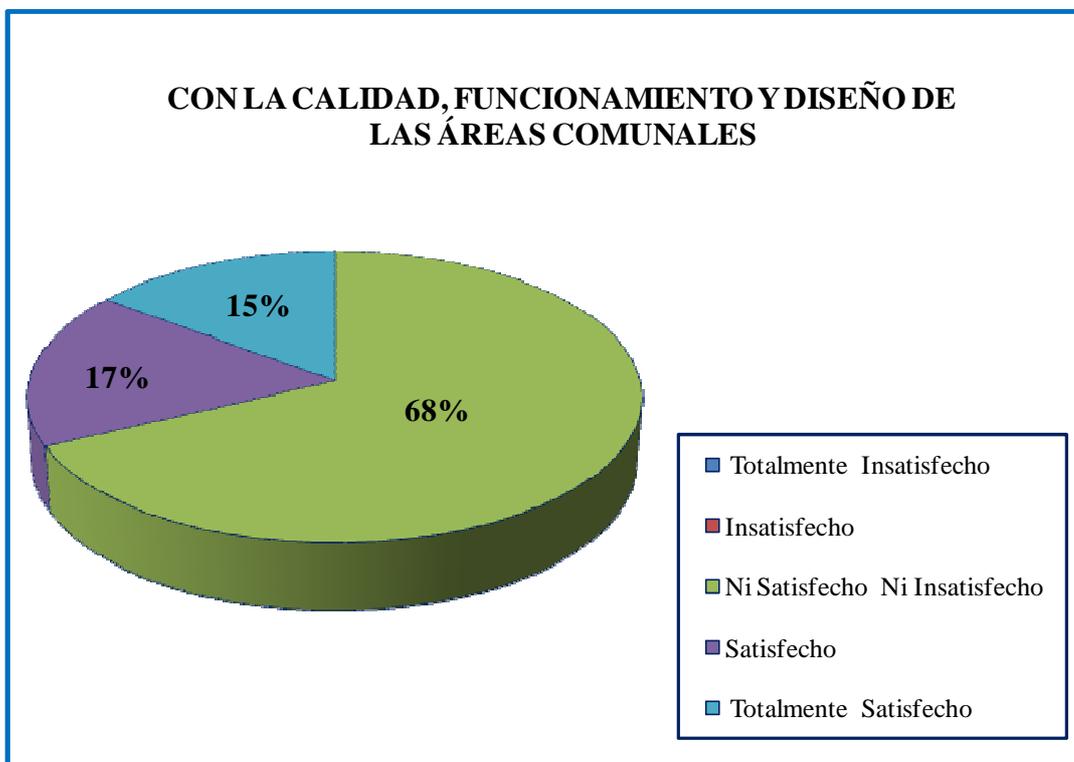


Tabla 43. Con la calidad, funcionamiento y diseño de las áreas comunales.

Con la calidad, funcionamiento y diseño de las áreas comunales	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	0	8	145	71	224
Porcentaje	0	0	68	17	15	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 38: Con la calidad, funcionamiento y diseño de las áreas comunales.



Fuente: Elaboración propia

Como se puede ver en el Gráfico N° 38, la mayor parte de los encuestados muestra incertidumbre en lo concerniente a su satisfacción, pero en base a las observaciones registradas podemos decir que las personas presentan este sentimiento neutral a causa de que ellos no ven conveniente la construcción de las áreas comunales, y en lugar de estas deben construir áreas de entretenimiento, distracción o mejor aumentar el área de sus viviendas. Algunos muestran satisfacción y lo ven como apropiado.

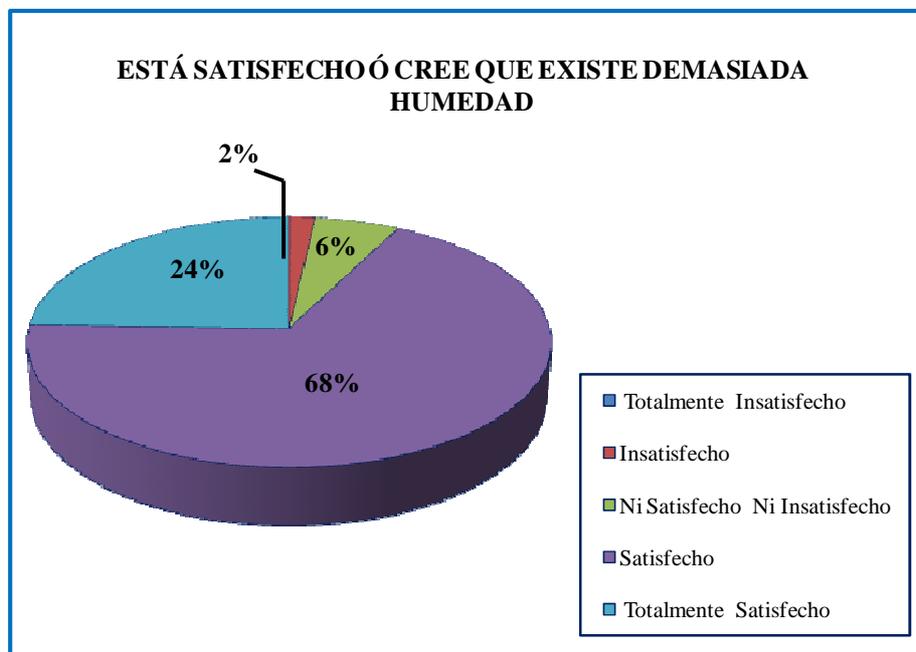


Tabla 44. Está satisfecho ó cree que existe demasiada humedad

Está satisfecho o cree que existe demasiada humedad	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	4	13	152	55	224
Porcentaje	0	2	6	68	24	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 39: Está satisfecho ó cree que existe demasiada humedad



Fuente: Elaboración propia

El (68%) de los encuestados están satisfechos y un (24%) totalmente satisfechos en lo concerniente a la pregunta: ¿Está satisfecho o cree que existe demasiada humedad?; contra un (2%) de insatisfacción. Lo que representa que la presencia de humedad en los inmuebles es por poco nula. Pero vale mencionar que en esta pregunta nos referimos a la presencia de filtraciones o exudaciones de agua que tiene la vivienda, esto ya sea por las losas o paredes. Este problema se presenta en el proyecto 9.

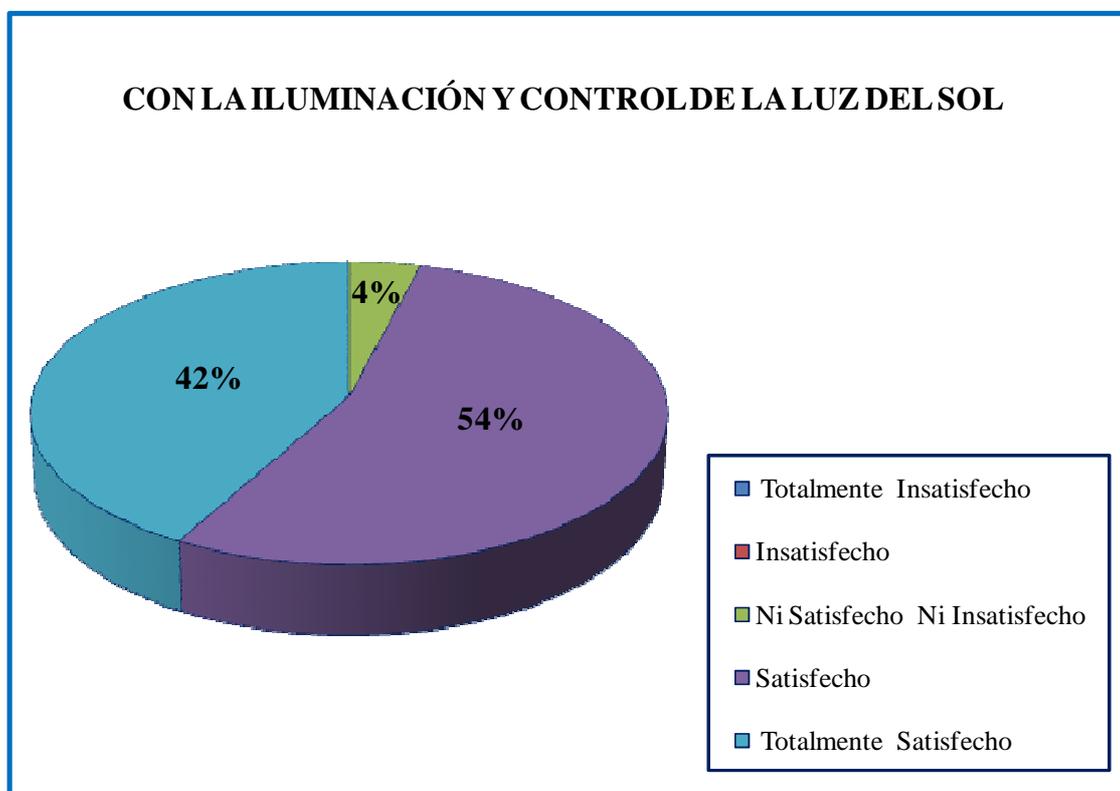


Tabla 45. Con la iluminación y control de la luz del sol.

Con la iluminación y control de la luz del sol.	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	0	9	121	94	224
Porcentaje	0	0	4	54	42	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 40: Con la iluminación y control de la luz del sol.



Fuente: Elaboración propia

Se observa que existe un (54%) y (42%) de satisfacción y de total satisfacción respectivamente; en lo relacionado a la iluminación y control de la luz del sol, lo que nos deja como referencia que las personas disfrutan de un ambiente cálido y acogedor y lo más importante sin una exagerada molestia de la luz natural.



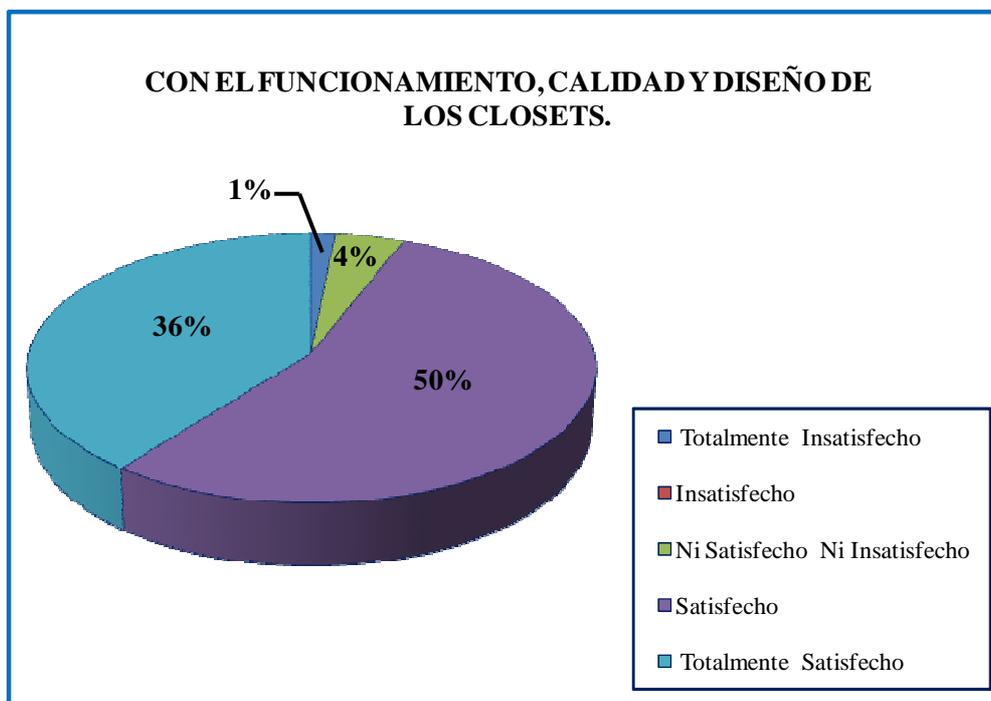
Tabla 46. Con el funcionamiento, calidad y diseño de los closets.

Con el funcionamiento, calidad y diseño de los closets.	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	3	0	9	112	81	205
Porcentaje	1	0	4	50	36	91

Fuente: Elaboración propia

- **No tienen closet = 19**, lo que quiere decir que; **9 %** de los encuestados **no tiene** closets.

Gráfico N° 41: Con el funcionamiento, calidad y diseño de los closets.



Fuente: Elaboración propia

Un alto porcentaje de encuestados asegura estar satisfecho y totalmente satisfecho con el funcionamiento y calidad de los closets; un pequeño porcentaje dice estar totalmente insatisfecho e indeciso, esto a causa de la mala calidad del material del que están hechos los closets. Un (9%) de los encuestados no tiene closets y le encantaría que sus viviendas los tuvieran; porque de esa manera se ahorrarían espacio.

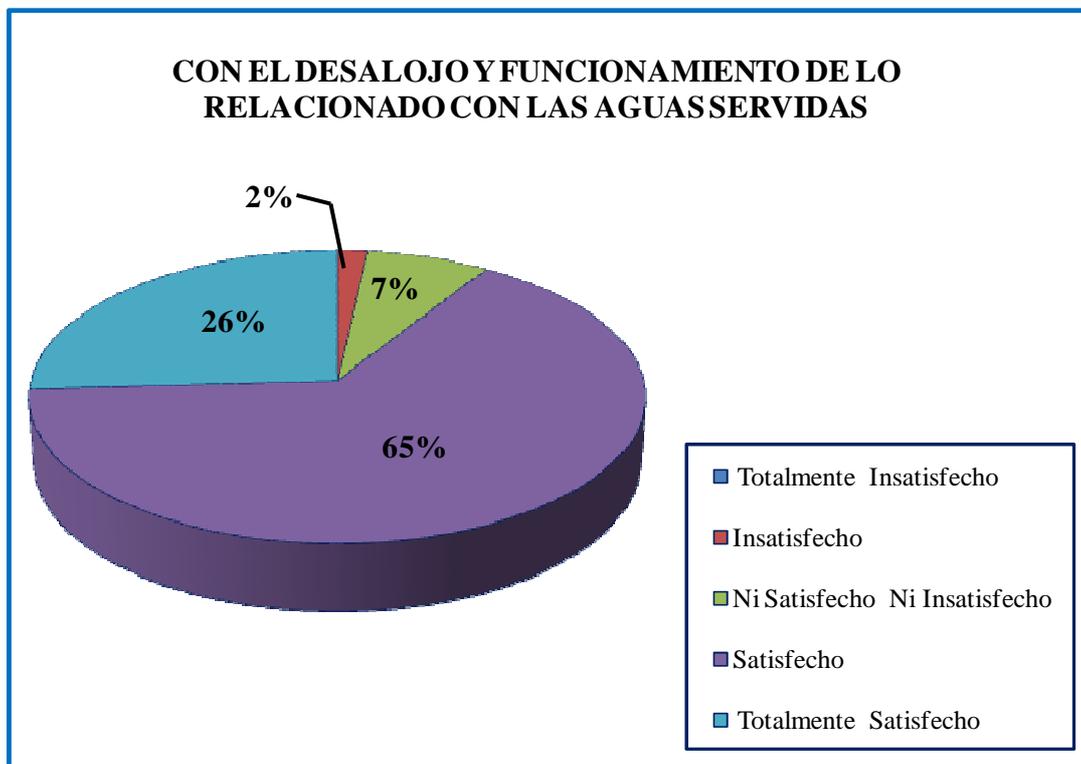


Tabla 47. Con el desalojo y funcionamiento de las aguas servidas.

Con el desalojo y funcionamiento de lo relacionado con las aguas servidas	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	4	16	146	58	224
Porcentaje	0	2	7	65	26	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 42: Con el desalojo y funcionamiento de las aguas servidas.



Fuente: Elaboración propia

El Gráfico N° 42 presenta que el (65%) de los encuestados están satisfechos y un (26%) totalmente satisfecho en lo que se refiere al desalojo y funcionamiento de lo relacionado con las aguas servidas; contra un (2%) de insatisfacción que es causada porque en la mayoría de los casos se utiliza diámetros muy pequeños y se taponan. Este problema se presenta en los proyectos 4 y 12.

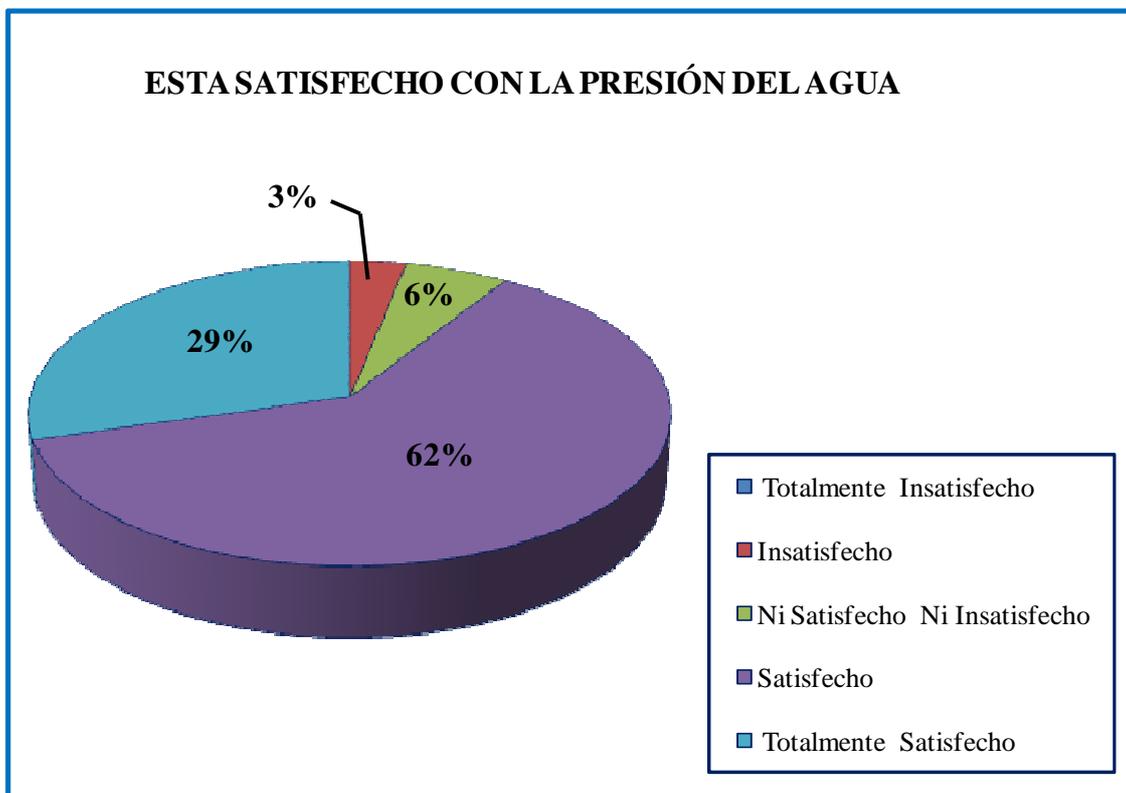


Tabla 48. Está satisfecho con la presión del agua.

Está satisfecho con la presión del agua.	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	7	13	138	66	224
Porcentaje	0	3	6	62	29	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 43: Está satisfecho con la presión del agua.



Fuente: Elaboración propia

El (62%) de los encuestados están satisfechos y un (29%) totalmente satisfechos en lo que se refiere a la presión del agua; frente a un (3%) de insatisfacción. A causa de las malas velocidades del agua, esta última necesaria para el óptimo funcionamiento del calefón, ducha eléctrica, agua de los lavados, etc. Este dato se presenta en los proyectos 4 y 6.



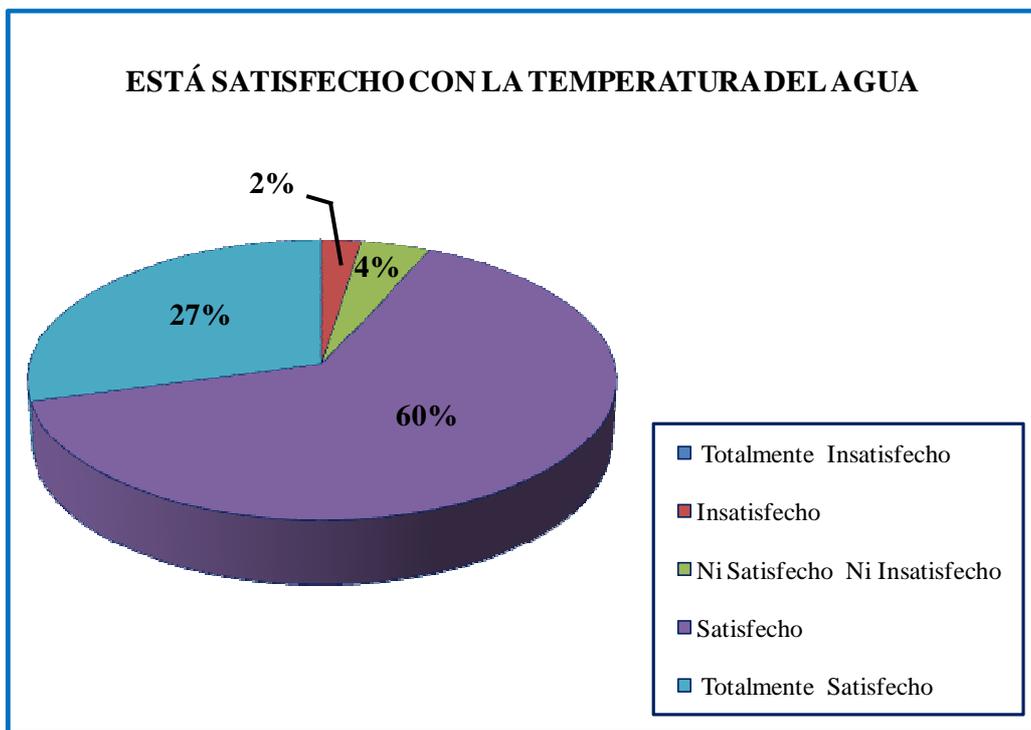
Tabla 49. Está satisfecho con la temperatura del agua.

Está satisfecho con la temperatura del agua.	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	5	9	134	61	209
Porcentaje	0	2	4	60	27	93

Fuente: Elaboración propia

- $Y = 15$, lo que quiere decir que;
7 % de los encuestados es INDIFERENTE.

Gráfico N° 44: Está satisfecho con la temperatura del agua.



Fuente: Elaboración propia

Un alto porcentaje de encuestados asegura estar satisfecho y totalmente satisfecho con la temperatura del agua; un pequeño porcentaje dice estar totalmente insatisfecho y sentirse ni satisfecho ni insatisfecho. La presencia de insatisfacción se relaciona con las causas de la pregunta anterior. Este dato se presenta en los proyectos 4 y 6.



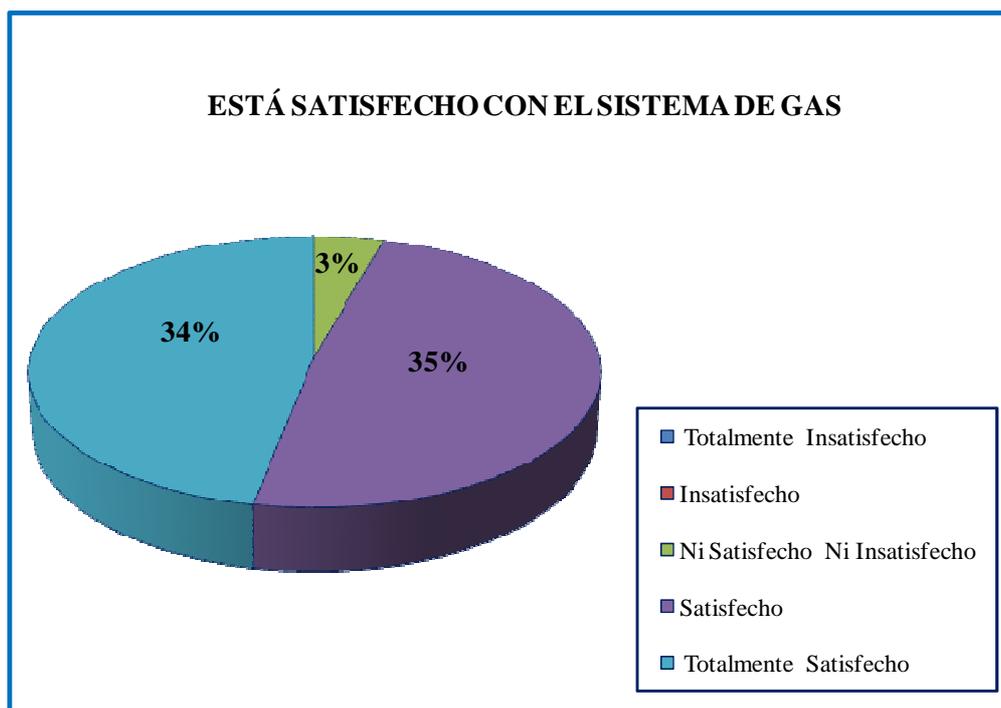
Tabla 50. Está satisfecho con el sistema del gas.

Está satisfecho con el sistema del gas	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	0	7	79	76	162
Porcentaje	0	0	3	35	34	72

Fuente: Elaboración propia

- $X = 10$, lo que quiere decir que; 5 % de los encuestados **NO SABE**.
- $Y = 52$, lo que quiere decir que; 23 % de los encuestados es **INDIFERENTE**.

Gráfico N° 45: Está satisfecho con el sistema del gas.



Fuente: Elaboración propia

Un porcentaje considerable de encuestados no sabe y se siente indiferente (5%) y (23%) respectivamente; los porcentajes de satisfacción y satisfacción total reflejan que el sistema de gas tiene un buen funcionamiento y goza del agrado de las personas dueñas del inmueble.

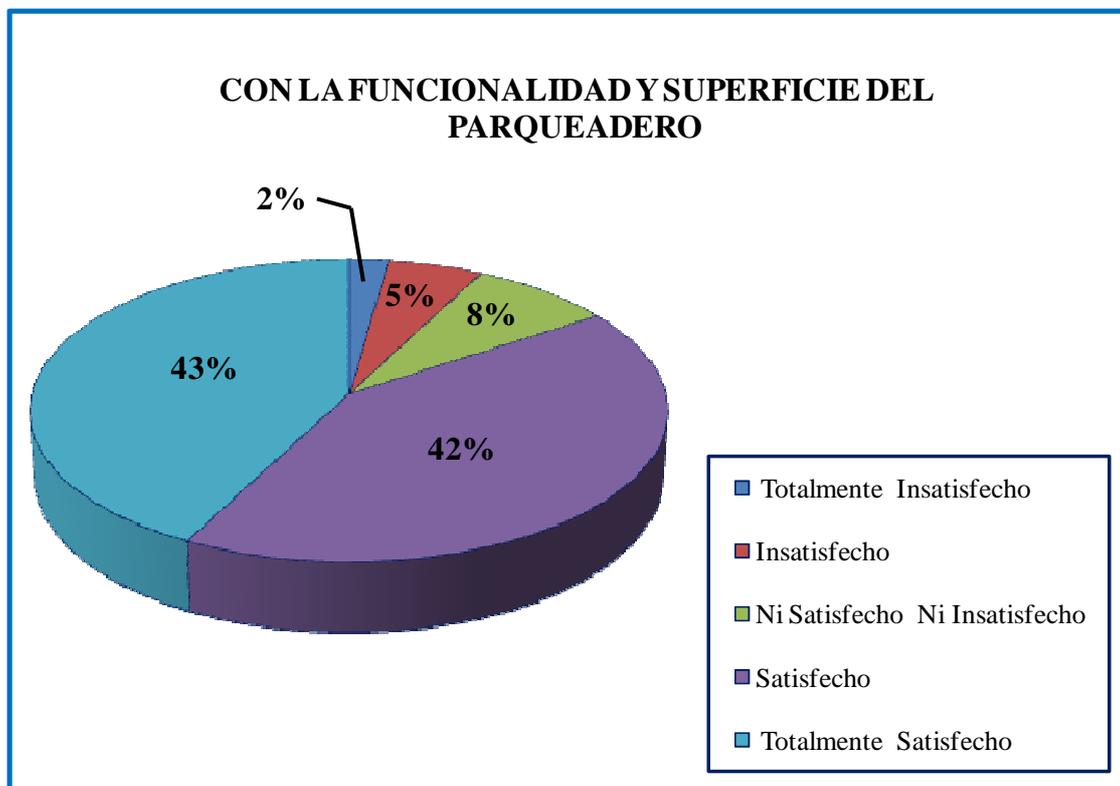


Tabla 51. Con la funcionalidad y superficie del parqueadero.

Con la funcionalidad y superficie del parqueadero	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	5	12	18	94	95	224
Porcentaje	2	5	8	42	43	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 46: Con la funcionalidad y superficie del parqueadero.



Fuente: Elaboración propia

Como se puede notar la gran mayoría de los encuestados sienten agrado y total agrado en lo referente a la funcionalidad y superficie del parqueadero; contra un (2%) y (5%) de total insatisfacción e insatisfacción respectivamente. Estos dos últimos datos son a causa que las personas encuestadas tienen el límite restringido a 1 vehículo y en caso de haber visitas no hay espacio. Este dato se presenta en los proyectos 9, 11 y 12.



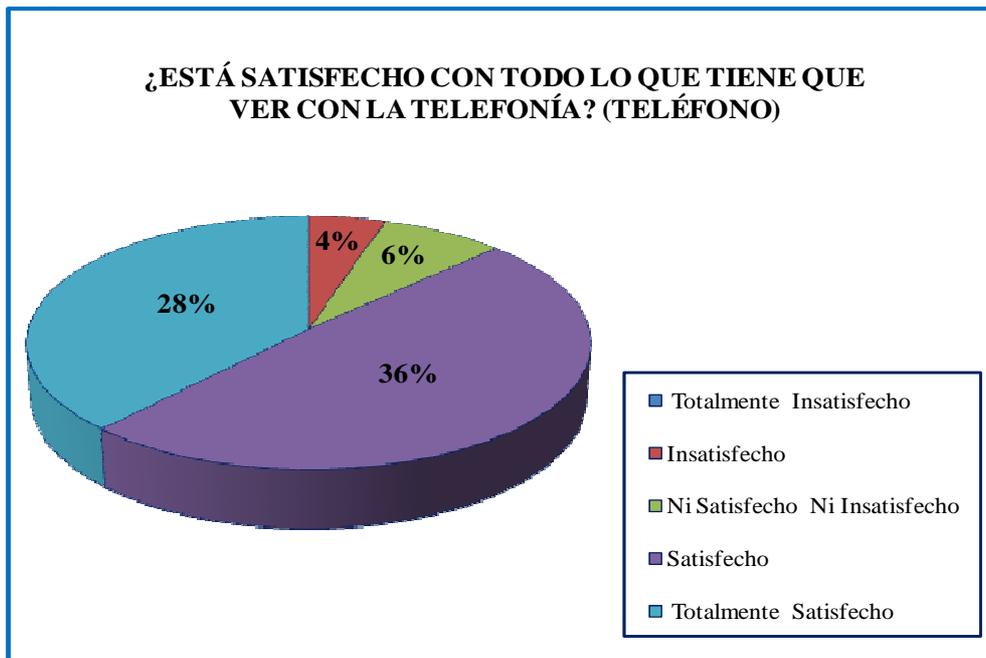
Tabla 52. Está satisfecho con todo lo que tiene que ver con la telefonía (teléfono).

Con lo que tiene que ver con la telefonía (teléfono).	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	8	13	81	63	165
Porcentaje	0	4	6	36	28	74

Fuente: Elaboración propia

- **No tienen teléfono = 59**, lo que quiere decir que;
26 % de los encuestados **no tiene** closets.

Gráfico N° 47: Está satisfecho con todo lo que tiene que ver con la telefonía (teléfono).



Fuente: Elaboración propia

Un alto porcentaje de encuestados asegura estar satisfecho y totalmente satisfecho con lo relacionado a la telefonía; pero un pequeño porcentaje dice estar insatisfecho esto a causa de la mala calidad del material y mala instalación del cableado y sobretodo porque tienen las acometidas y no el servicio. Un (26%) de los encuestados no tiene teléfono y les encantaría que sus viviendas tuvieran el servicio como el proyecto 15.

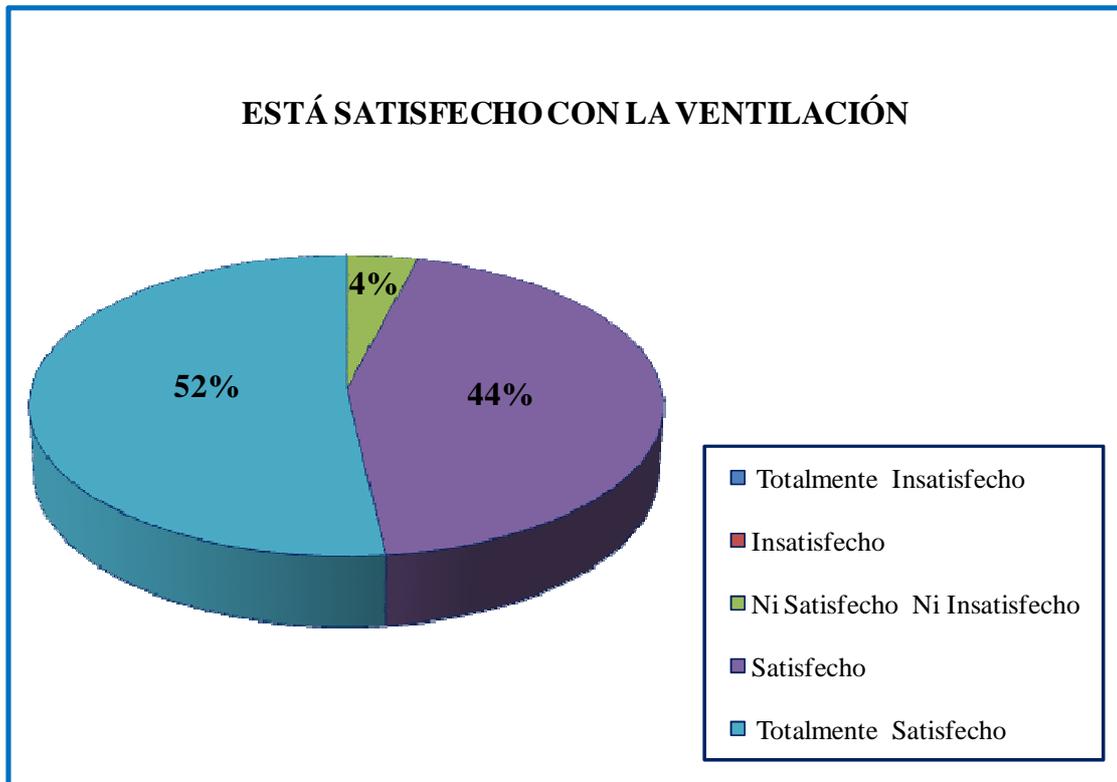


Tabla 53. Está satisfecho con la ventilación.

Está satisfecho con la ventilación.	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	0	9	99	116	224
Porcentaje	0	0	4	44	52	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 48: Está satisfecho con la ventilación.



Fuente: Elaboración propia

Se observa que existe un (44%) y (52%) de satisfacción y total satisfacción respectivamente; en lo relacionado a la ventilación, dato que parece obvio, ya que la ciudad de Loja está situada en la región sierra del país y goza de un clima frío y acogedor.



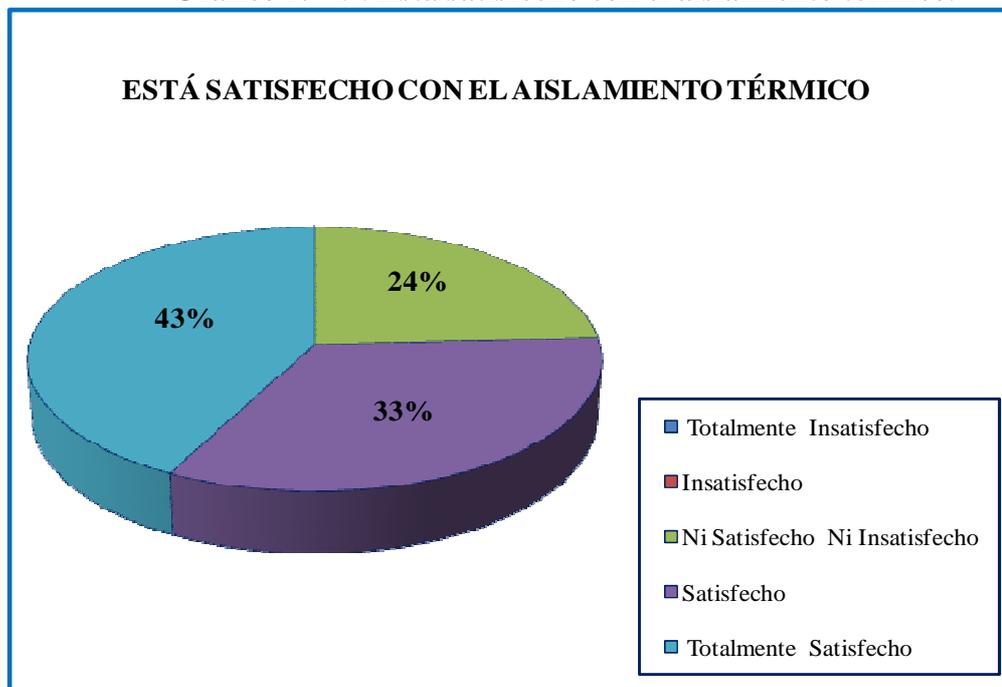
Tabla 54. Está satisfecho con el aislamiento térmico.

Funcionamiento y calidad del sistema hidroneumático	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	0	8	11	14	33
Porcentaje	0	0	24	33	43	100

Fuente: Elaboración propia

- X = 130, lo que quiere decir que; 58 % de los encuestados **NO SABE**.
- Y = 61, lo que quiere decir que; 27 % de los encuestados es **INDIFERENTE**.

Gráfico N° 49: Está satisfecho con el aislamiento térmico.



Fuente: Elaboración propia

Un porcentaje considerable de encuestados no sabe y se siente indiferente (58%) y (27%) respectivamente; los porcentajes de satisfacción y satisfacción total reflejan que hay un leve desconocimiento del significado de la palabra “aislamiento térmico”, y la poca aprobación que tiene se mezcla con neutralidad.

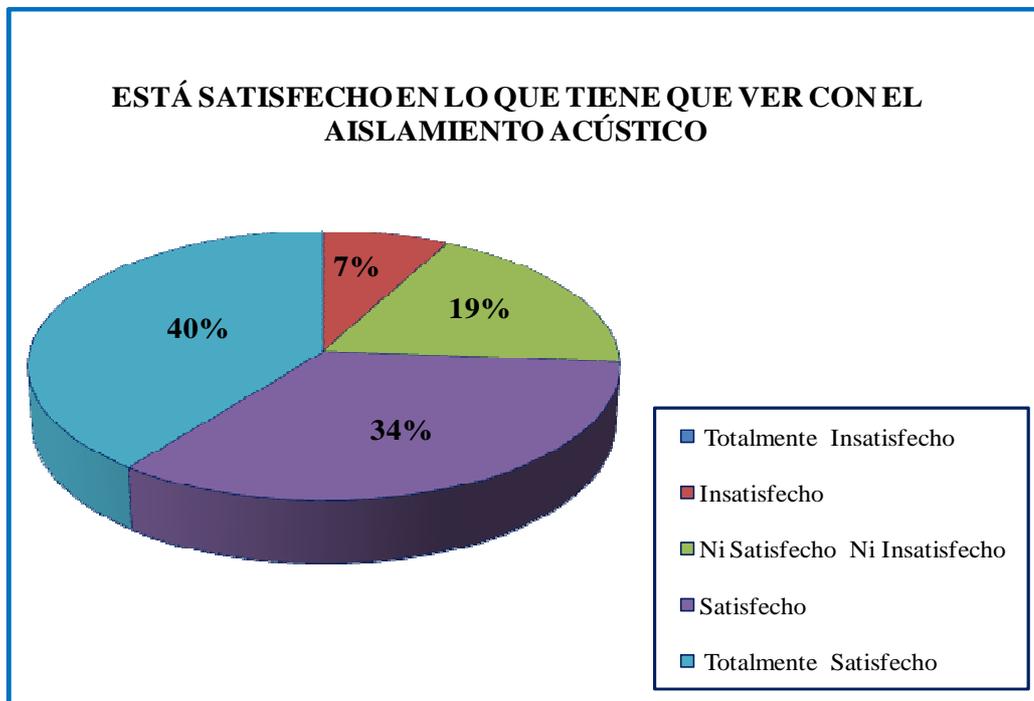


Tabla 55. Esta satisfecho en lo que tiene que ver con el aislamiento acústico.

Está satisfecho con el aislamiento acústico.	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	17	42	76	89	224
Porcentaje	0	7	19	34	40	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 50: Esta satisfecho en lo que tiene que ver con el aislamiento acústico.



Fuente: Elaboración propia

El (34%) de los encuestados están satisfechos y un (40%) totalmente satisfechos en lo concerniente a la pregunta: ¿Está satisfecho en lo que tiene que ver con el aislamiento acústico?; contra un (7%) de insatisfacción. Este último dato es a causa del ruido de vehículos y de que las personas encuestadas pueden escuchar al otro lado de la pared cuando las personas conversan o hacen ruidos en la otra vivienda, esto en algunos proyectos. Este dato se presenta en los proyectos 1, 9, 14 y 15.



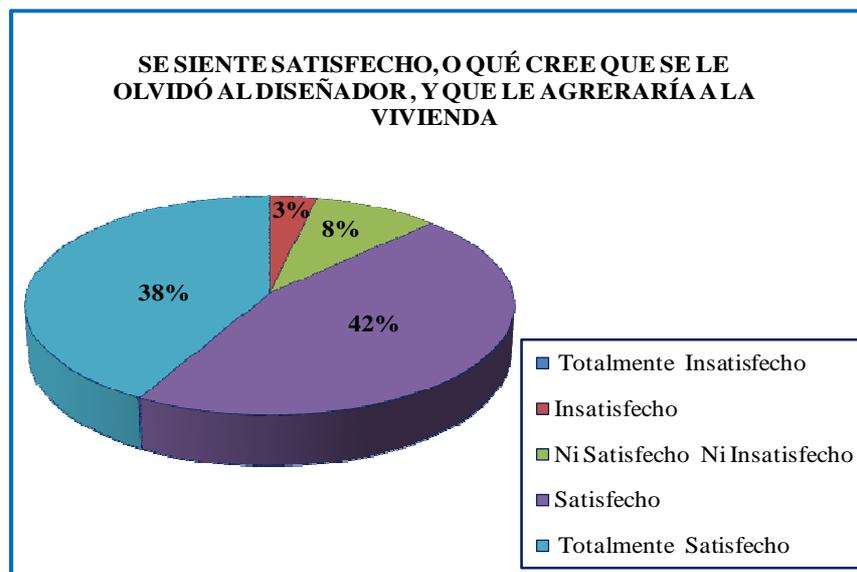
Tabla 56. ¿Está satisfecho, o que cree que se le olvido al diseñador, y que le agregaría a la vivienda?

¿Está satisfecho, o que cree que se le olvido al diseñador, y que le agregaría a la vivienda?	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	7	19	93	86	205
Porcentaje	0	3	8	42	38	91

Fuente: Elaboración propia

- Y = 19, lo que quiere decir que;
9 % de los encuestados es **INDIFERENTE**.

Gráfico N° 51: ¿Está satisfecho, o que cree que se le olvido al diseñador, y que le agregaría a la vivienda?



Fuente: Elaboración propia

Un alto porcentaje de encuestados asegura estar satisfecho y totalmente satisfecho en lo que respecta a la pregunta N° 51. Una queja constante de los encuestados es que: los baños son un poco pequeños, no tienen foco en la parte de afuera, los medidores de la luz y agua están dentro por lo cual no pueden tomar las lecturas, y que la pendiente de las gradas es muy fuerte, estos problemas que se presentan en los proyectos 7 y 9.

DEPARTAMENTOS

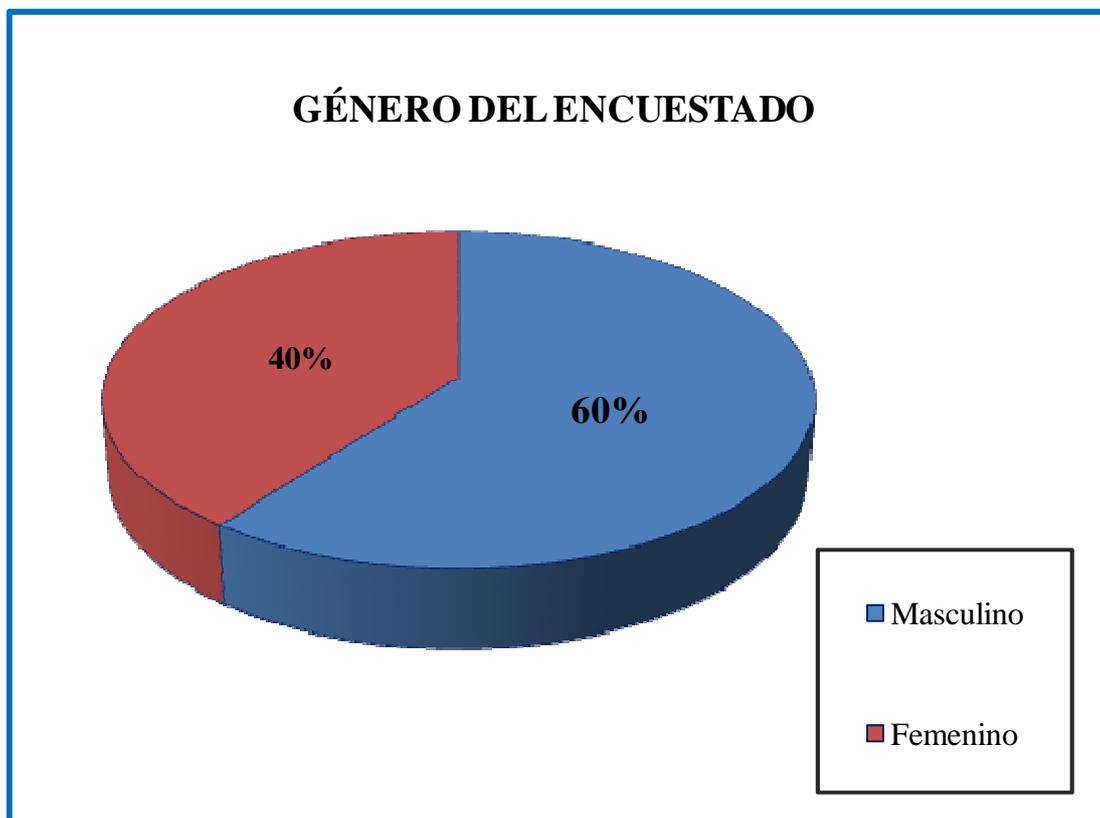


Tabla 57. Género del encuestado.

Género del Encuestado	Masculino	Femenino	TOTAL
	47	31	78
Porcentaje	60	40	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 52: Género del encuestado.



Fuente: Elaboración propia

En el Gráfico N° 52 se observa que de una muestra de 78 personas se obtuvo como resultado que 47 (60%) de los encuestados pertenecen al sexo masculino y con un resultado de 31 (40%) personas que pertenecientes al sexo femenino.



Tabla 58. Estado civil de los encuestados.

Estado civil de los encuestados	Solteros	Casados	Divorciados	TOTAL
	9	67	2	78
Porcentaje	11	86	3	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 53: Estado civil de los encuestados.



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo al Gráfico N° 53 podemos observar que predomina el porcentaje de personas casadas con el (86%), seguido por el de las personas solteras (11%) y finalmente por un muy bajo porcentaje de personas divorciadas (3%).

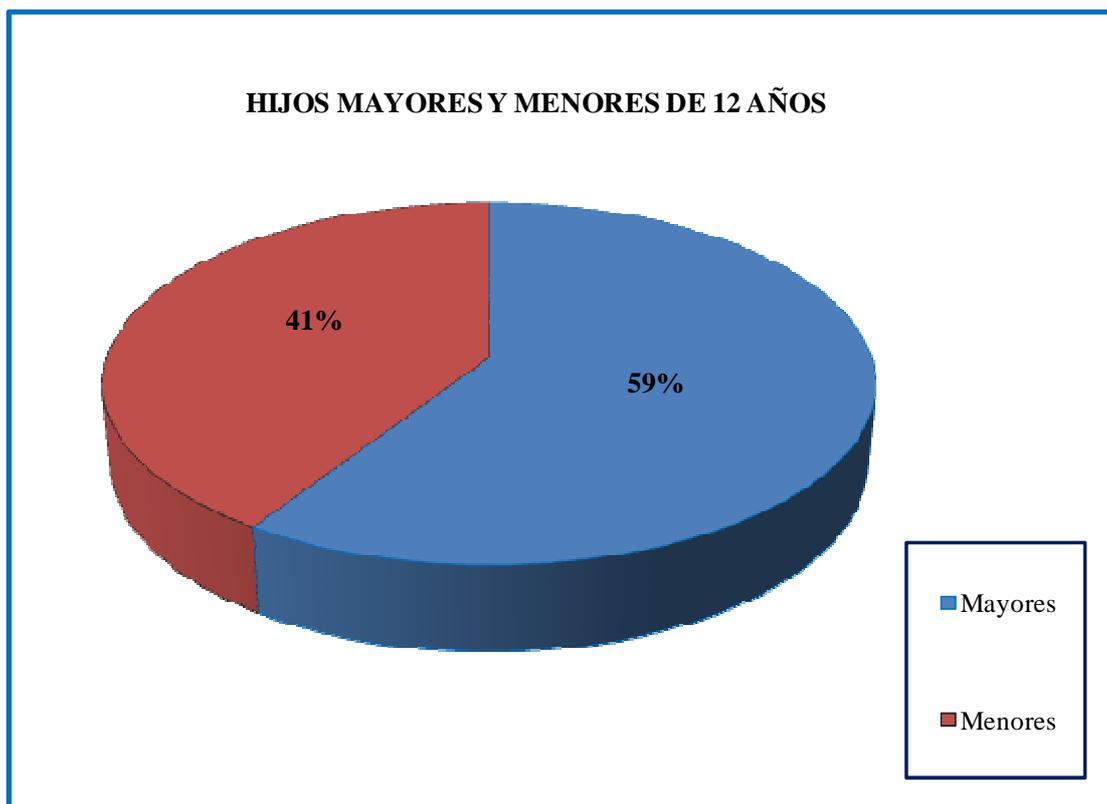


Tabla 59. Hijos mayores y menores de 12 años.

Hijos mayores y menores de 12 años	Mayores	Menores	TOTAL	Familias Encuestadas
	68	47	115	78
PORCENTAJE	59	41	100	
PROMEDIO	1,64	1,31		
REAL	Entre (1-2) Hijos	Tienen 1 Hijos		

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 54: Hijos mayores y menores de 12 años.



Fuente: Elaboración propia

De los encuestados más de la mitad tienen hijos mayores de 12 años (59%), estos con un promedio de 1,64 niños por cada hogar. Mientras que un (41%) de los encuestados tienen en promedio 1,31 hijos menores de 12 años por cada hogar.

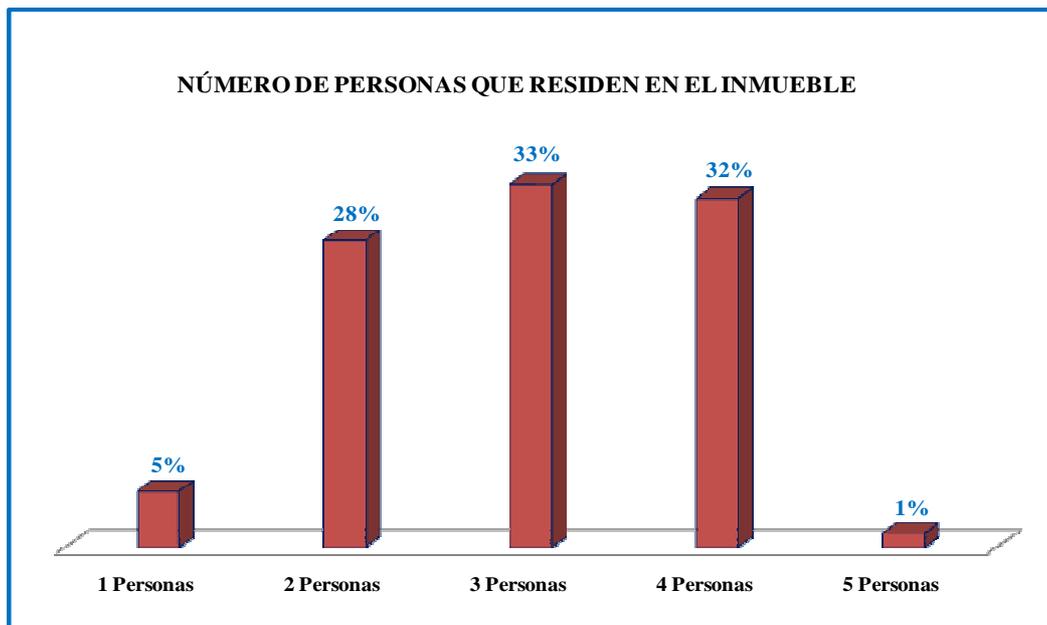


Tabla 60. Número de personas que residen en el inmueble.

NÚMERO DE PERSONAS QUE RESIDEN EN EL INMUEBLE	ENCUESTADOS	%	COBERTURA POBLACIONAL
1 Personas	4	5	4
2 Personas	22	28	44
3 Personas	26	33	78
4 Personas	25	32	100
5 Personas	1	1	5
TOTAL	78	100	231

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 55: Número de personas que residen en el inmueble.



Fuente: Elaboración propia

Como puede observarse en el Gráfico N° 55, en la mayor parte de las residencias visitadas predomina el número de 2 a 4 personas por vivienda. Notamos hay una gran similitud en los porcentajes para los de 2, 3 y 4 personas por cada vivienda y que los 3 grupos casi suman el total de muestra.

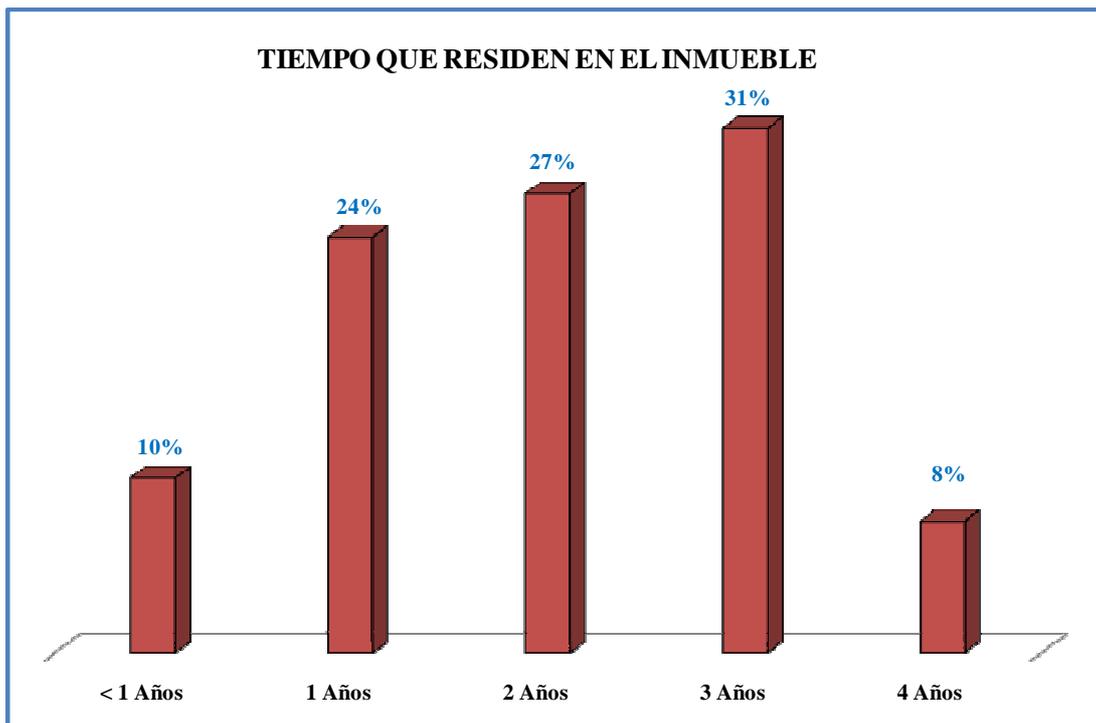


Tabla 61. Tiempo que residen en el inmueble.

TIEMPO QUE RESIDEN EN EL INMUEBLE	ENCUESTADOS	%
< 1 Años	8	10
1 Años	19	24
2 Años	21	27
3 Años	24	31
4 Años	6	8
TOTAL	78	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 56: Tiempo que residen en el inmueble.



Fuente: Elaboración propia

La mayor parte de los encuestados residen entre 2 y 3 años, analizando el Gráfico N° 56 se puede concluir que en los 3 últimos años, las personas en cuestión han adquirido más viviendas, por tal motivo el (31%) reside 3 años , el (27%) reside 2 años y un (24%) reside 1 año.

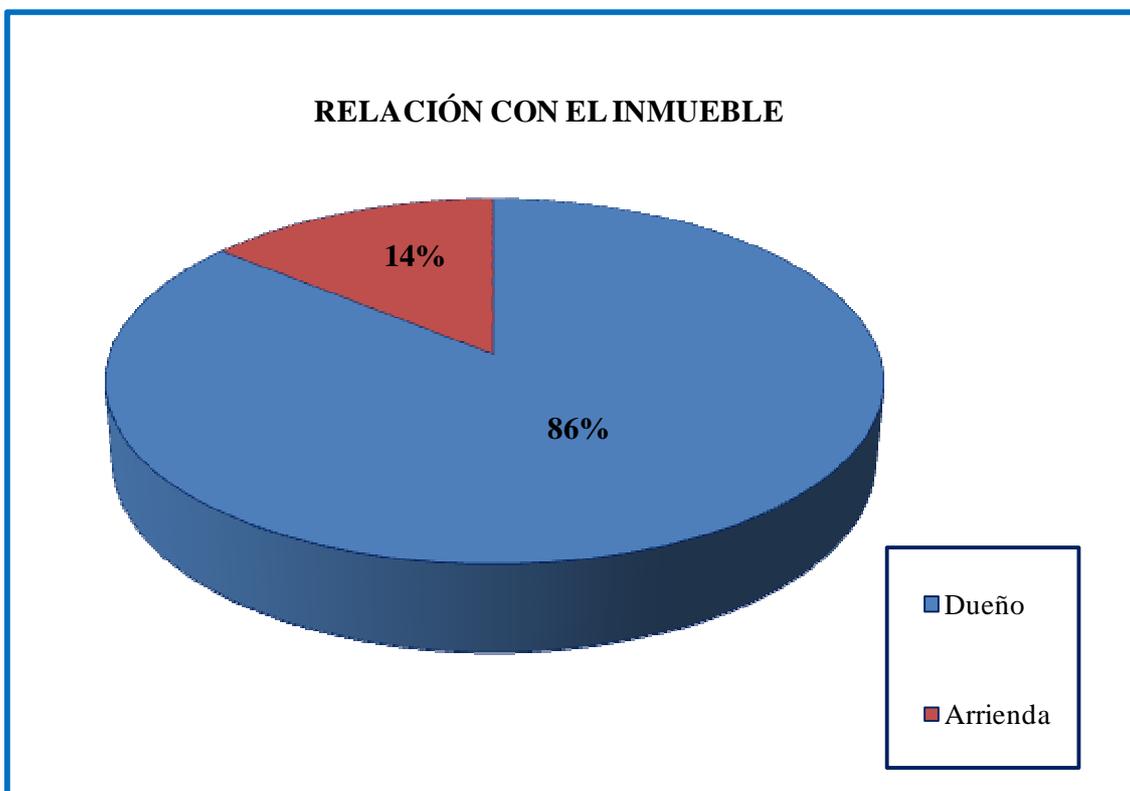


Tabla 62. Relación con el inmueble.

Relación con el Inmueble	Dueño	Arrienda	TOTAL
	67	11	78
Porcentaje	86	14	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 57: Relación con el inmueble.



Fuente: Elaboración propia

Como puede verse en el Gráfico N° 57, la mayor parte de las personas encuestadas son dueñas del inmueble con un (86%), mientras que el restante (14%) arrienda en inmueble.

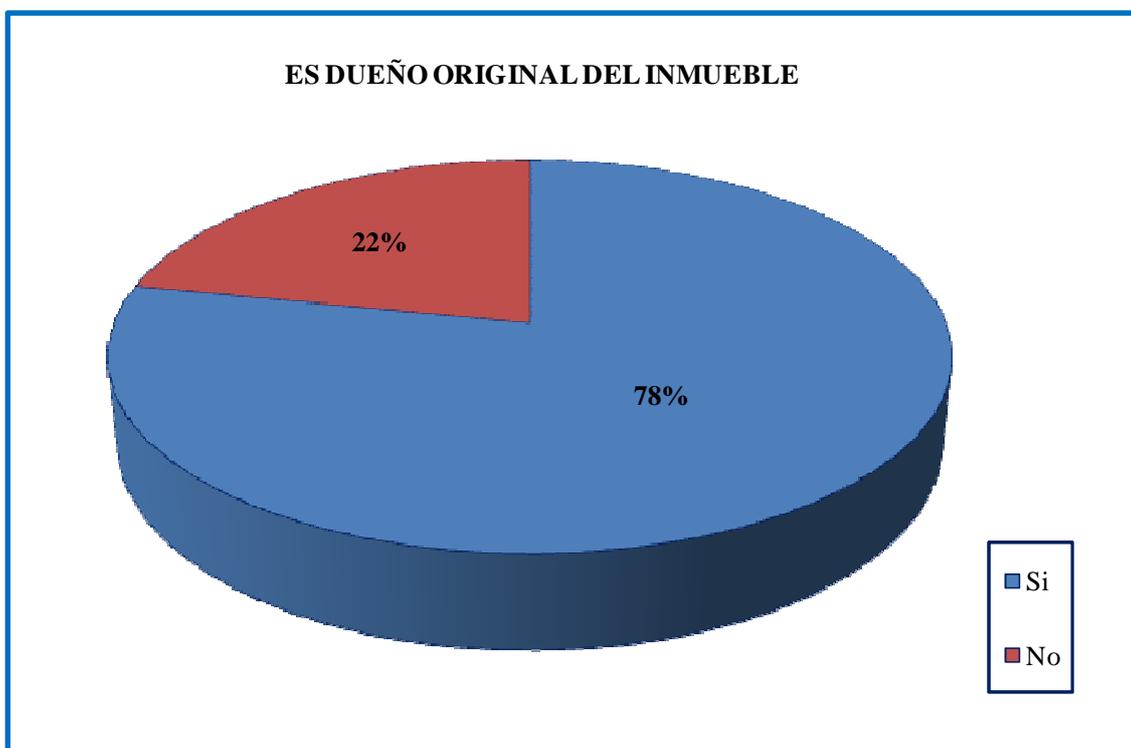


Tabla 63. Es el dueño original del Inmueble.

Es dueño original del inmueble	Si	No	TOTAL
	61	17	78
Porcentaje	78	22	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 58: Es el dueño original del Inmueble.



Fuente: Elaboración propia

La mayor parte de los encuestados eran los dueños originales de los inmuebles (78%) mientras que otro porcentaje menor (22%) no eran los dueños originales. Al referirse al dueño original, nos referimos a la persona o dueños que compraron el inmueble como primeros dueños y que aún residen en él al momento de realizarles la encuesta.

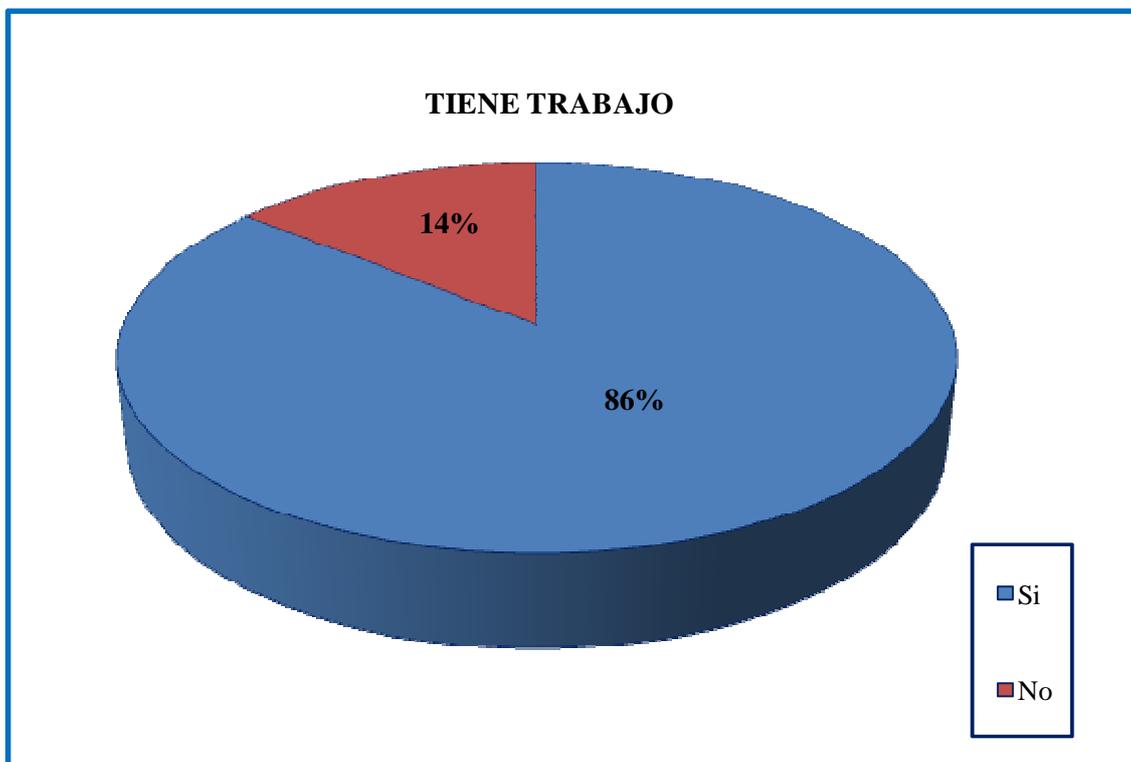


Tabla 64. Tiene trabajo.

Tiene trabajo	Si	No	TOTAL
	67	11	78
Porcentaje	86	14	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 59: Tiene trabajo.



Fuente: Elaboración propia

Como podemos apreciar en el Gráfico N° 59, existe un gran porcentaje de encuestados (86%) que tienen trabajo y el restante (14%) lo conforman personas que no tienen trabajo, pero en este último grupo están: los estudiantes, personas de la tercera edad, etc.

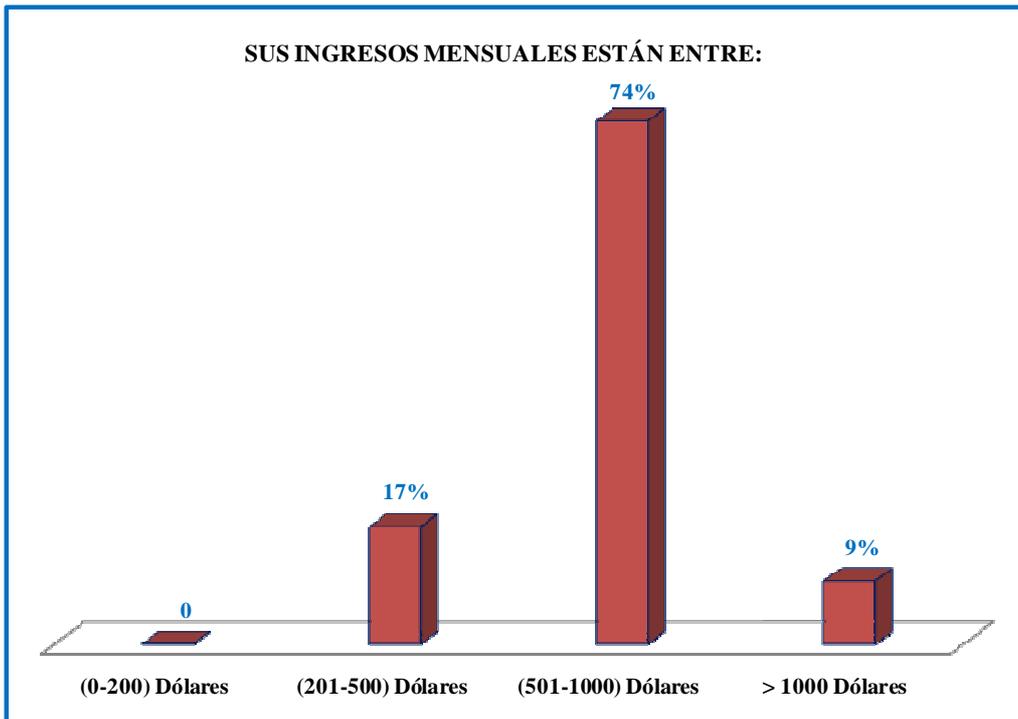


Tabla 65. Sus ingresos mensuales están entre.

SUS INGRESOS MENSUALES ESTÁN ENTRE:	ENCUESTADOS	%
(0-200) Dólares	0	0
(201-500) Dólares	13	17
(501-1000) Dólares	58	74
> 1000 Dólares	7	9
TOTAL	78	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 60: Sus ingresos mensuales están entre.



Fuente: Elaboración propia

Podemos apreciar que la mayor parte de la muestra se encuentra ubicada en la columna cuyos ingresos económicos oscilan entre los 501 a 1000 dólares americanos por cada mes. La menor cantidad de encuestados pertenece a la columna cuyos ingresos económicos oscilan entre 201 a 500 dólares americanos por cada mes.

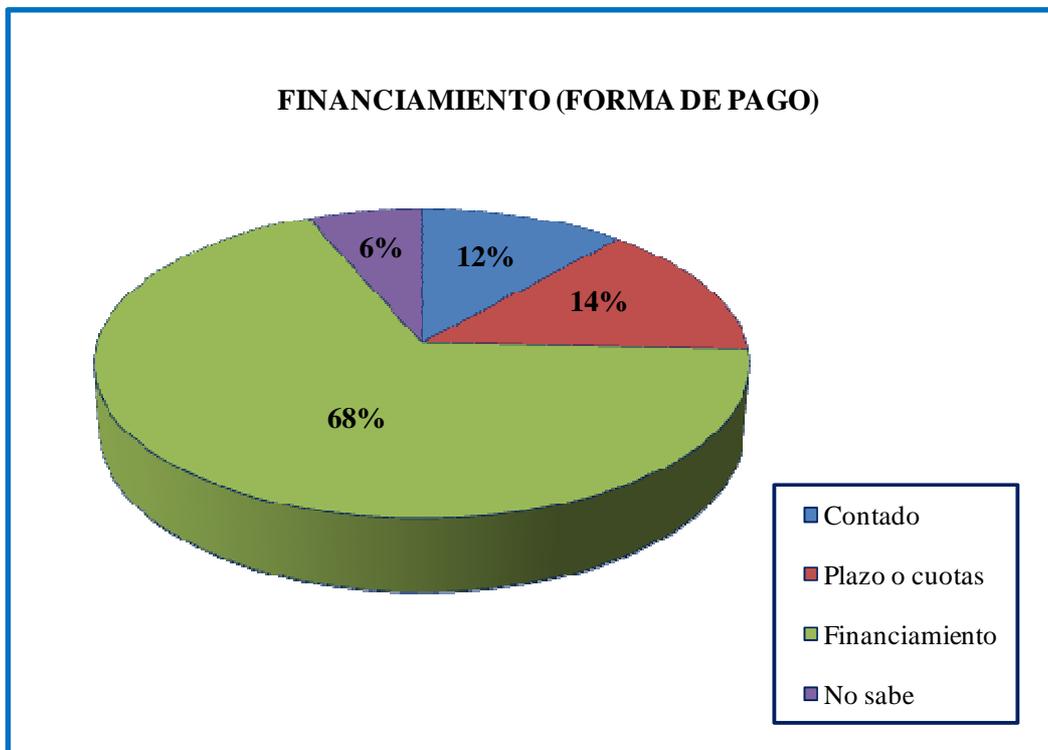


Tabla 66. Financiamiento (Forma de pago).

Financiamiento (Forma de pago)	Contado	Plazo o cuotas	Financiado	No sabe	TOTAL
	9	11	53	5	78
Porcentaje	12	14	68	6	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 61: Forma de pago.



Fuente: Elaboración propia

La mayoría de los propietarios gestionó y adquirió su vivienda por medio de un financiamiento, el cual se lo realiza por medio de una entidad bancaria, aunque un número no menor de encuestados la adquirió comprándola al contado (12%) lo que nos da a conocer que las personas no prefieren amortizar su capital, pero hay que tomar en cuenta que un (14%) arrienda.

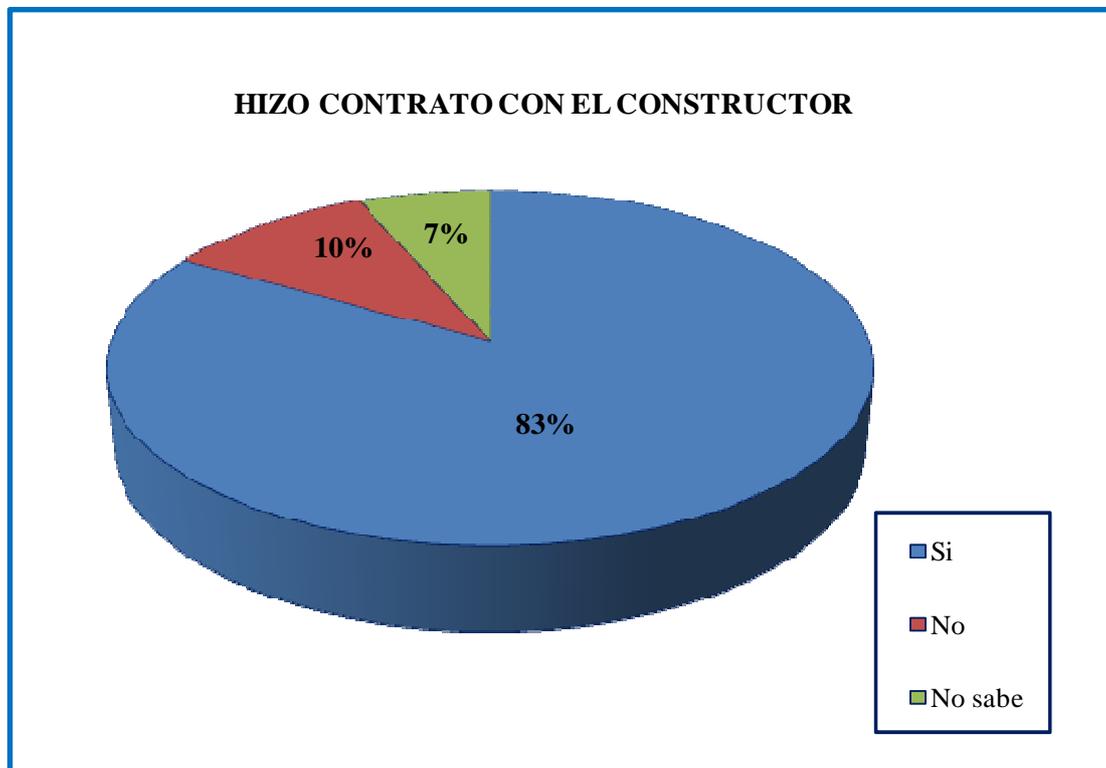


Tabla 67. Hizo contrato con el constructor.

Hizo contrato con el constructor	Si	No	No sabe	TOTAL
	65	8	5	78
Porcentaje	83	10	7	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 62: Hizo contrato con el constructor.



Fuente: Elaboración propia

Como se observa en el gráfico anterior la mayoría de los propietarios hizo un contrato con el constructor, mientras que una pequeña parte de la muestra no hizo el antes mencionado contrato. Cabe recalcar que un (6%) desconoce si se hizo o no, dicho contrato.

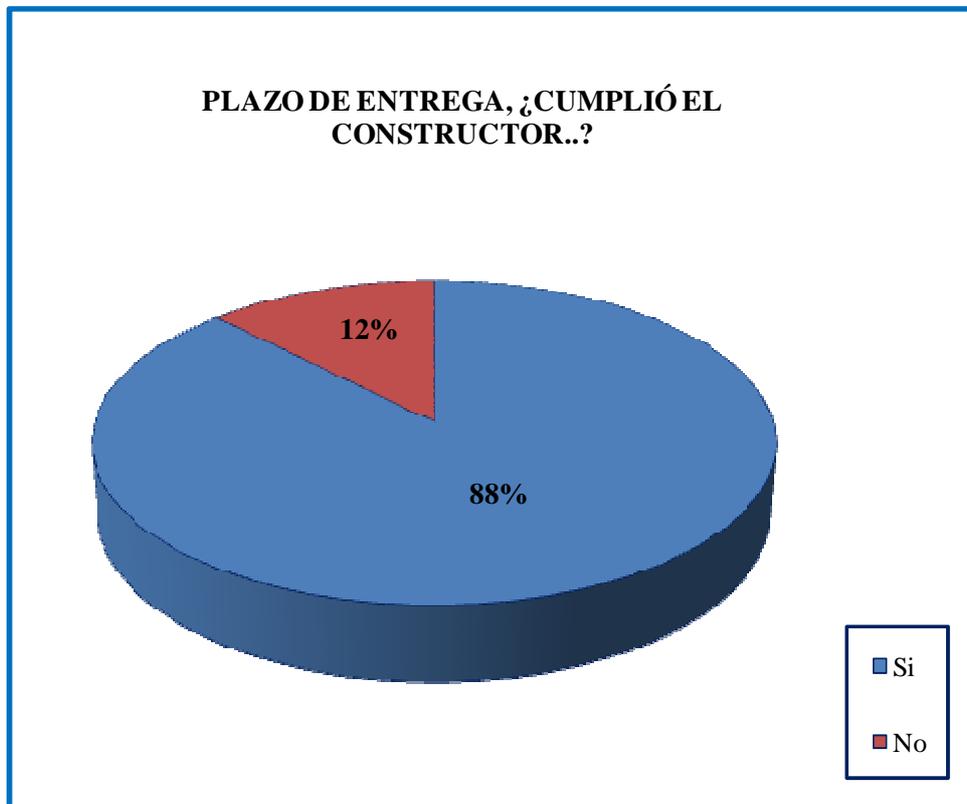


Tabla 68. Plazo de entrega, ¿cumplió en constructor?

Plazo de entrega, ¿cumplió el constructor...?	Si	No	TOTAL
	57	8	65
Porcentaje	88	12	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 63: Plazo de entrega, ¿cumplió en constructor?



Fuente: Elaboración propia

Un alto porcentaje de encuestados asegura que el constructor o empresa responsable de proyecto de construcción de la vivienda cumplió con el plazo de entrega; pero, un pequeño porcentaje no cumplieron y desconocen tal pregunta. Cabe señalar que en los dos últimos grupos está incluido el de las personas que arriendan o personas encuestadas que desconocen la información solicitada.

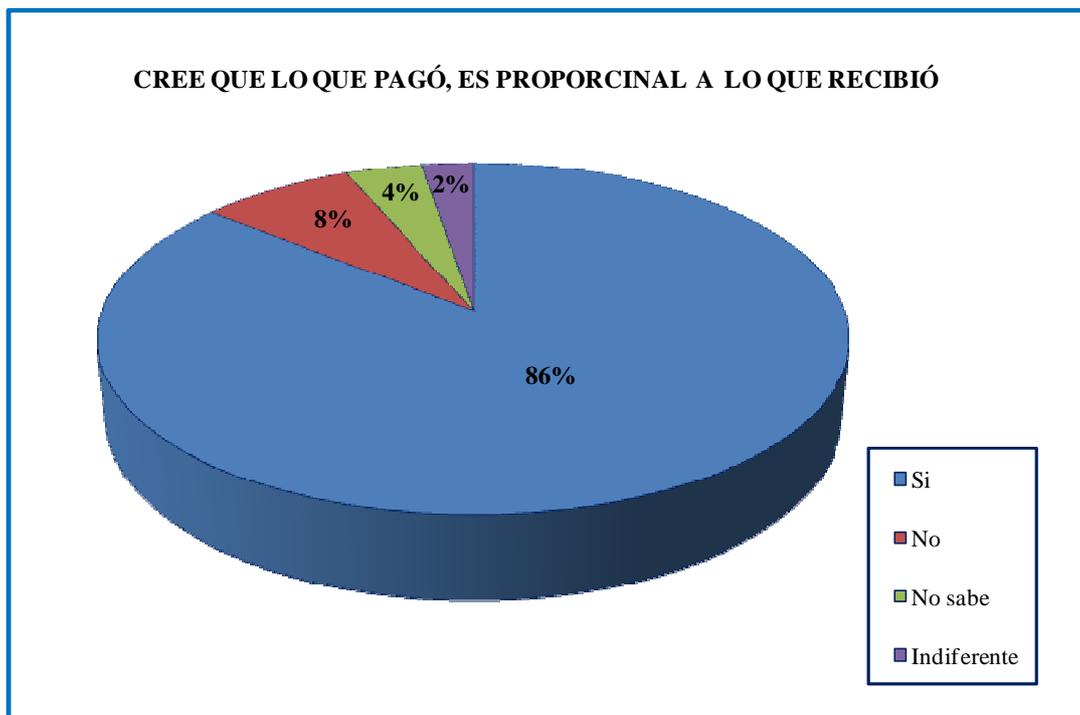


Tabla 69. Cree que lo que pagó, es proporcional a lo que recibió.

Cree que lo que pagó, es proporcional a lo que recibió	Si	No	No sabe	Indiferente	TOTAL
	67	6	3	2	78
Porcentaje	86	8	4	2	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 64: Cree que lo que pagó, es proporcional a lo que recibió.



Fuente: Elaboración propia

Podemos observar que casi la mayoría de los propietarios de las viviendas encuestadas se encuentran satisfechos, y confirman que lo que pagaron es proporcional a lo que recibieron. Mientras que un bajo porcentaje no cree lo mismo.

La respuesta positiva a este sentimiento, se debe a que cada uno de los encuestados se siente oportuno y afortunado por tener una vivienda ya sea propia o arrendada pero sobre todo digna y acorde a sus necesidades.

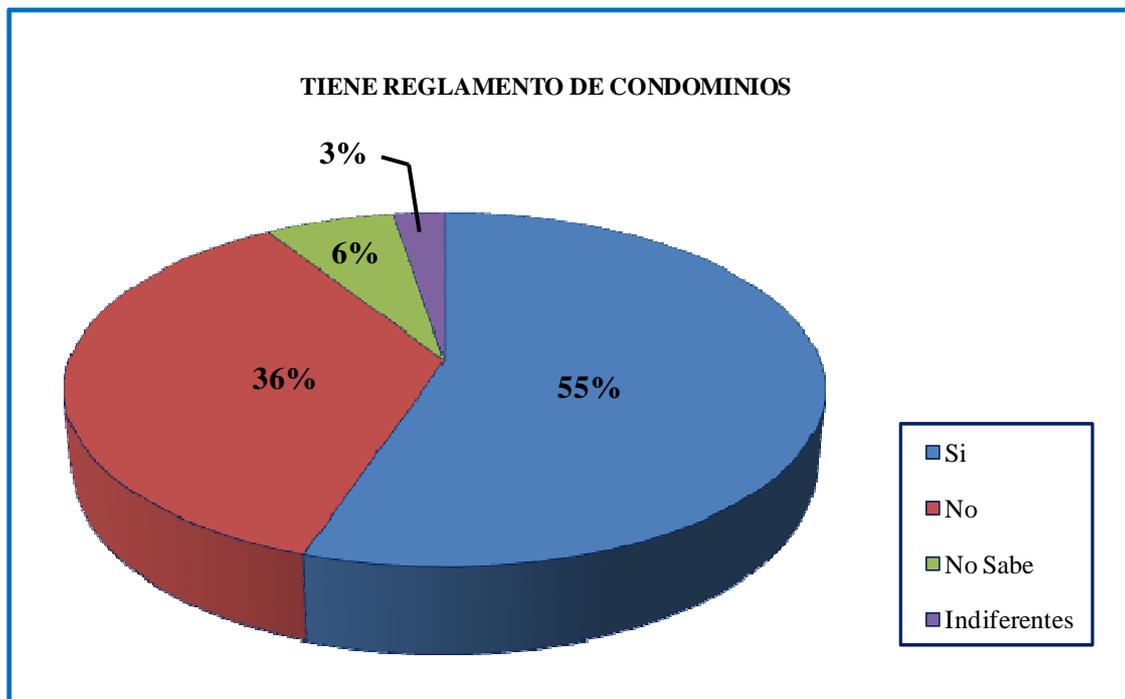


Tabla 70. Tiene reglamento de condominios.

Tiene reglamento de condominios	Si	No	No Sabe	Indiferentes	TOTAL
	43	28	5	2	78
Porcentajes	55	36	6	3	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 65: Tiene reglamento de condominios, ¿Está de acuerdo con él?



Fuente: Elaboración propia

Un (55%) de los encuestados afirman que tienen reglamentos de condominio y un (36%) expresa no tener. Mientras que un (6%) de las personas desconoce la existencia de dicho reglamento y un (3%) es indiferente ante la pregunta.

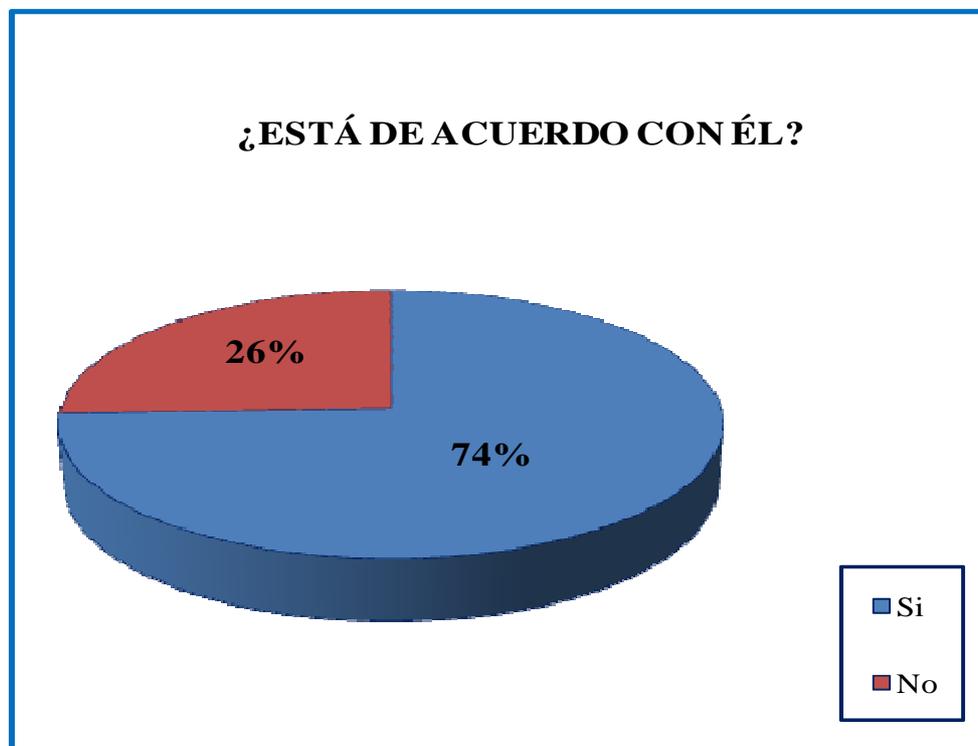


Tabla 71. ¿Está de acuerdo con él?

	Si	No	TOTAL
¿Está de acuerdo con él?	32	11	43
Porcentajes	74	26	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 66: ¿Está de acuerdo con él?



Fuente: Elaboración propia

Un (74%) de los encuestados afirma que están de acuerdo con los reglamentos de condominios y un (26%) dice que no está de acuerdo con el reglamento. Las personas afirman que el reglamento hace que la relación con sus vecinos y su vida diaria sea más placentera, y los que no están de acuerdo son personas jóvenes.

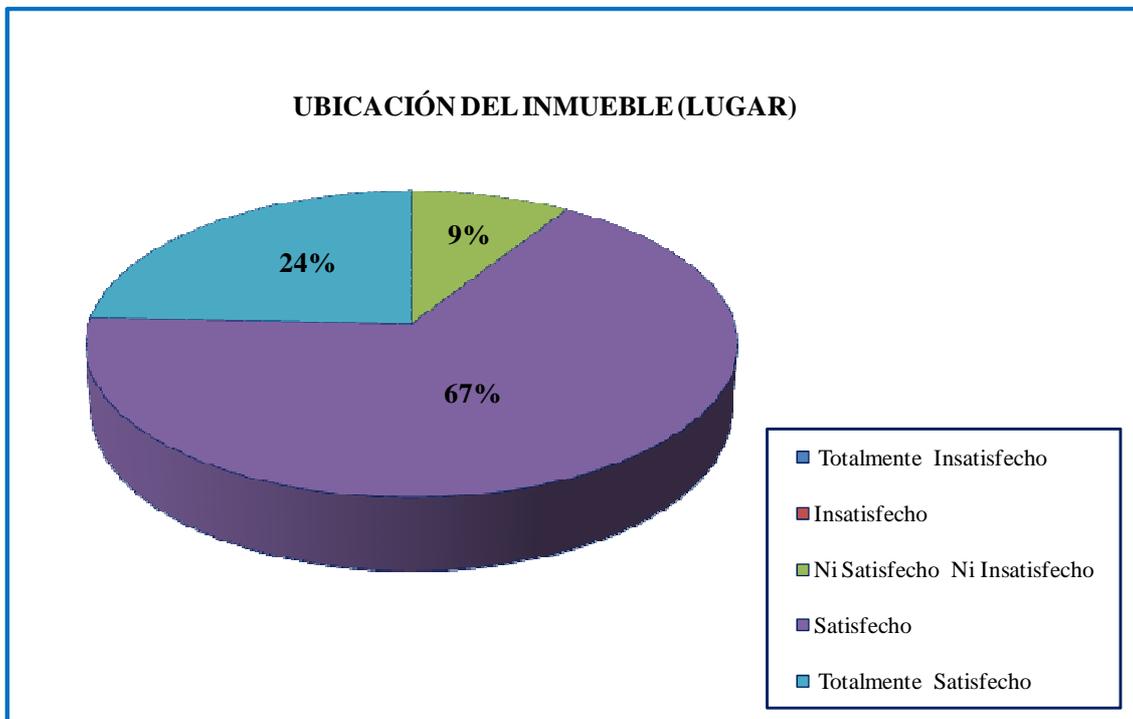


Tabla 72. Ubicación del inmueble (Lugar)

Ubicación del Inmueble (Lugar).	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	0	7	52	19	78
Porcentaje	0	0	9	67	24	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 67: Ubicación del inmueble (Lugar)



Fuente: Elaboración propia

Como podemos apreciar en el gráfico anterior la mayor parte de los encuestados se encuentran satisfechos en lo concerniente al lugar donde está ubicada su vivienda. Y un considerable porcentaje está totalmente satisfecho, mientras que un (9%) no está ni satisfecho ni insatisfecho.

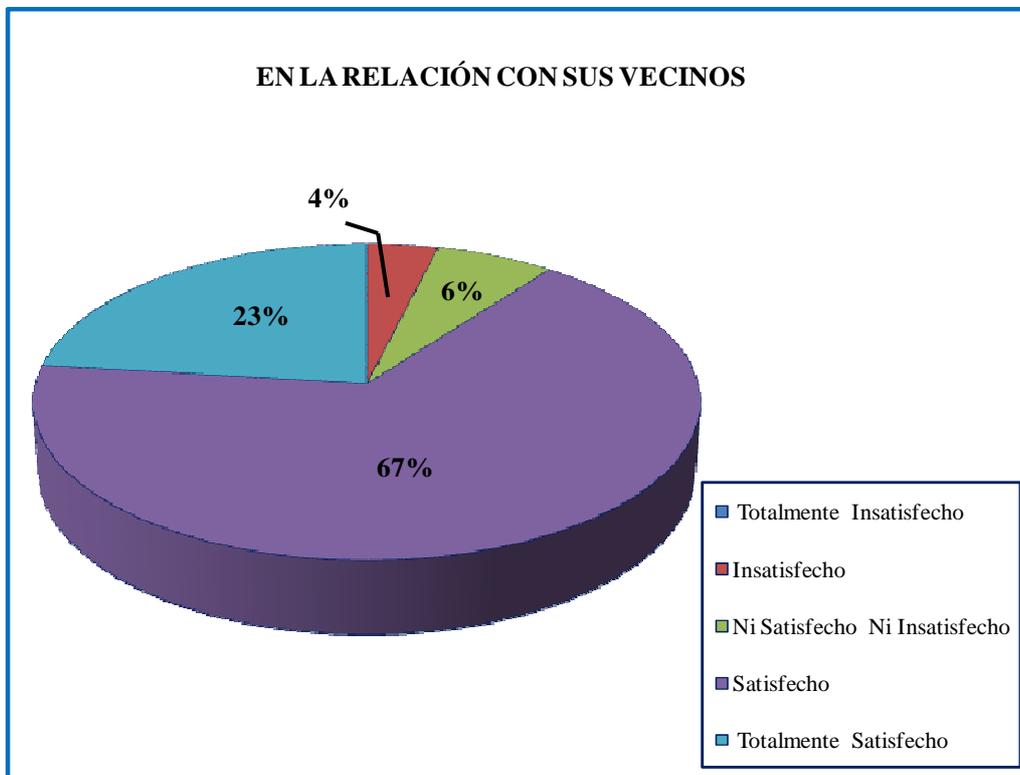


Tabla 73. En la relación con sus vecinos.

En la relación con sus vecinos.	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	3	5	52	18	78
Porcentaje	0	4	6	67	23	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 68: En la relación con sus vecinos.



Fuente: Elaboración propia

El (67%) de los encuestados están satisfechos y un (23%) totalmente satisfechos en lo que se refiere a su relación con sus vecinos; contra un (4%) de insatisfacción. Este último dato se refiere a bullicios causados por los vecinos o porque son chismosos y no pueden llevar una vida privada tranquila. Este dato se presenta en los proyectos 1 y 5.

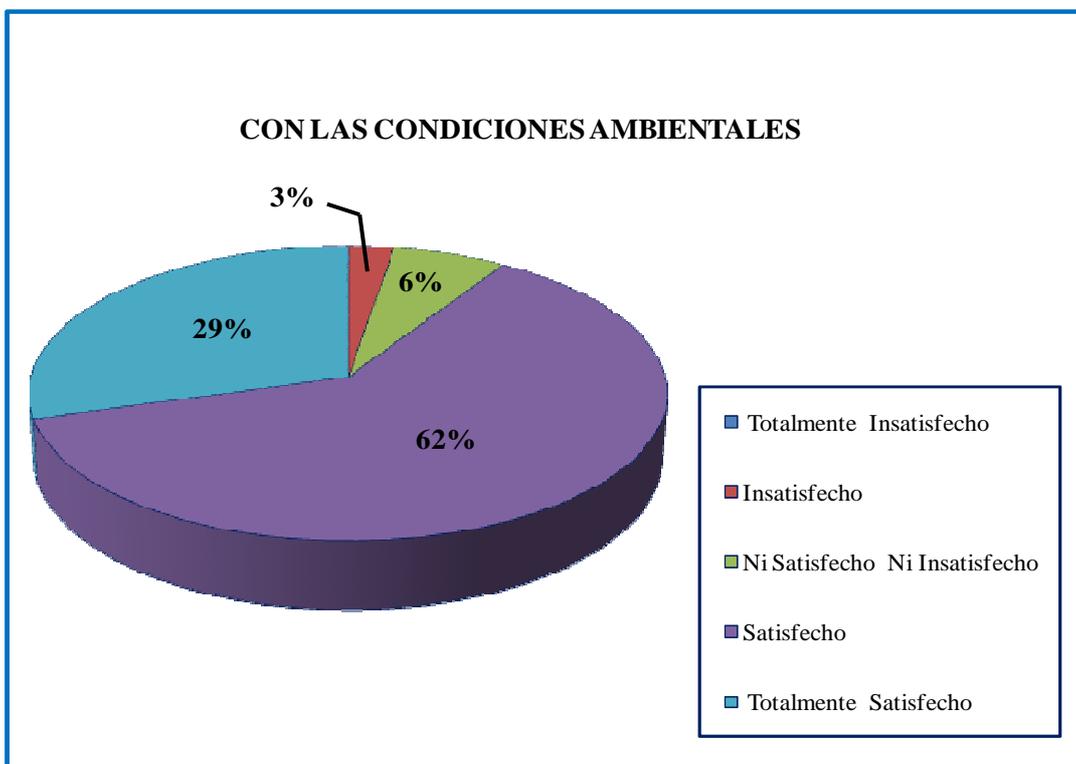


Tabla 74. Con las condiciones ambientales.

Con las condiciones ambientales.	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	2	5	48	23	78
Porcentaje	0	3	6	62	29	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 69: Con las condiciones ambientales.



Fuente: Elaboración propia

Se observa que existe un (62%) y (29%) de satisfacción y de total satisfacción respectivamente; en lo relacionado a las condiciones ambientales, lo que nos deja como dato que las personas viven en ambiente acogedor y tranquilo. El dato correspondiente al valor de insatisfacción se debe a que algunos de los proyectos están ubicados cerca avenidas o lugares con mucho ruido y contaminación aérea en especial a las personas que viven en las primeras plantas. Este dato se presenta en el proyecto 6.

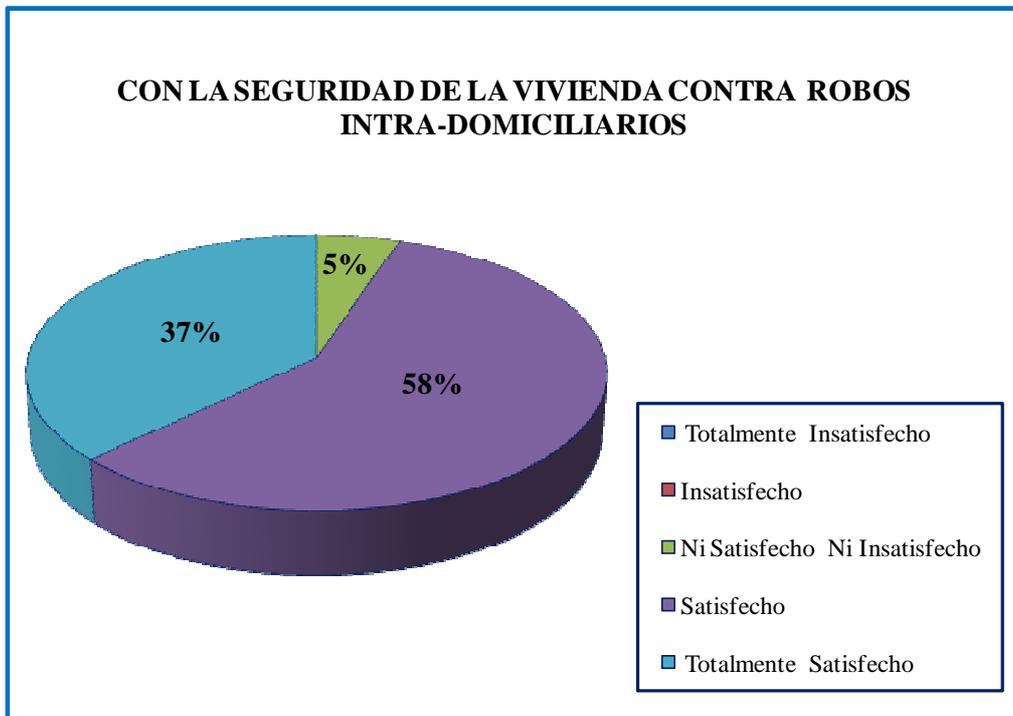


Tabla 75. Con la seguridad de la vivienda contra robos intra-domiciliarios.

Con la seguridad de la vivienda contra robos intra-domiciliarios.	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	0	4	45	29	78
Porcentaje	0	0	5	58	37	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 70: Con la seguridad de la vivienda contra robos intra-domiciliarios.



Fuente: Elaboración propia

Las personas encuestadas se encuentran satisfechas con respecto a la seguridad de su vivienda, esto en base a los porcentajes observados en el Gráfico N° 69. Pero vale mencionar que no existe la presencia de porcentajes de insatisfacción; este último se debe a que no se han registrado robos y por lo tanto es más seguro para vivir, lo que hace que su vida sea más placentera y tranquila.

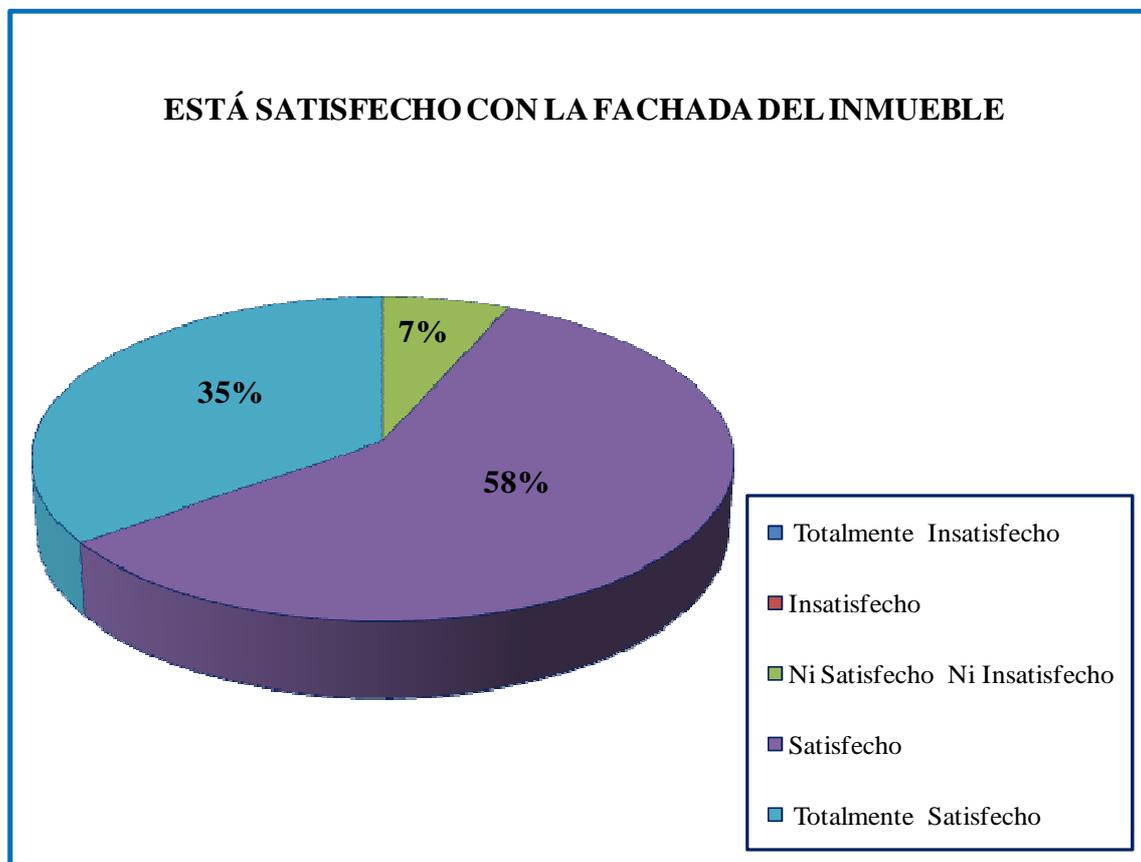


Tabla 76. Está satisfecho con la fachada del inmueble.

Con la fachada del inmueble.	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	0	5	45	27	78
Porcentaje	0	0	7	58	35	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 71: Está satisfecho con la fachada del inmueble.



Fuente: Elaboración propia

El (58%) de la población encuestada siente agrado por la fachada de su vivienda y un (35%) siente total agrado. Mientras que a un (7%) le da lo mismo; es decir no se siente ni satisfecho ni insatisfecho. Vale la pena mencionar que no existen valores de insatisfacción lo que significa que a las personas encuestadas les agrada su fachada.

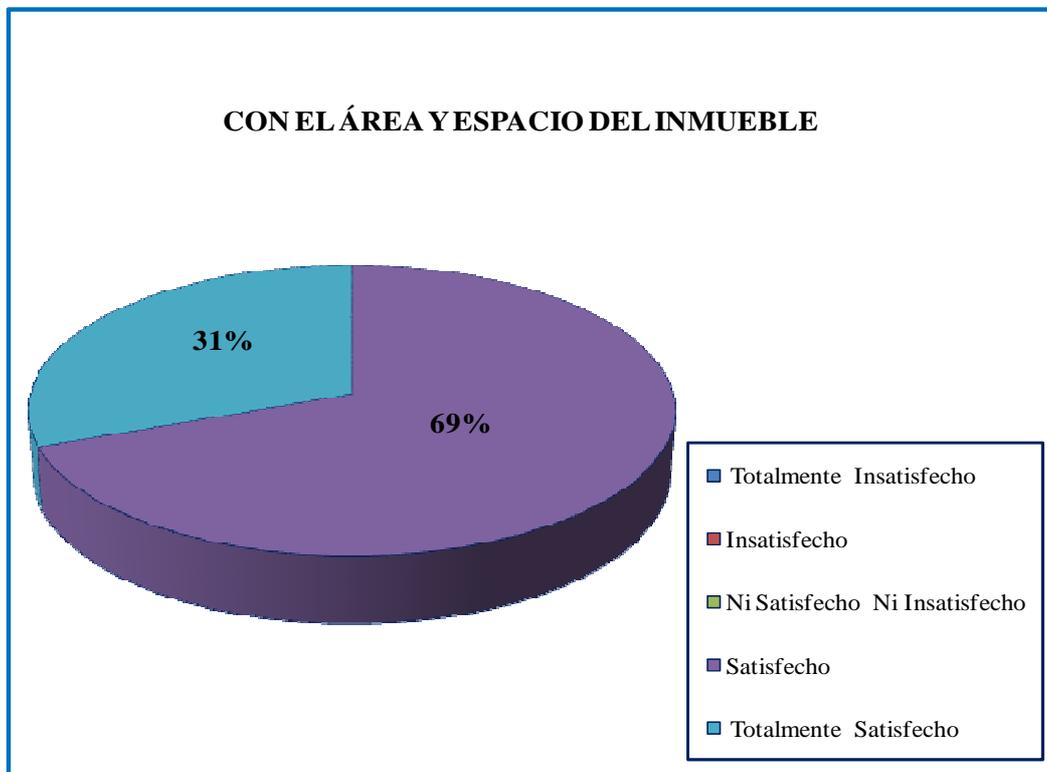


Tabla 77. Está satisfecho con el área y espacio del inmueble.

Con el área y espacio del inmueble.	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	0	0	54	24	78
Porcentaje	0	0	0	69	31	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 72: Está satisfecho con el área y espacio del inmueble.



Fuente: Elaboración propia

El (69%) de los encuestados están satisfechos y un (31%) totalmente satisfechos en lo que se refiere al área y espacio del inmueble; vale la pena mencionar que no existe porcentaje alguno correspondiente a insatisfacción. Lo que representa que les agrada el área de su vivienda y sienten satisfacción por tener su vivienda, aunque no sea suya pero que sea digna y acorde a sus necesidades.

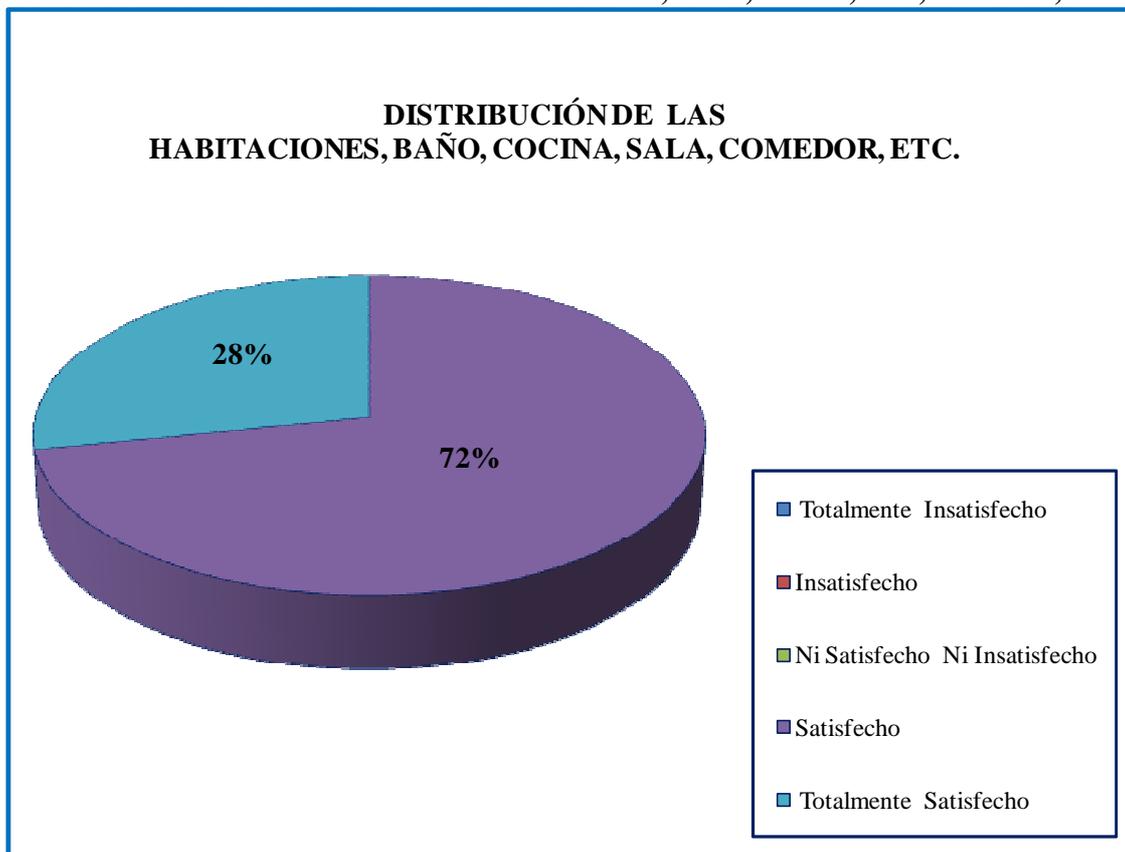


Tabla 78. Distribución de las habitaciones, baño, cocina, sala, comedor, etc.

Distribución de las habitaciones, baño, sala, etc.	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	0	0	56	22	78
Porcentaje	0	0	0	72	28	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 73: Distribución de las habitaciones, baño, cocina, sala, comedor, etc.



Fuente: Elaboración propia

La gran mayoría de los encuestados, para ser exactos todos están satisfechos y totalmente satisfechos con la distribución de sus habitaciones, baño, comedor, cocina, etc.

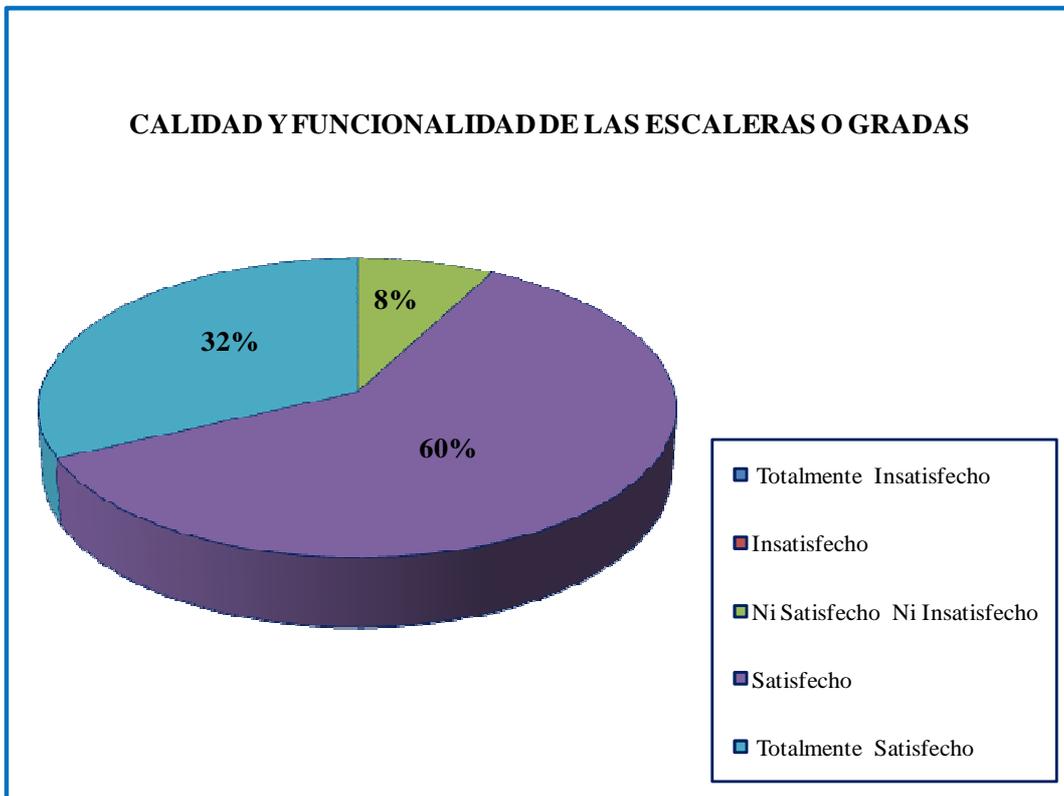


Tabla 79. Calidad y funcionalidad de las escaleras o gradas.

Calidad y funcionalidad de las escaleras o gradas.	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	0	6	47	25	78
Porcentaje	0	0	8	60	32	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 74: Calidad y funcionalidad de las escaleras o gradas.



Fuente: Elaboración propia

Prácticamente la totalidad de los encuestados declaró estar satisfechos y totalmente satisfechos, para afirmar nuestra versión tenemos al Gráfico N° 74; Vale la pena mencionar que las personas encuestadas no presentan insatisfacción, pero existe cierto conformismo por ello un (5%) de neutralidad.

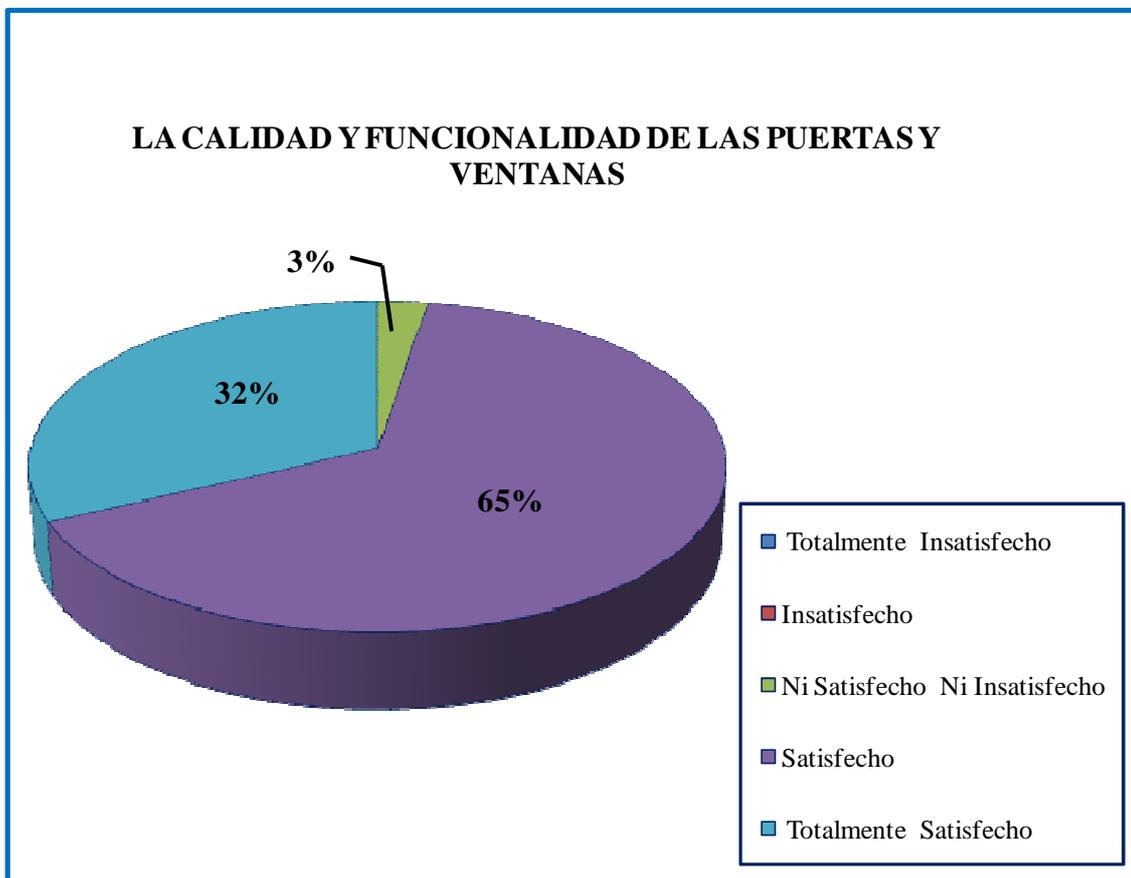


Tabla 80. Calidad y funcionalidad de las puertas y ventanas.

Calidad y funcionalidad de las puertas y ventanas.	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	0	2	51	25	78
Porcentaje	0	0	3	65	32	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 75: Calidad y funcionalidad de las puertas y ventanas.



Fuente: Elaboración propia

Como se puede notar la gran mayoría de los encuestados sienten agrado y total agrado en lo referente a la calidad y funcionalidad de las puertas y ventanas; contra un (3%) de personas que no sienten ni satisfacción ni insatisfacción.

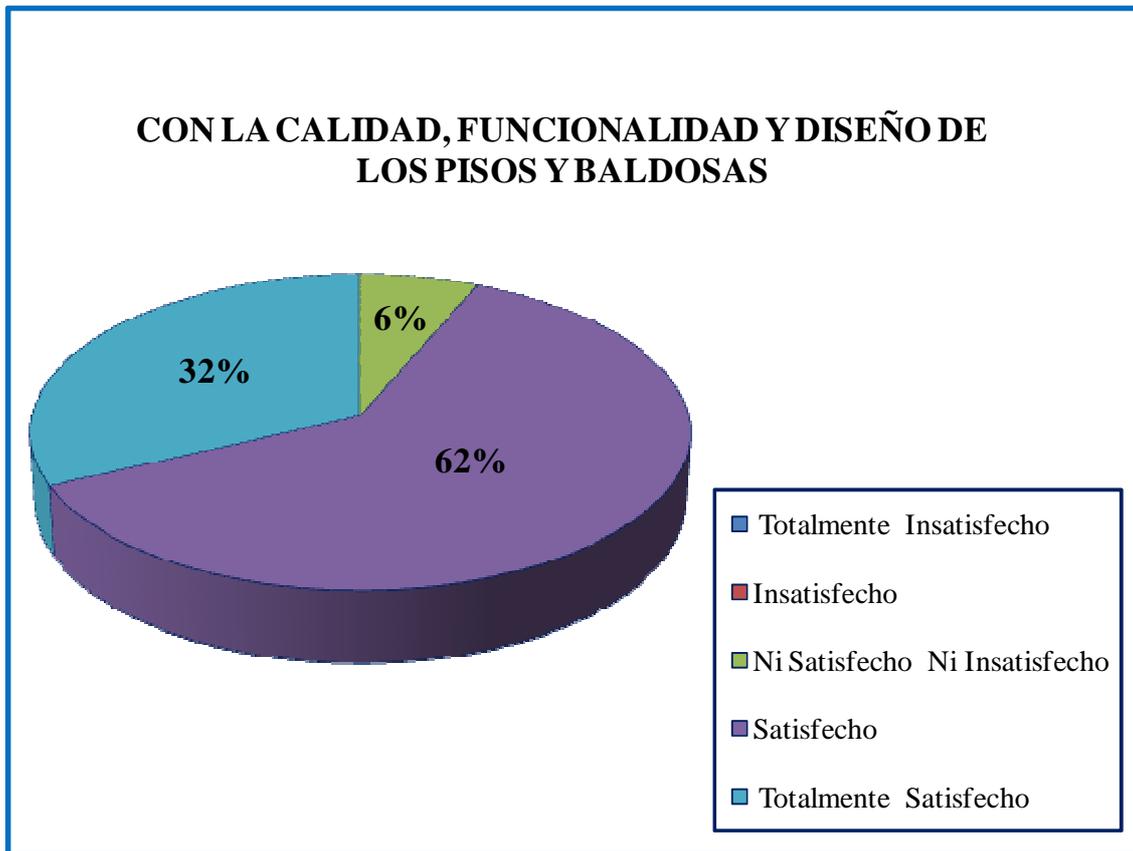


Tabla 81. Calidad, funcionalidad y diseño de los pisos y baldosas.

Calidad, funcionalidad y diseño de los pisos y baldosas.	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	0	5	48	25	78
Porcentaje	0	0	6	62	32	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 76: Calidad, funcionalidad y diseño de los pisos y baldosas.



Fuente: Elaboración propia

El (62%) de los encuestados están satisfechos y un (23%) totalmente satisfecho con la calidad, funcionalidad y diseño de los pisos y baldosas; pero un (6%) de los encuestados se encuentra en un estado neutral; es decir no está ni satisfecho ni insatisfecho.

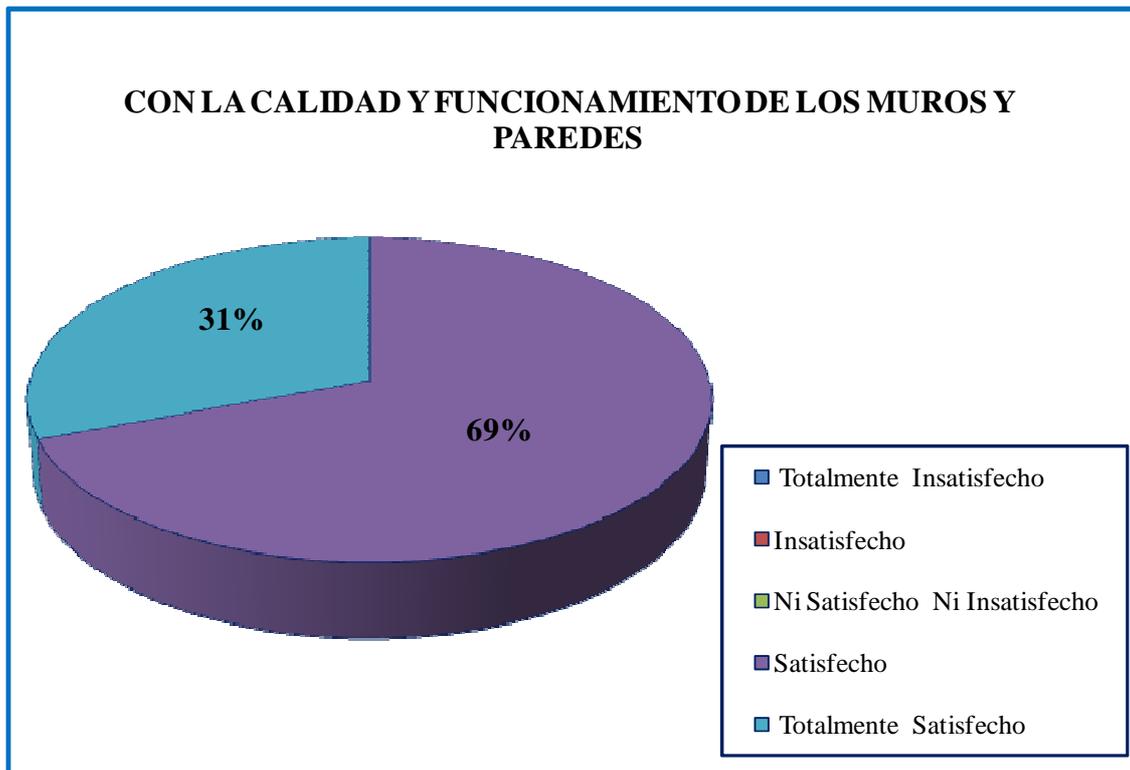


Tabla 82. Con la calidad y funcionamiento de los muros y paredes.

Calidad y funcionamiento de los muros y paredes.	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	0	0	54	24	78
Porcentaje	0	0	0	69	31	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 77: Con la calidad y funcionamiento de los muros y paredes.



Fuente: Elaboración propia

Un alto porcentaje de encuestados asegura estar satisfecho y totalmente satisfecho con la calidad y funcionamiento de los muros y paredes; pero vale la pena mencionar que ninguna persona encuestada dice estar insatisfecha e indecisa. Por lo tanto la calidad y funcionalidad de los muros y paredes goza del agrado y total agrado de la muestra.

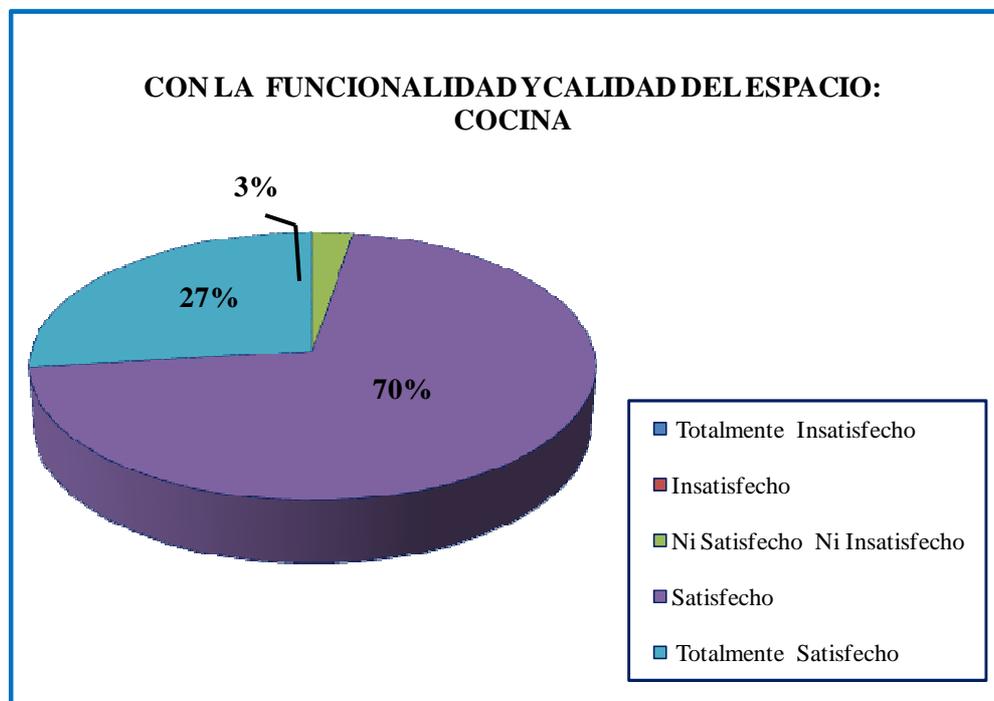


Tabla 83. Con la calidad y funcionalidad del espacio: COCINA.

Con la funcionalidad y calidad del espacio: COCINA.	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	0	2	55	21	78
Porcentaje	0	0	3	70	27	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 78: Con la calidad y funcionalidad del espacio: COCINA.



Fuente: Elaboración propia

El (70%) de los encuestados están satisfechos y un (27%) totalmente satisfecho en lo que se refiere a la calidad y funcionalidad del espacio: COCINA; contra un (3%) de de personas que no sienten ni satisfacción ni insatisfacción. Lo que representa que les agrada el área y tamaño del espacio: COCINA y que sienten gusto por tener su vivienda y sobretodo que este acorde a sus necesidades.

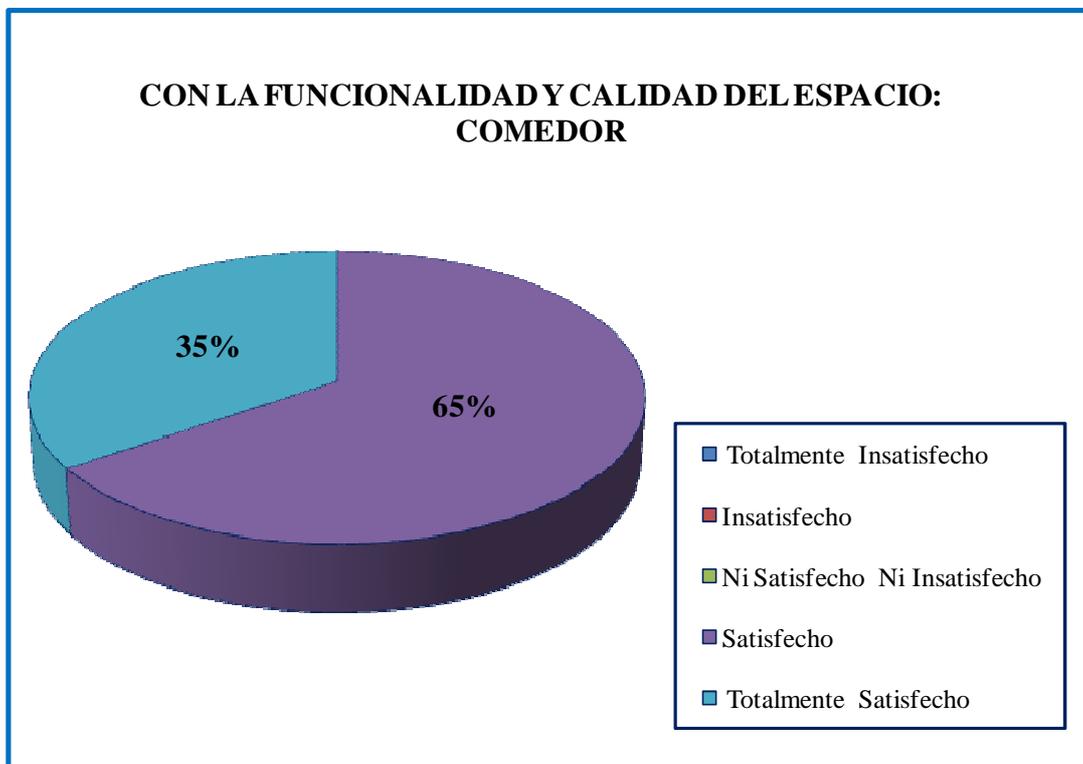


Tabla 84. Con la calidad y funcionalidad del espacio: COMEDOR.

Calidad y funcionalidad del espacio: COMEDOR.	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	0	0	51	27	78
Porcentaje	0	0	0	65	35	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 79: Con la calidad y funcionalidad del espacio: COMEDOR.



Fuente: Elaboración propia

Se observa que existe un (65%) y (35%) de satisfacción y de total satisfacción respectivamente; en lo relacionado a la funcionalidad y calidad del espacio: COMEDOR, lo que nos deja como referencia que las personas disfrutan de un espacio amplio y bien distribuido para su comedor y que está concorde sus necesidades.

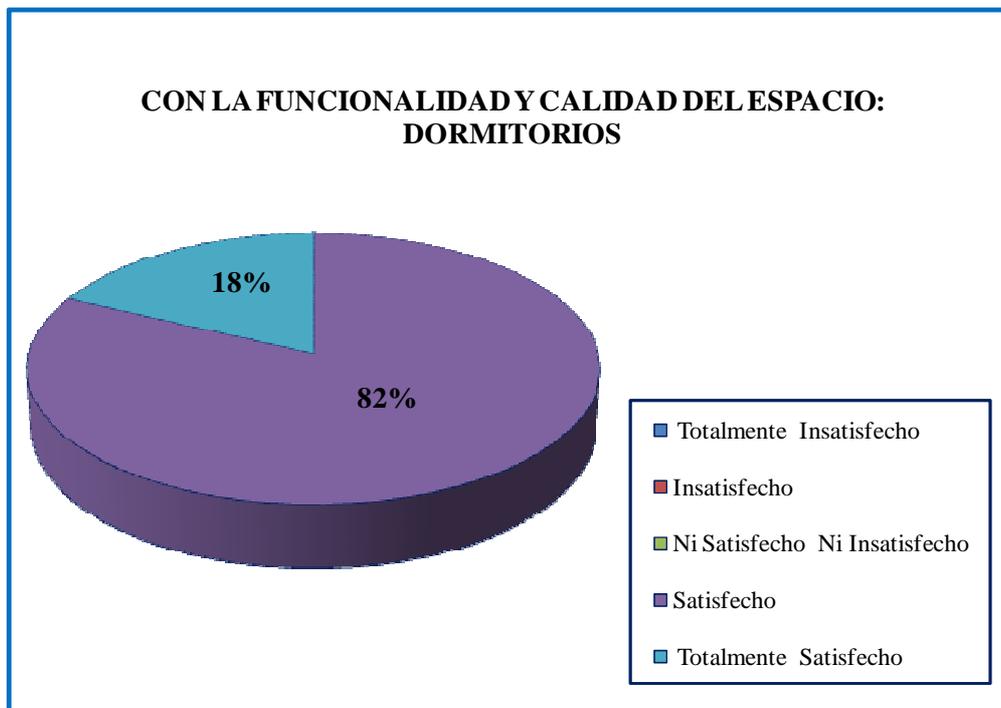


Tabla 85. Con la calidad y funcionalidad del espacio: DORMITORIOS.

Calidad y funcionalidad del espacio: DORMITORIOS.	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	0	0	64	14	78
Porcentaje	0	0	0	82	18	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 80: Con la calidad y funcionalidad del espacio: DORMITORIOS.



Fuente: Elaboración propia

Prácticamente la totalidad de los encuestados declaró estar satisfechos, para ratificar nuestra versión tenemos al Gráfico N° 80; Vale la pena mencionar que las personas encuestadas no presentan insatisfacción. Lo que nos deja como deducción que a las personas encuestadas les encanta el lugar en el cual duermen ya sea: por su espacio, funcionalidad y calidad.

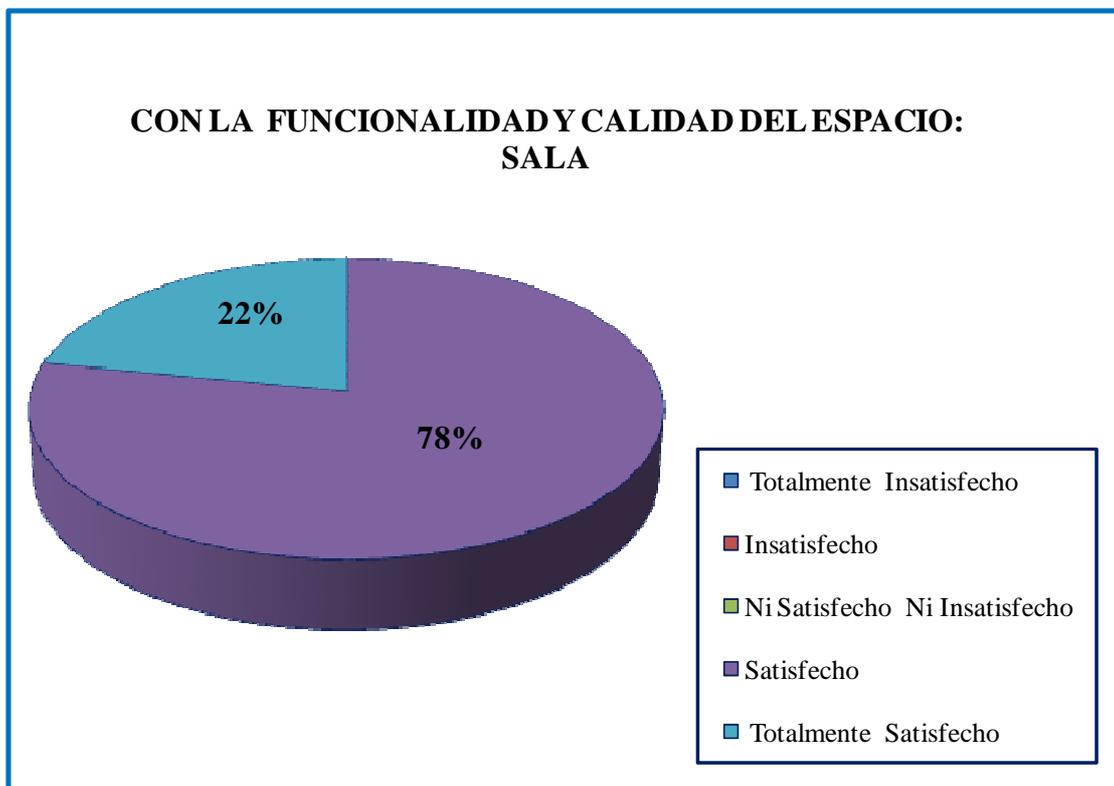


Tabla 86. Con la calidad y funcionalidad del espacio: SALA.

Calidad y funcionalidad del espacio: SALA.	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	0	0	61	17	78
Porcentaje	0	0	0	78	22	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 81: Con la calidad y funcionalidad del espacio: SALA.



Fuente: Elaboración propia

El (78%) de los encuestados están satisfechos y un (22%) totalmente satisfecho en lo que se refiere a la calidad y funcionalidad del espacio: SALA. Lo que representa que les encanta el área y tamaño del espacio: SALA y que sienten satisfacción por tener su vivienda y sobretodo que este conforme a sus necesidades.

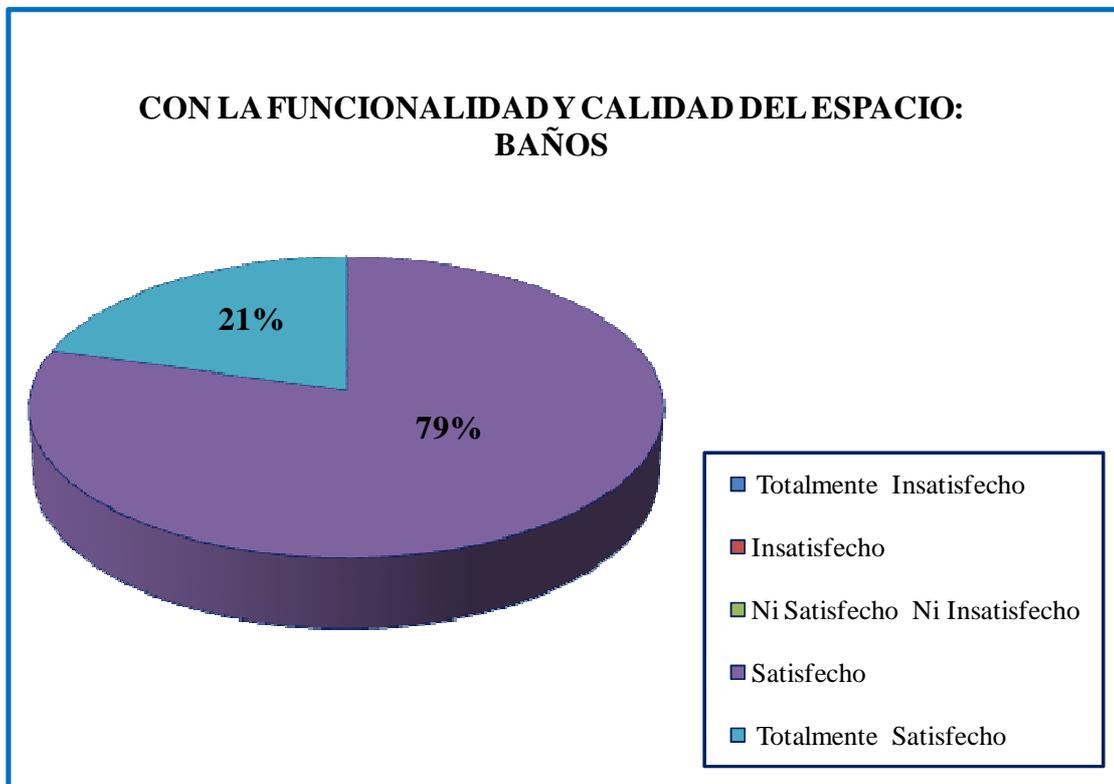


Tabla 87. Con la calidad y funcionalidad del espacio: BAÑOS.

Calidad y funcionalidad del espacio: BAÑOS.	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	0	0	62	16	78
Porcentaje	0	0	0	79	21	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 82: Con la calidad y funcionalidad del espacio: BAÑOS



Fuente: Elaboración propia

Los encuestados en su totalidad declararon estar satisfechos, para aseverar nuestra versión tenemos al Gráfico N° 82; Vale la pena mencionar que las personas encuestadas no presentan insatisfacción, por lo cual les agrada el espacio, funcionalidad y diseño de los baños.

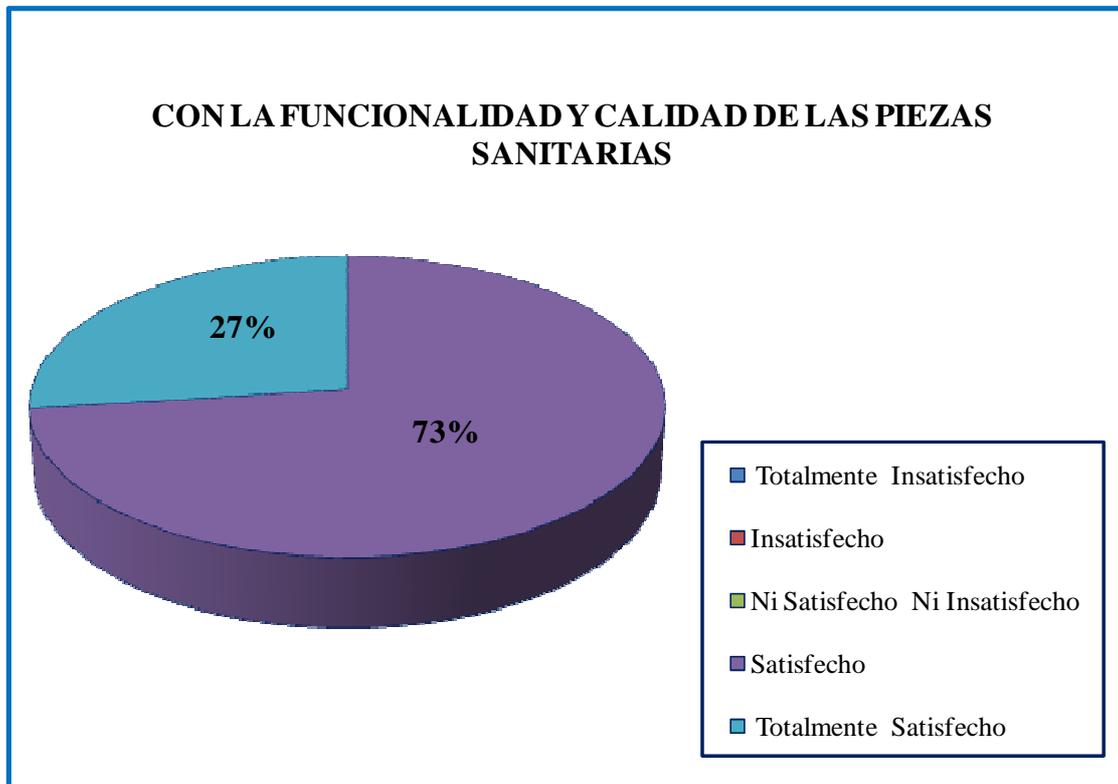


Tabla 88. Con la calidad y funcionalidad de las piezas sanitarias.

Calidad y funcionalidad de las piezas sanitarias.	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	0	0	57	21	78
Porcentaje	0	0	0	73	27	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 83: Con la calidad y funcionalidad de las piezas sanitarias.



Fuente: Elaboración propia

Como podemos apreciar en el gráfico anterior los encuestados se encuentran satisfechos en lo concerniente con la funcionalidad y calidad de las piezas sanitarias. Y un considerable porcentaje está totalmente satisfecho.

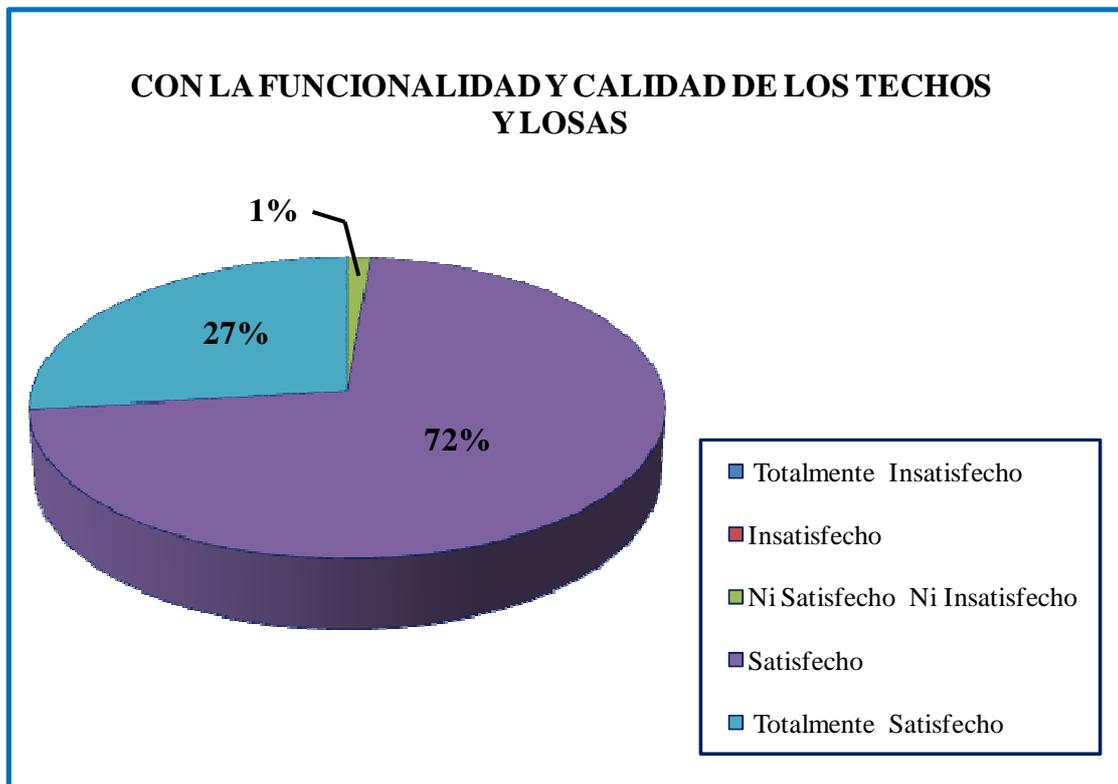


Tabla 89. Con la calidad y funcionalidad de los techos y losas.

Calidad y funcionalidad de los techos y losas.	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	0	1	56	21	78
Porcentaje	0	0	1	72	27	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 84: Con la calidad y funcionalidad de los techos y losas.



Fuente: Elaboración propia

El (72%) de los encuestados están satisfechos y un (27%) totalmente satisfechos en lo que se refiere a la funcionalidad y calidad de los techos y losas; contra un (1%) de personas que no sienten ni satisfacción ni insatisfacción. Lo que representa una buena calidad y funcionalidad en los materiales necesarios para construir los techos y losas.

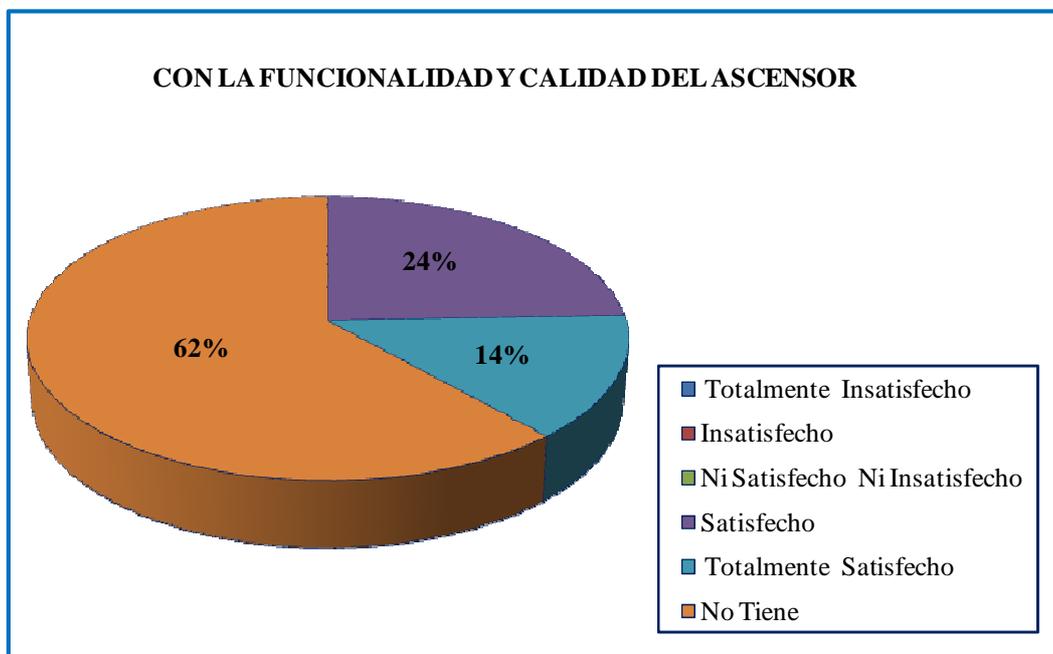


Tabla 90. Con la funcionalidad y calidad del ascensor.

Con la funcionalidad y calidad del ascensor.	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	No Tiene	TOTAL
	0	0	0	19	11	48	78
Porcentaje	0	0	0	24	14	62	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 85: Con la funcionalidad y calidad del ascensor.



Fuente: Elaboración propia

Como se puede ver en el gráfico anterior, las personas encuestadas sienten satisfacción en lo concerniente a la funcionalidad y calidad del ascensor. Pero un amplio porcentaje dice no tener ascensor (62%), y que les hubiese gustado, y les gustaría tenerlo; ya que es muy fatigoso subir las gradas y peor con peso, cuando decimos peso nos referimos a compras de productos de primera necesidad, artefactos, niños en brazos, entre otros; lo que hace muy cansado subir las gradas, sobre todo a los pisos superiores.

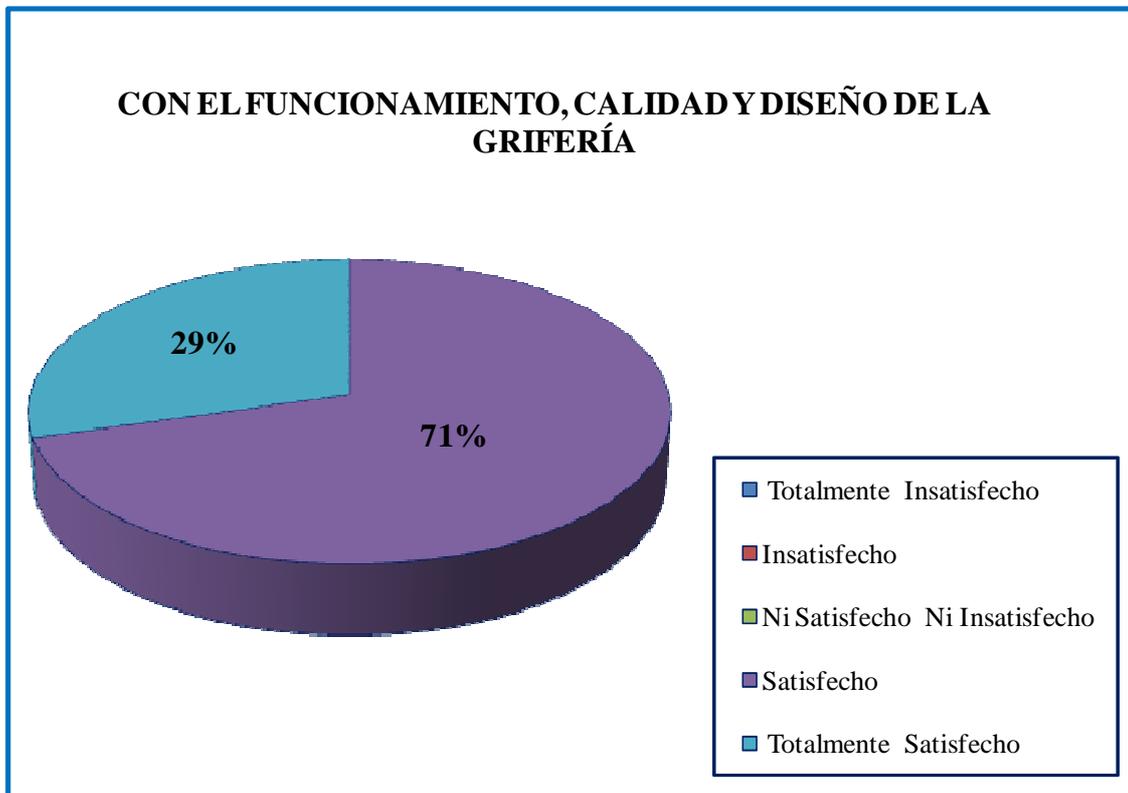


Tabla 91. Con el funcionamiento, calidad y diseño de la grifería.

Funcionamiento, calidad y diseño de la grifería.	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	0	0	55	23	78
Porcentaje	0	0	0	71	29	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 86: Con el funcionamiento, calidad y diseño de la grifería.



Fuente: Elaboración propia

El (71%) de los encuestados asevera estar satisfecho, mientras que (25%) totalmente satisfechos con el funcionamiento, calidad y diseño de la grifería. Lo cual demuestra que la grifería goza de la total aprobación y agrado de los encuestados.

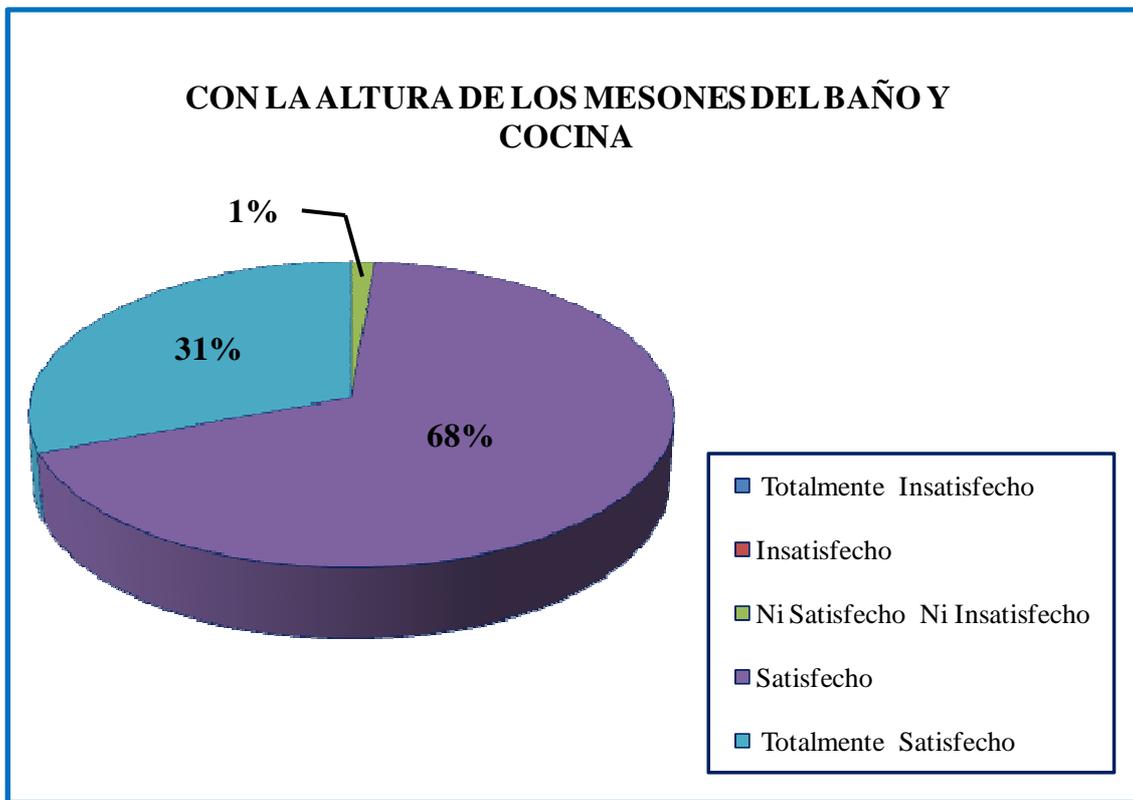


Tabla 92. Con la altura de los mesones del baño y cocina.

Con la altura de los mesones del baño y cocina.	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	0	1	53	24	78
Porcentaje	0	0	1	68	31	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 87: Con la altura de los mesones del baño y cocina.



Fuente: Elaboración propia

Se observa, existe un (68%) y (31%) de satisfacción y total satisfacción respectivamente; en lo relacionado con altura de los mesones del baño y cocina; lo que nos deja como referencia que las personas encuestadas sienten satisfacción; pero un (1%) de encuestados es neutral, los cuales están inseguros de su satisfacción.

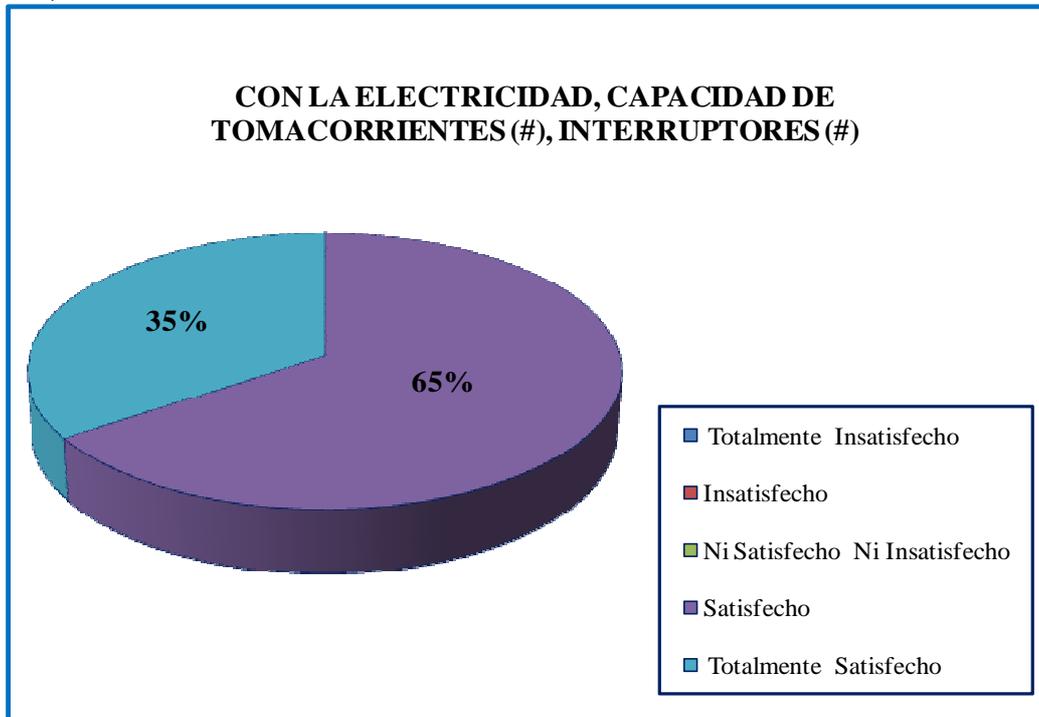


Tabla 93. Con la electricidad, capacidad de tomacorrientes (#), interruptores (altura).

Con la electricidad, capacidad de tomacorrientes (#), interruptores (altura).	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	0	0	51	27	78
Porcentaje	0	0	0	65	35	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 88: Con la electricidad, capacidad de tomacorrientes (#), interruptores (altura).



Fuente: Elaboración propia

El totalidad de los encuestados declaró estar satisfecha (satisfechos y totalmente satisfechos), para certificar nuestra versión tenemos al Gráfico N° 88.

Pero vale la pena mencionar que las personas encuestadas no presentan insatisfacción, lo cual demuestra la eficiencia y funcionalidad de todo lo relacionado con la electricidad.

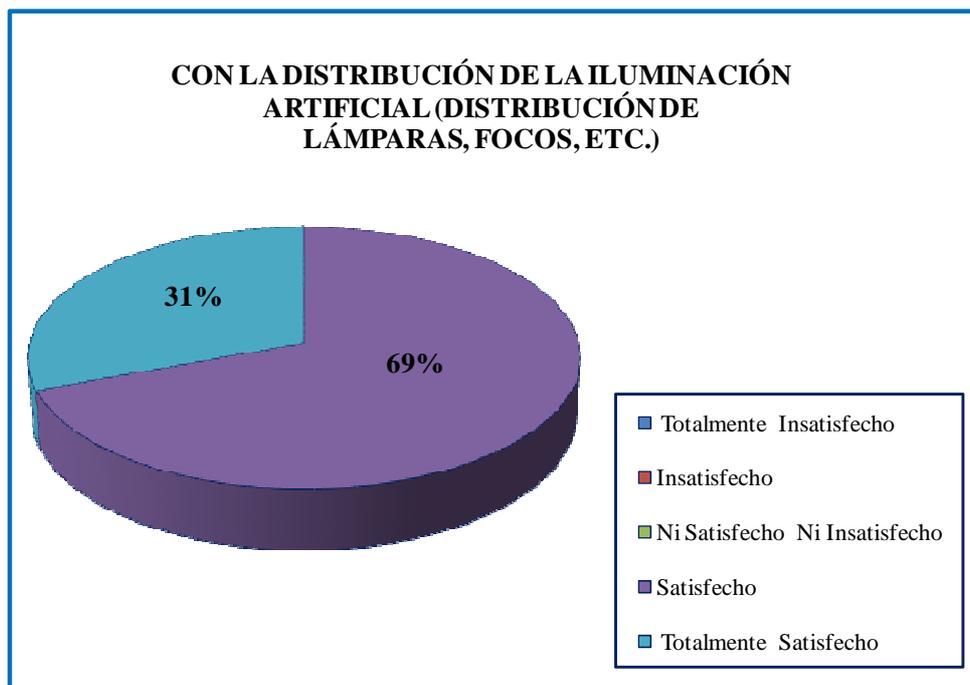


Tabla 94. Con la distribución de la iluminación artificial (distribución de lámparas, focos, etc.)

Con la distribución de la iluminación artificial (distribución de lámparas, focos, etc.)	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	0	0	54	24	78
Porcentaje	0	0	0	69	31	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 89: Con la distribución de la iluminación artificial (distribución de lámparas, focos, etc.)



Fuente: Elaboración propia

Como podemos apreciar en el gráfico anterior; las personas encuestadas se encuentran satisfechas (satisfechas y totalmente satisfechas) en lo concerniente a la distribución de la iluminación artificial (distribución de lámparas, focos, etc.); se ve que no presentan insatisfacción en ningún grado.



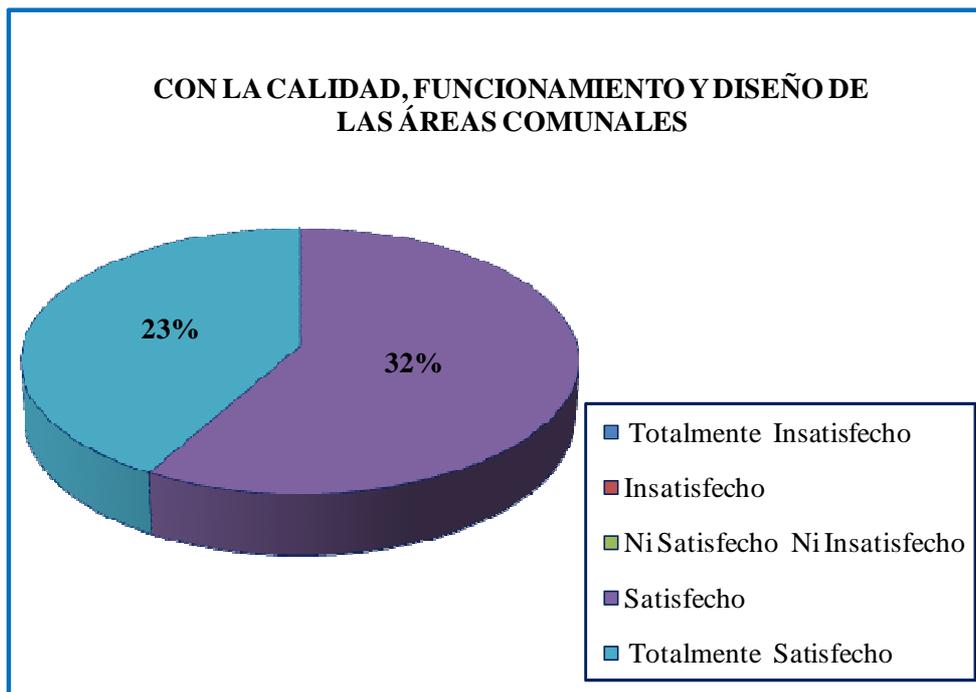
Tabla 95. Con la calidad, funcionamiento y diseño de las áreas comunales.

Con la calidad, funcionamiento y diseño de las áreas comunales	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	0	0	25	18	78
Porcentaje	0	0	0	32	23	100

Fuente: Elaboración propia

- $X = 8$, lo que quiere decir que;
10 % de los encuestados **NO SABE**.
- $Y = 27$, lo que quiere decir que;
35 % de los encuestados es **INDIFERENTE**.

Gráfico N° 90: Con la calidad, funcionamiento y diseño de las áreas comunales.



Fuente: Elaboración propia

Un cierto grupo de encuestados no sabe y es indiferente (10%) y (35%) respectivamente. Los presencia de satisfacción se debe a que las personas ven como positiva la presencia del las áreas comunales, ya que con ellas pueden realizar desde reuniones comunitarias hasta fiestas infantiles.

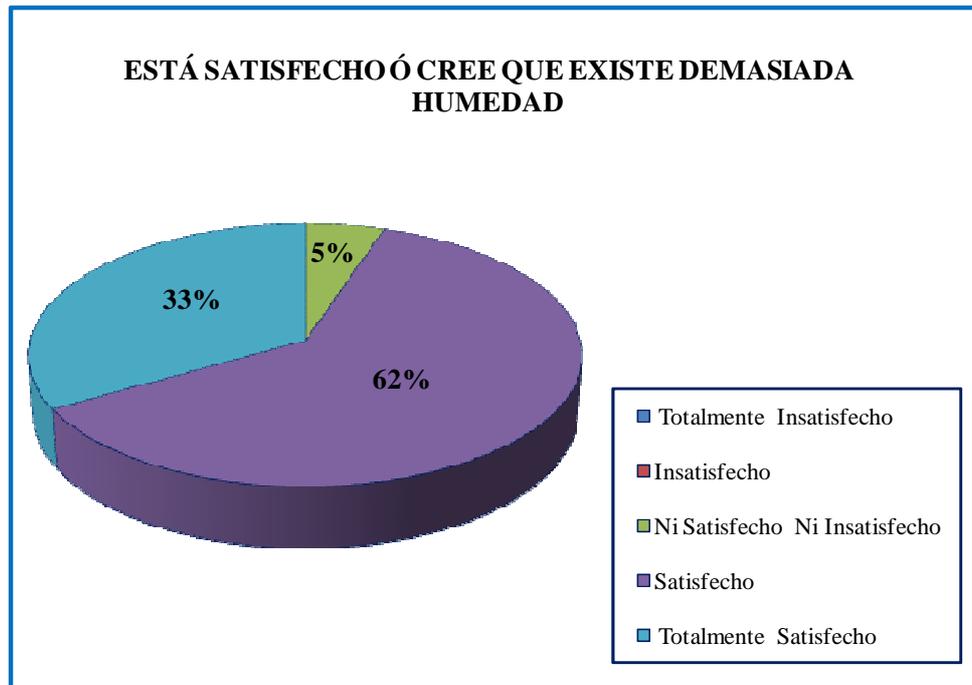


Tabla 96. Esta satisfecho ó cree que existe demasiada humedad.

Esta satisfecho ó cree que existe demasiada humedad	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	0	4	48	26	78
Porcentaje	0	0	5	62	33	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 91: Esta satisfecho ó cree que existe demasiada humedad.



Fuente: Elaboración propia

El (62%) de las personas encuestadas está satisfecho; y un (33%) totalmente satisfecho en lo concerniente a la pregunta: ¿Está satisfecho o cree que existe demasiada humedad? lo que representa, que la presencia de humedad en los inmuebles es cerca de nula. Pero hay que reiterar que hay encuestados que se muestran neutrales, esto porque no son dueño y simplemente solo pueden emitir una queja a la espera de una solución.

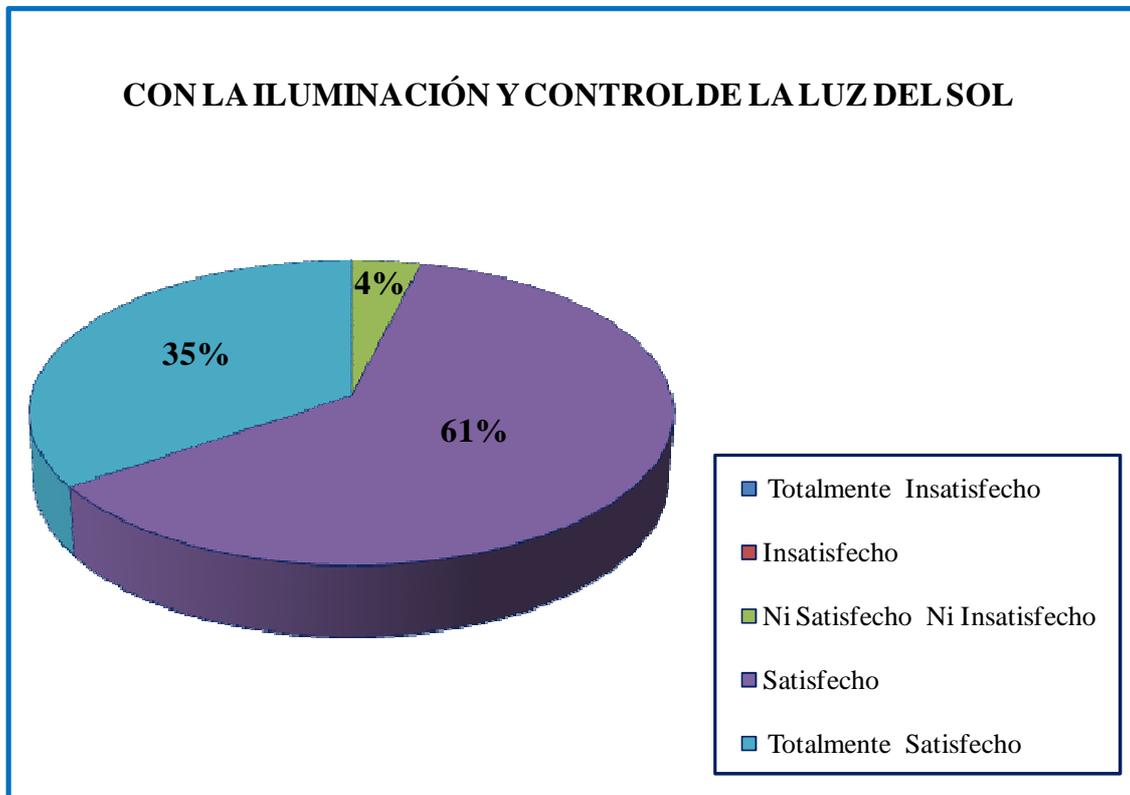


Tabla 97. Con la iluminación y control de la luz del sol.

Con la iluminación y control de la luz del sol.	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	0	3	48	27	78
Porcentaje	0	0	4	61	35	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 92: Con la iluminación y control de la luz del sol.



Fuente: Elaboración propia

Se observa que existe un (61%) y (35%) de satisfacción y de total satisfacción respectivamente; en lo relacionado a la iluminación y control de la luz del sol, lo que nos deja como referencia que las personas disfrutan de un ambiente cálido y acogedor y lo más importante sin una exagerada molestia de la luz natural.



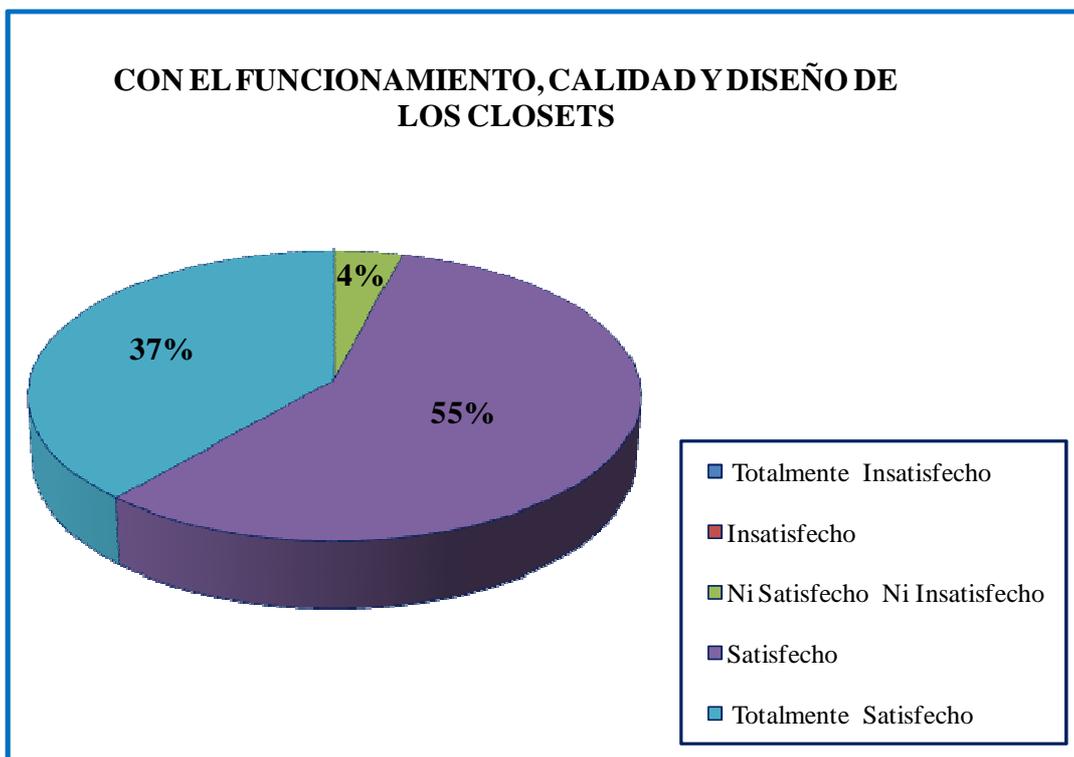
Tabla 98. Con el funcionamiento, calidad y diseño de los closets.

Con el funcionamiento, calidad y diseño de los closets.	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	0	3	43	29	75
Porcentaje	0	0	4	55	37	96

Fuente: Elaboración propia

- **Y = 3**, lo que quiere decir que;
4 % de los encuestados es **INDIFERENTE**.

Gráfico N° 93: Con el funcionamiento, calidad y diseño de los closets.



Fuente: Elaboración propia

Un alto porcentaje de encuestados asegura estar satisfecho y totalmente satisfecho con el funcionamiento y calidad de los closets; un muy reducido porcentaje dice estar indeciso. Y (9%) de los encuestados no tiene closets y le encantaría que sus viviendas los tuvieran; porque de esa manera se ahorrarían espacio.

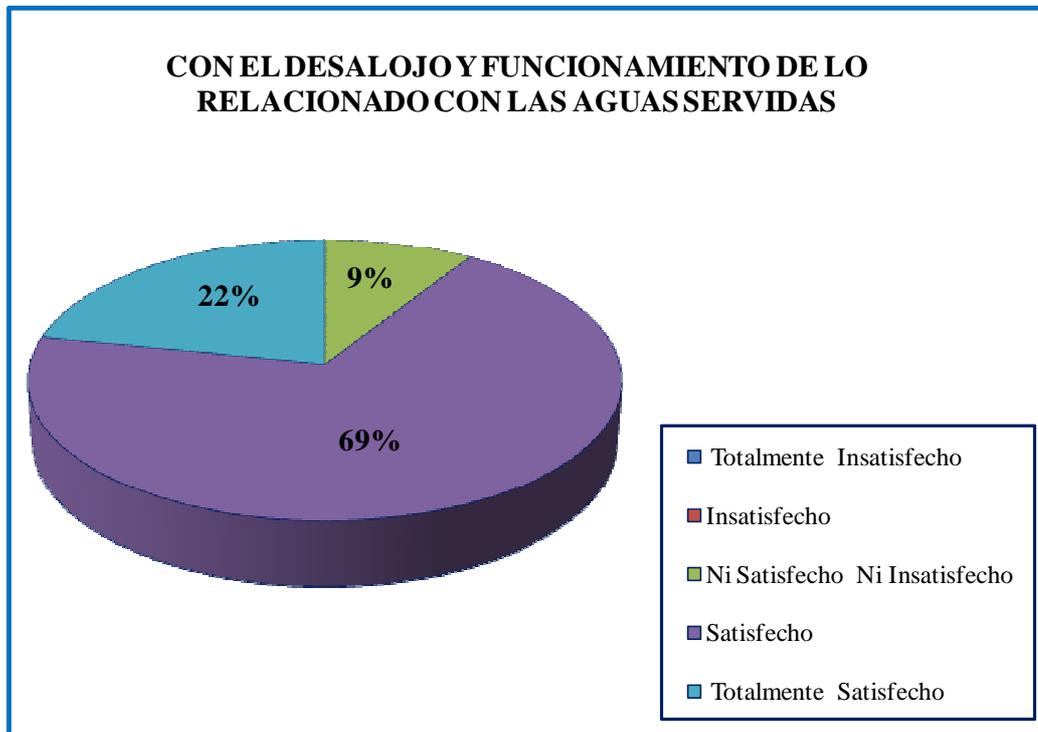


Tabla 99. Con el desalojo y funcionamiento de lo relacionado con las aguas servidas.

Con el desalojo y funcionamiento de lo relacionado con las aguas servidas	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	0	7	54	17	78
Porcentaje	0	0	9	69	22	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 94: Con el desalojo y funcionamiento de lo relacionado con las aguas servidas.



Fuente: Elaboración propia

El Gráfico N° 94 presenta que el (65%) de los encuestados están satisfechos y un (26%) totalmente satisfecho en lo que se refiere al desalojo y funcionamiento de lo relacionado con las aguas servidas; contra un (2%) de insatisfacción. Lo que representa que se sienten conformes con el desempeño de la pregunta en cuestión.

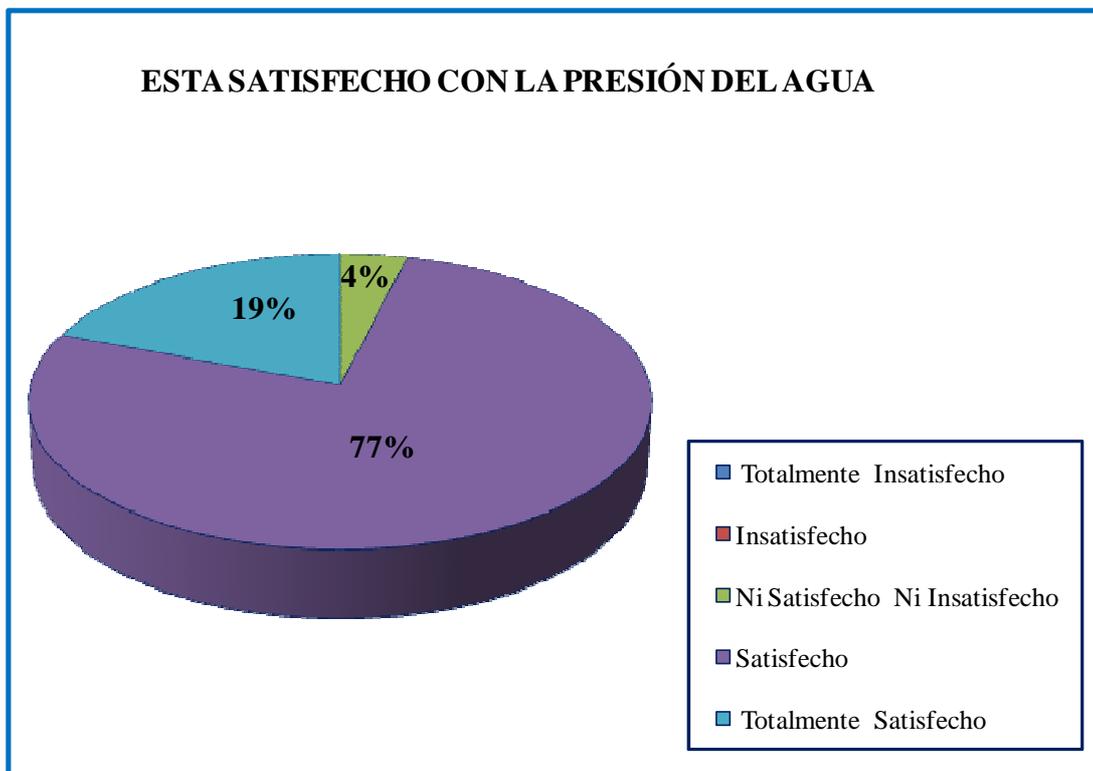


Tabla 100. Está satisfecho con la presión del agua.

Está satisfecho con la presión del agua.	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
		0	0	3	60	15
Porcentaje	0	0	4	77	19	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 95: Está satisfecho con la presión del agua.



Fuente: Elaboración propia

El (77%) de los encuestados están satisfechos y un (19%) totalmente satisfechos en lo que se refiere a la presión del agua. Lo que representa una buena funcionalidad, presión y adecuadas velocidades del agua, esta última necesaria para el óptimo funcionamiento del calefón, ducha eléctrica, agua de los lavados, etc.

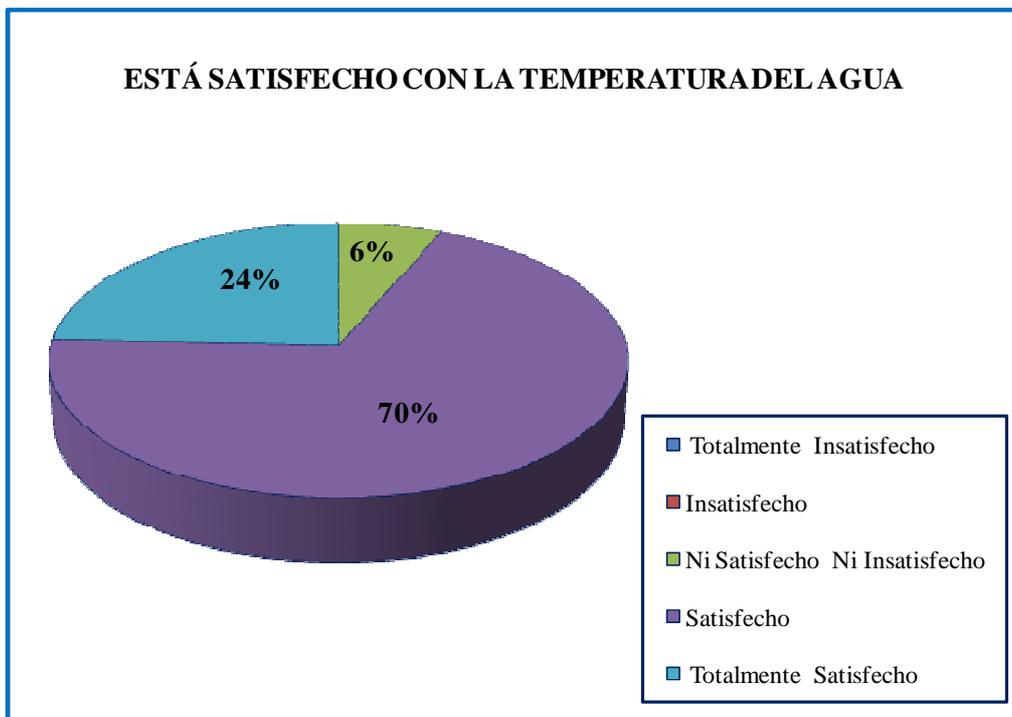


Tabla 101. Está satisfecho con la temperatura del agua.

Está satisfecho con la temperatura del agua.	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	0	5	54	19	78
Porcentaje	0	0	6	70	24	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 96: Está satisfecho con la temperatura del agua.



Fuente: Elaboración propia

Se observa, existe un (70%) y (24%) de satisfacción y total satisfacción respectivamente; en lo relacionado a la temperatura del agua; lo que nos deja como referencia que las personas encuestadas sienten satisfacción; pero un (6%) de encuestados es neutral, los cuales están inseguros de su satisfacción. En base a nuestras observaciones se interrogo a las personas neutrales el porqué de su respuesta, y ellos dijeron que utilizan el agua fría porque creen que es mejor para su salud.



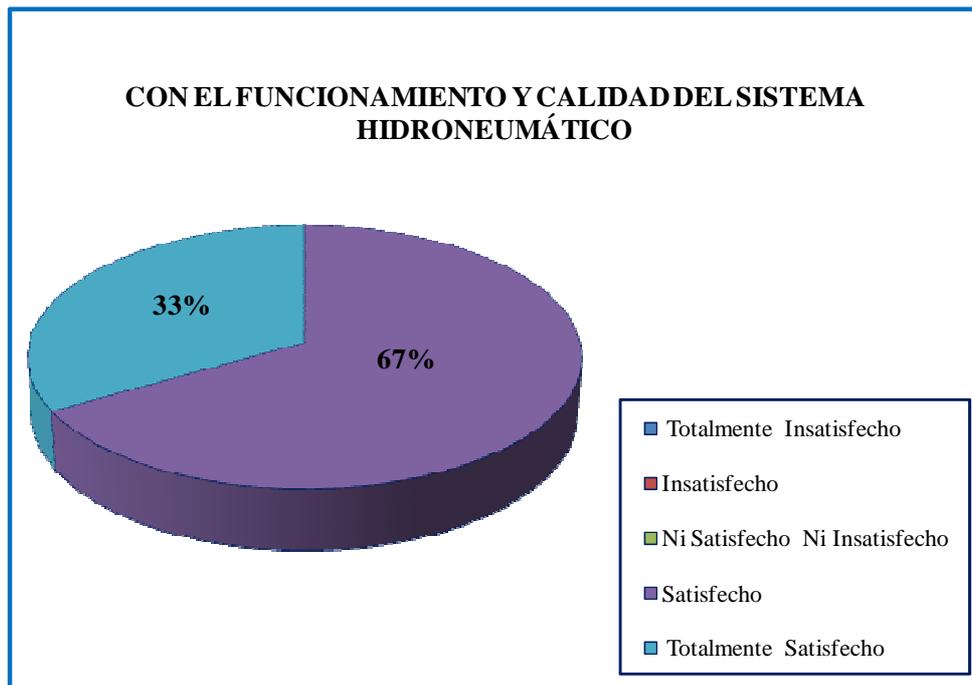
Tabla 102. Con el funcionamiento y calidad del sistema hidroneumático.

Funcionamiento y calidad del sistema hidroneumático	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	0	0	8	4	12
Porcentaje	0	0	0	67	33	100

Fuente: Elaboración propia

- **X** = 37, lo que quiere decir que; 48 % de los encuestados **NO SABE**.
- **Y** = 29, lo que quiere decir que; 37 % de los encuestados es **INDIFERENTE**.

Gráfico N° 97: Con el funcionamiento y calidad del sistema hidroneumático.



Fuente: Elaboración propia

Un porcentaje alto de encuestados no sabe y se siente indiferente (48%) y (37%) respectivamente; los bajos porcentajes de satisfacción se debe que la pregunta en cuestión les pareció un poco desconocida para algunas personas. Cosa que parece rara, ya que para edificios es casi necesario el uso de un sistema hidroneumático.



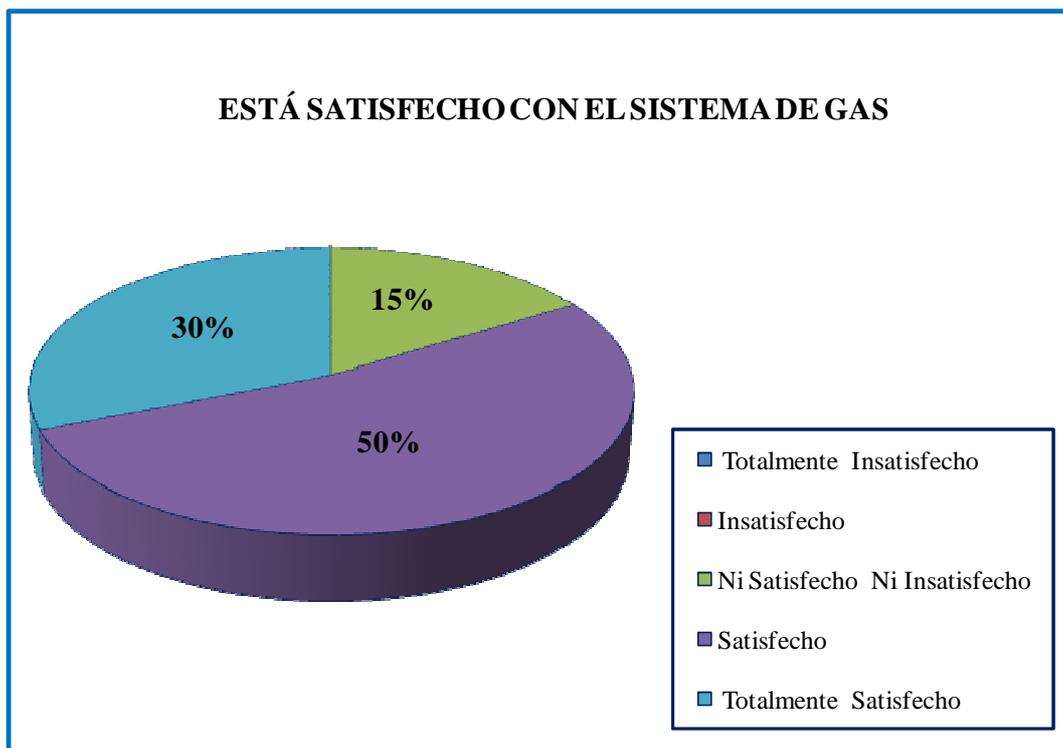
Tabla 103. Está satisfecho con el sistema de gas.

Está satisfecho con el sistema de gas	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	0	12	39	23	78
Porcentaje	0	0	15	50	30	95

Fuente: Elaboración propia

- Y = 4, lo que quiere decir que;
5 % de los encuestados es **INDIFERENTE**.

Gráfico N° 98: Está satisfecho con el sistema de gas.



Fuente: Elaboración propia

Un reducido porcentaje de encuestados indiferente ante nuestra pregunta (5%); los porcentajes de satisfacción y satisfacción total reflejan que el sistema de gas tiene un buen funcionamiento y goza del agrado de las personas dueñas o arrendatarias del inmueble.

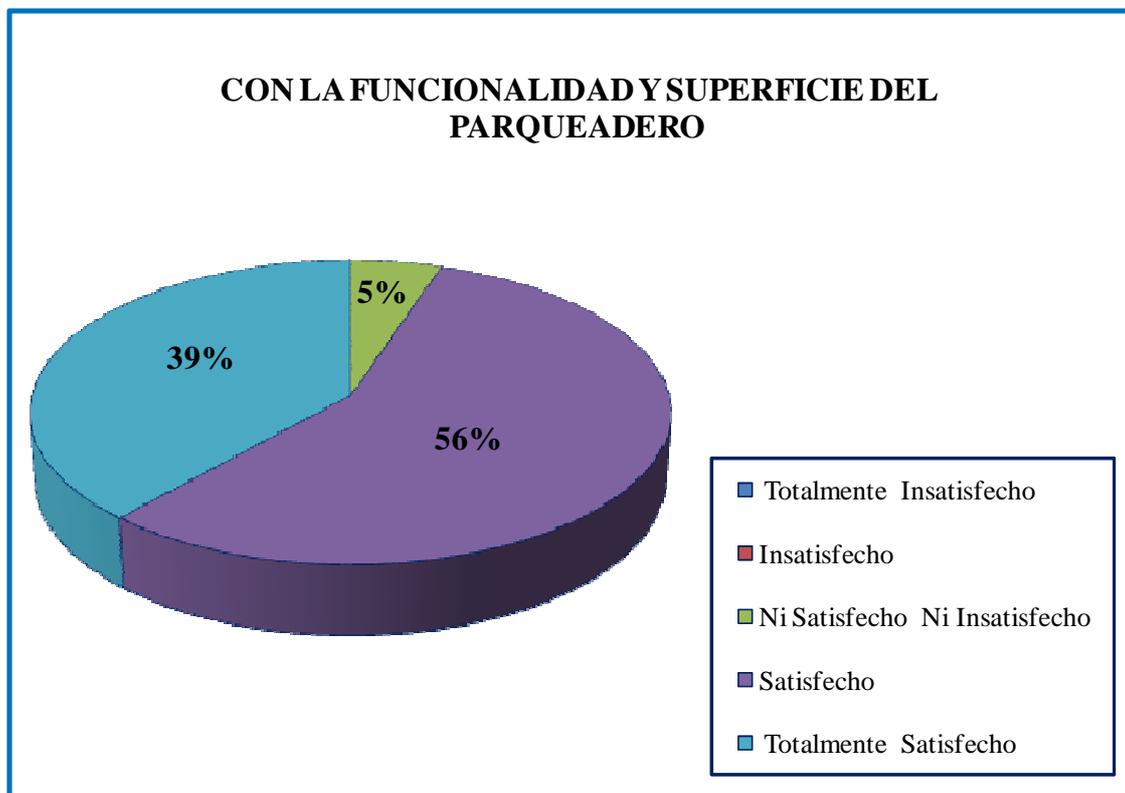


Tabla 104. Con la funcionalidad y superficie del parqueadero.

Con la funcionalidad y superficie del parqueadero	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	0	4	44	30	78
Porcentaje	0	0	5	56	39	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 99: Con la funcionalidad y superficie del parqueadero.



Fuente: Elaboración propia

Como se puede notar la gran mayoría de los encuestados sienten agrado y total agrado en lo referente a la funcionalidad y superficie del parqueadero; contra un (5%) de neutralidad. El último dato se presenta porque algunas personas no poseen vehículo o tienen uno solo, por lo tanto es obvio que no presenten queja.

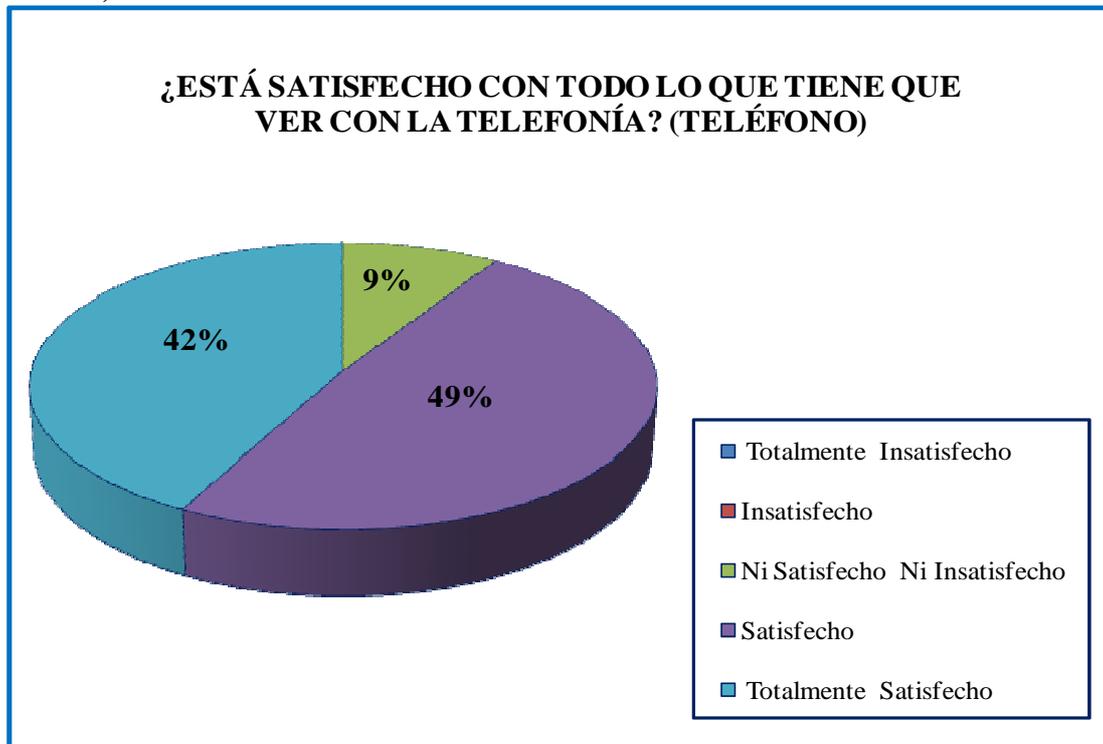


Tabla 105. Está satisfecho con todo lo que tiene que ver con la telefonía (teléfono).

Con lo que tiene que ver con la telefonía (teléfono).	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	0	7	38	33	78
Porcentaje	0	0	9	49	42	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 100: Está satisfecho con todo lo que tiene que ver con la telefonía (teléfono).



Fuente: Elaboración propia

Un alto porcentaje de encuestados asegura estar satisfecho y totalmente satisfecho con lo relacionado a la telefonía; pero un pequeño porcentaje está dudoso de su satisfacción, es decir no está ni satisfecho ni insatisfecho. Pero vale la pena mencionar que a diferencia de los encuestados residentes en casas, acá todas las personas encuestadas tienen teléfono.

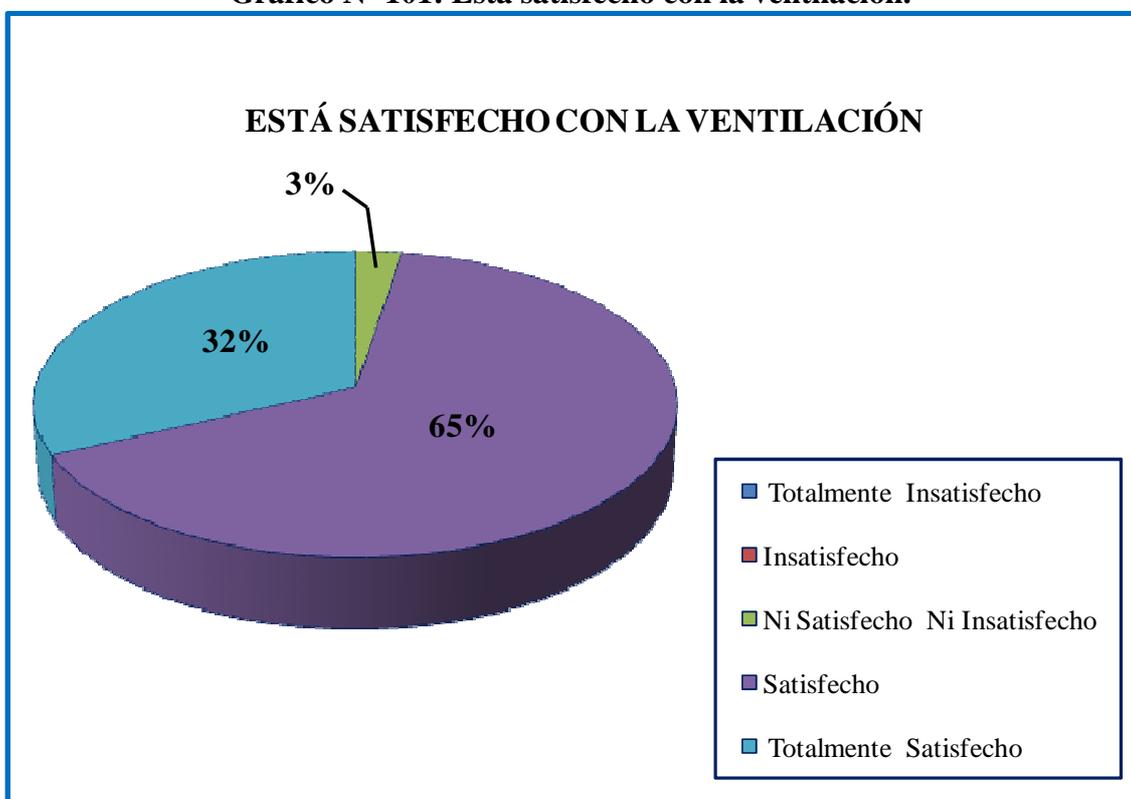


Tabla 106. Está satisfecho con la ventilación.

Está satisfecho con la ventilación.	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	0	2	51	25	78
Porcentaje	0	0	3	65	32	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 101: Está satisfecho con la ventilación.



Fuente: Elaboración propia

Se observa que existe un (65%) y (32%) de satisfacción y total satisfacción respectivamente; en lo relacionado a la ventilación, dato que parece obvio, ya que la ciudad de Loja está situada en la región sierra del país y goza de un clima agradable.



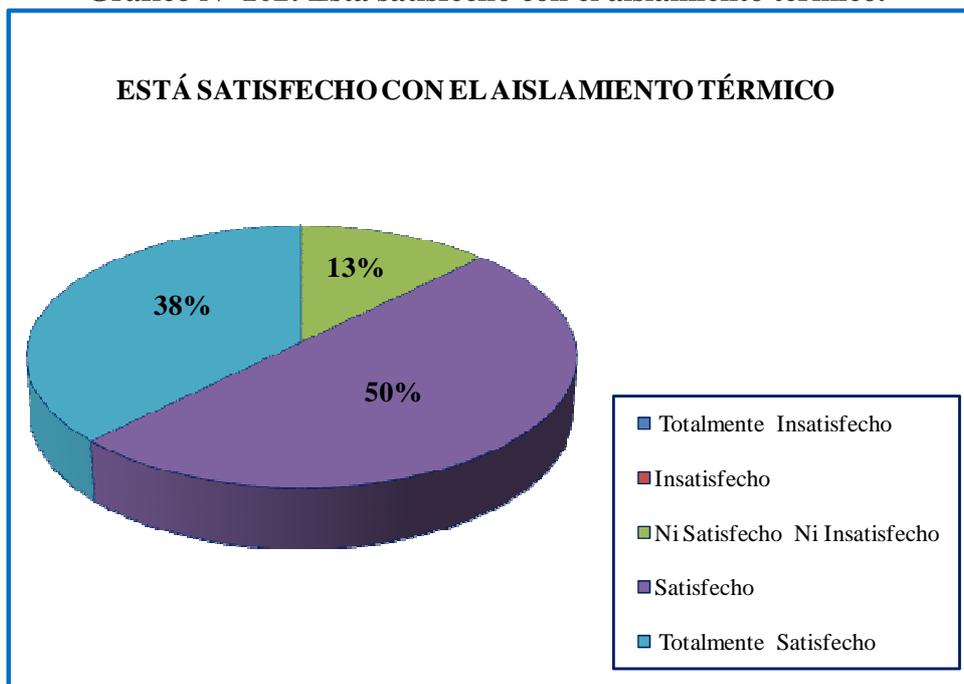
Tabla 107. Está satisfecho con el aislamiento térmico.

Funcionamiento y calidad del sistema hidroneumático	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	0	1	4	3	8
Porcentaje	0	0	13	50	37	100

Fuente: Elaboración propia

- X = 38, lo que quiere decir que; 49 % de los encuestados **NO SABE**.
- Y = 32, lo que quiere decir que; 41 % de los encuestados es **INDIFERENTE**.

Gráfico N° 102: Está satisfecho con el aislamiento térmico.



Fuente: Elaboración propia

Un porcentaje considerable de encuestados no sabe y se siente indiferente (49%) y (41%) respectivamente; los bajos porcentajes de satisfacción y satisfacción total reflejan el total desconocimiento del significado de la palabra “aislamiento térmico”, y la poca aprobación que tiene se mezcla con la poca neutralidad.

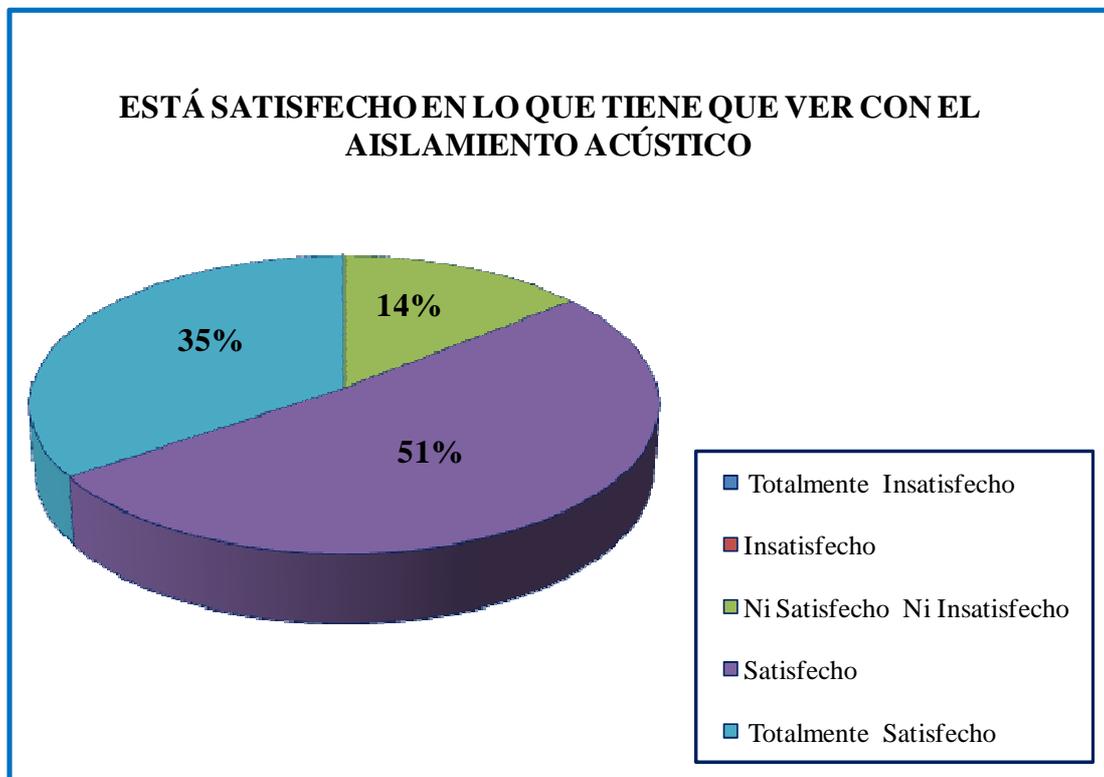


Tabla 108. Esta satisfecho en lo que tiene que ver con el aislamiento acústico.

Está satisfecho con el aislamiento acústico.	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	0	11	40	27	78
Porcentaje	0	0	14	51	35	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 103: Esta satisfecho en lo que tiene que ver con el aislamiento acústico.



Fuente: Elaboración propia

El (51%) de los encuestados están satisfechos y un (35%) totalmente satisfechos en lo concerniente a la pregunta: ¿Está satisfecho en lo que tiene que ver con el aislamiento acústico?; contra un (14%) de neutralidad. Este último dato es porque los dueños del inmueble encuestado no pasan mucho tiempo en su vivienda durante el día a causa de su trabajo, y retornan en la tarde en la noche cuando el ruido es casi nulo.



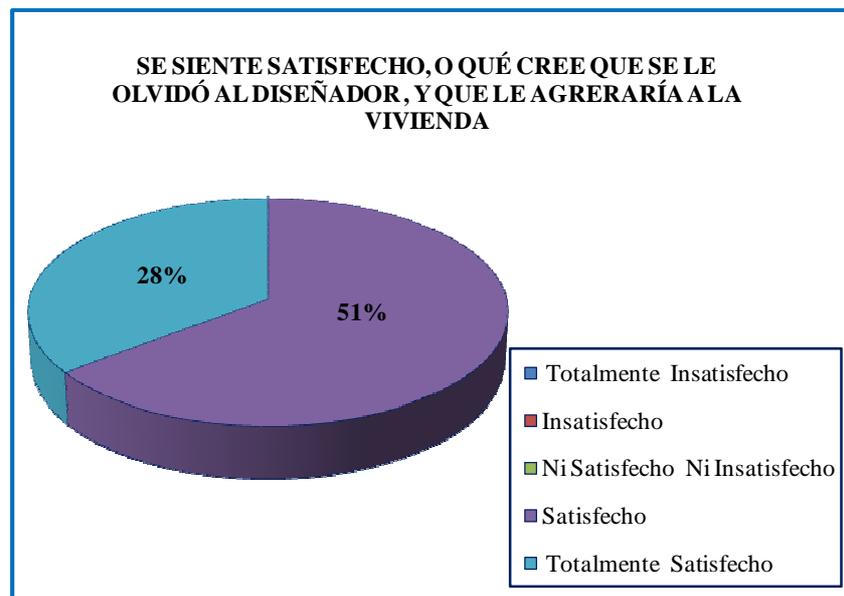
Tabla 109. ¿Está satisfecho, o que cree que se le olvido al diseñador, y que le agregaría a la vivienda?

¿Está satisfecho, o que cree que se le olvido al diseñador, y que le agregaría a la vivienda?	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
	0	0	0	40	22	78
Porcentaje	0	0	0	51	28	79

Fuente: Elaboración propia

- $Y = 16$, lo que quiere decir que;
21 % de los encuestados es **INDIFERENTE**.

Gráfico N° 104: ¿Está satisfecho, o que cree que se le olvido al diseñador, y que le agregaría a la vivienda?



Fuente: Elaboración propia

Un alto porcentaje de encuestados asegura estar satisfecho y totalmente satisfecho en lo que respecta al Gráfico N° 104. Una queja constante de los encuestados es que: tienen un solo baño, que les coloquen un ascensor y que las tinas de baño son muy pequeñas.



ANÁLISIS DE GRÁFICOS DE CASAS Y DEPARTAMENTOS.

5.3 CASAS

A continuación se muestra el Gráfico N° 105 en el cual se detalla cuán satisfechos están los residentes de las viviendas, pero vale la pena mencionar que esta vez nos referimos solo a las personas que residen en casas y no en departamentos. Para la ejecución del gráfico antes mencionado se consideraron algunas de las preguntas que constan en el formato de encuesta construido; es decir desde la sección tres hasta la seis del formato encuesta (Ver Anexo 1), las cuales son las únicas que miden satisfacción. Lo que se busca con este gráfico es medir la satisfacción de los residentes, pero de manera generalizada; es decir con esto cumplimos el objetivo de medir el nivel de satisfacción de los residentes en lo relacionado con las casas.

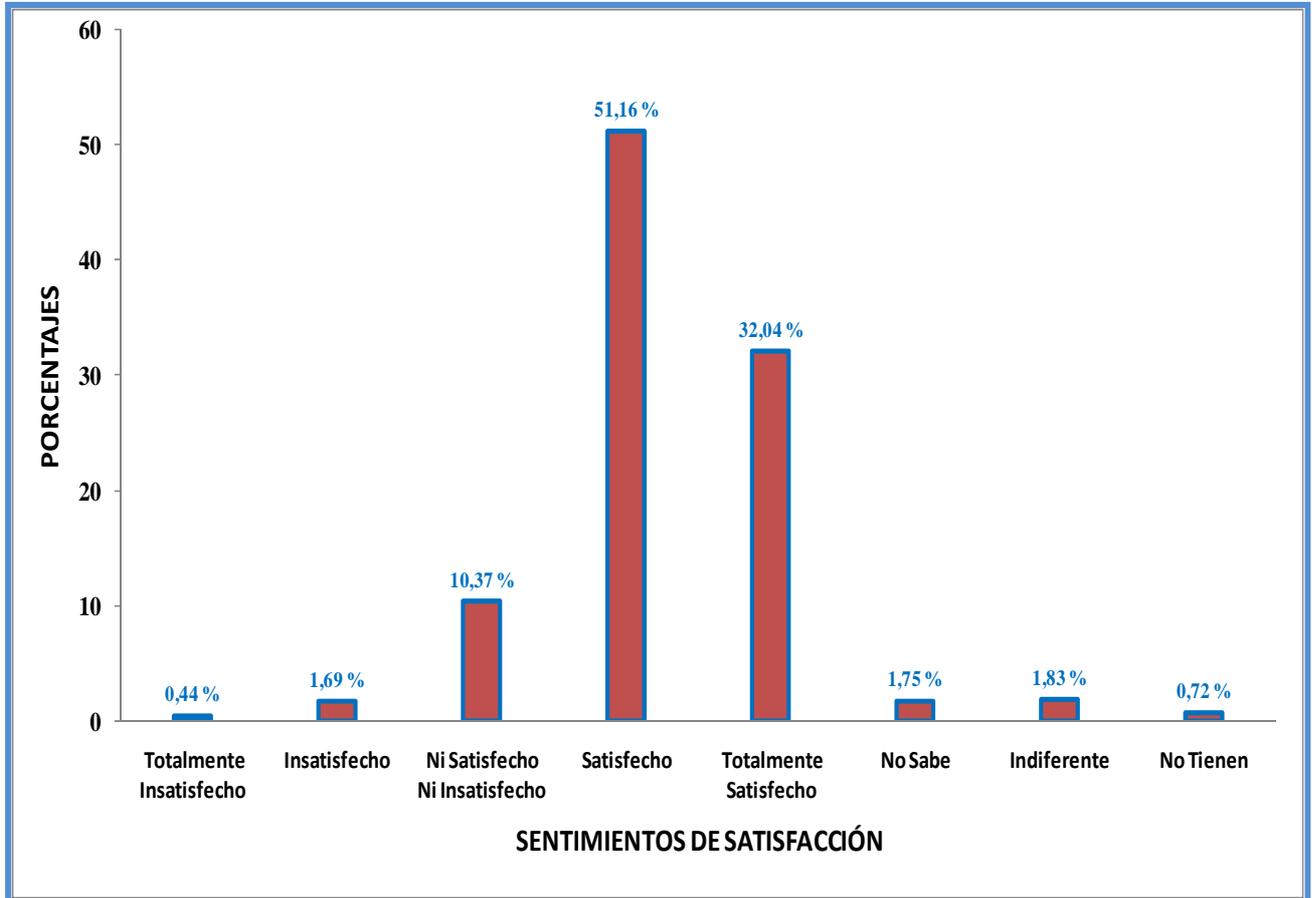
Tabla 110. Sentimientos para: CASAS.

Sentimientos	Porcentajes
Totalmente Insatisfecho	0,44
Insatisfecho	1,69
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	10,37
Satisfecho	51,16
Totalmente Satisfecho	32,04
No Sabe	1,75
Indiferente	1,83
No Tienen	0,72
TOTAL	100

Fuente: Elaboración propia



Gráfico N° 105: Sentimientos en porcentajes de las personas residentes en las casas.



Fuente: Elaboración propia

El Gráfico N° 105 nos muestra los sentimientos en porcentajes de las personas residentes en las casas.

Se ve que más del 80% de las personas encuestadas están en el rango de satisfechas, es decir: satisfechas y totalmente satisfechas, lo que nos deja como conclusión que las personas residentes en las casas encuestadas se encuentran satisfechas, tomando en cuenta que para sentirse totalmente satisfecho hay que cumplir todas nuestras expectativas. Y que a medida que pasa el tiempo las personas anhelan cualquier cosa, por eso una persona nunca puede estar totalmente satisfecha durante un largo periodo de tiempo.



5.4 DEPARTAMENTOS

A continuación se muestra el Gráfico 106 en el cual se detalla cuán satisfechos están los residentes de las viviendas, pero vale la pena mencionar que esta vez nos referimos solo a las personas que residen en departamentos o edificios, y no en casas. Para la ejecución del gráfico antes mencionado se considero las preguntas constan en el formato de encuesta construido (Ver Anexo 1); es decir desde la sección tres hasta la seis del formato encuesta mencionado anteriormente, a causa que son las únicas que miden la satisfacción. Lo que se busca con este gráfico es medir la satisfacción de los residentes, pero de manera generalizada; es decir con esto cumplimos el objetivo de medir el nivel de satisfacción de los residentes en lo relacionado con los departamentos o personas que residen en edificios destinados para vivienda.

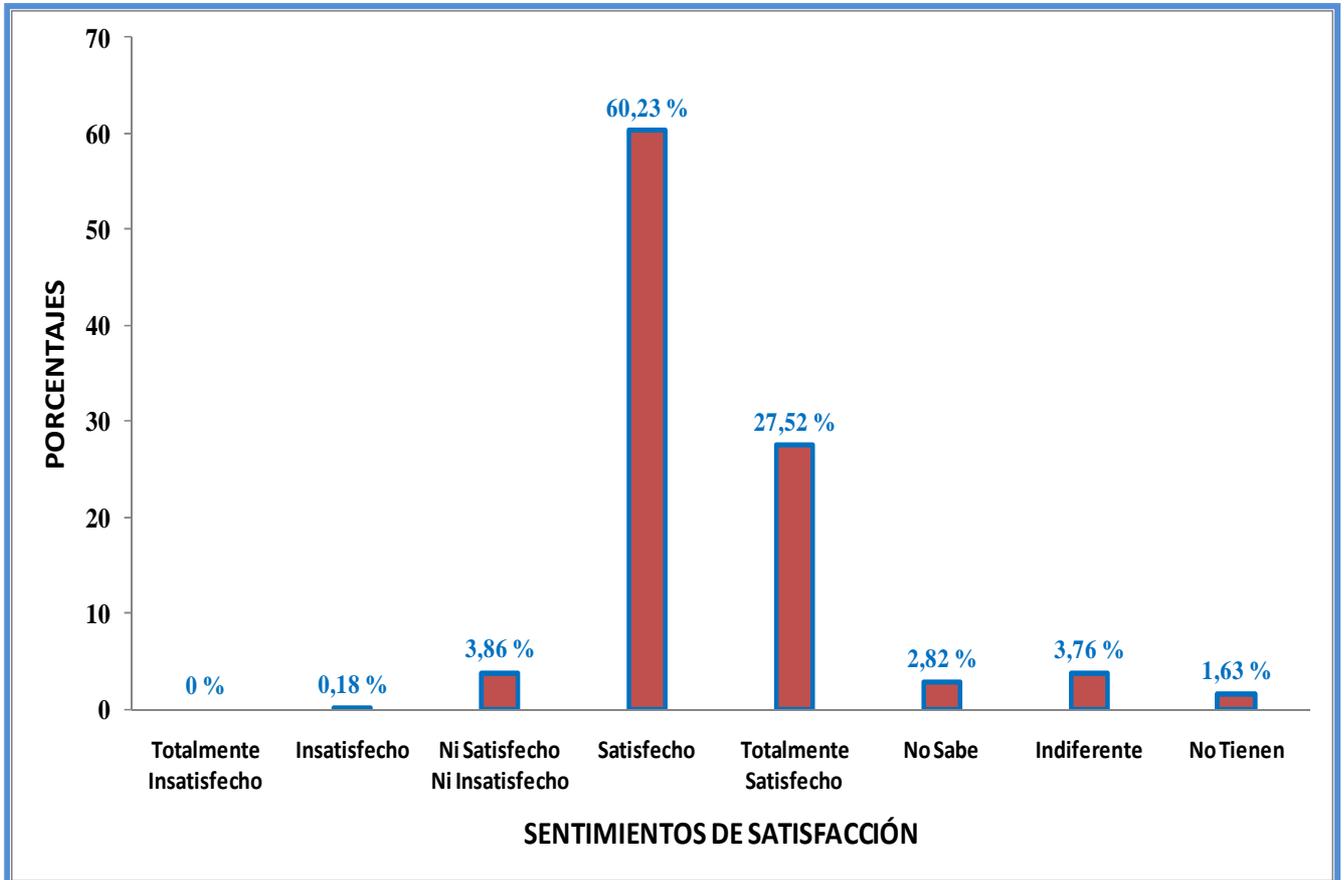
Tabla 111. Sentimientos para: DEPARTAMENTOS.

Sentimientos	%
Totalmente Insatisfecho	0
Insatisfecho	0,18
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	3,86
Satisfecho	60,23
Totalmente Satisfecho	27,52
No Sabe	2,82
Indiferente	3,76
No Tienen	1,63
TOTAL	100

Fuente: Elaboración propia



Gráfico N° 106: Sentimientos en porcentajes de las personas residentes en edificios.



Fuente: Elaboración propia

El Gráfico anterior muestra los sentimientos de las personas residentes en los departamentos, vale mencionar que los resultados están en porcentajes.

Se observa que casi el 90% de las personas encuestadas están en el rango de satisfechas, es decir: satisfechas y totalmente satisfechas, lo que nos deja como conclusión que las personas residentes en los edificios de departamentos se encuentran satisfechas, existe un bajo porcentaje de la muestra que se encuentra neutral; es decir no está ni satisfecha ni insatisfecha.



5.5 ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE CASAS Y DEPARTAMENTOS.

En la siguiente tabla se muestra los porcentajes, tanto de las casas como de los departamentos. Estos porcentajes son producto de la consideración de las preguntas desde la sección tres hasta la seis del formato encuesta construido (Ver Anexo 1); es decir desde la pregunta de la Tabla 21 hasta la Tabla 56 correspondientes a las casas, y de la pregunta de la Tabla 57 hasta la 109 corresponden a departamentos. Los porcentajes son el resultado de aplicar media aritmética.

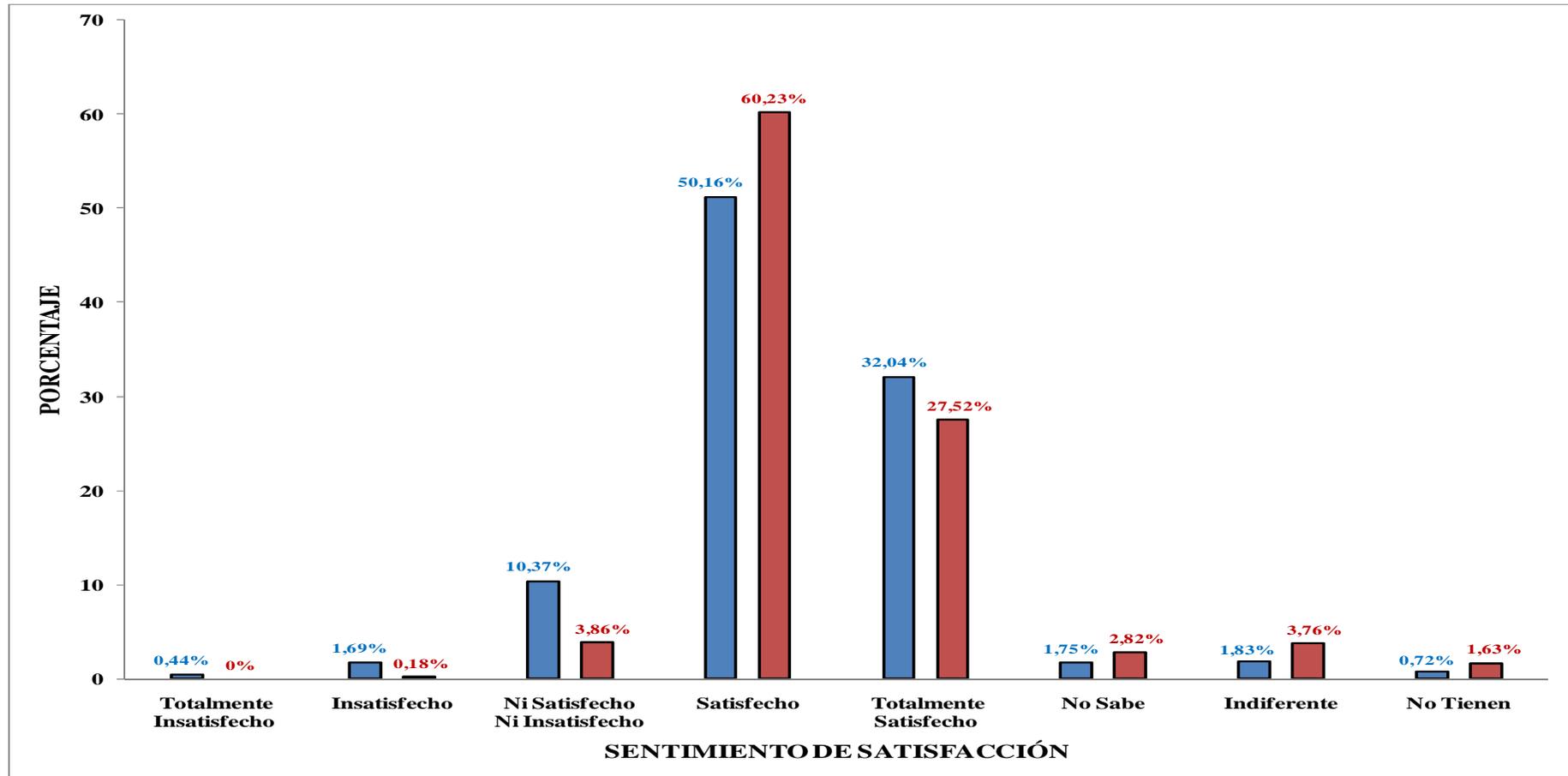
Tabla 112. Porcentajes satisfacción para casas y edificios.

CASAS		DEPARTAMENTOS	
Sentimientos	%	Sentimientos	%
Totalmente Insatisfecho	0,44	Totalmente Insatisfecho	0
Insatisfecho	1,69	Insatisfecho	0,18
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	10,37	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	3,86
Satisfecho	51,16	Satisfecho	60,23
Totalmente Satisfecho	32,04	Totalmente Satisfecho	27,52
No Sabe	1,75	No Sabe	2,82
Indiferente	1,83	Indiferente	3,76
No Tienen	0,72	No Tienen	1,63
TOTAL	100	TOTAL	100

Fuente: Elaboración propia

A continuación se muestra el gráfico producto de la fusión de los resultados de los porcentajes de los residentes de las casas y departamentos.

Gráfico N° 107: Porcentajes de satisfacción para casas y edificios



Fuente: Elaboración propia



Al ver el Gráfico 107 se puede ver que las personas que residen tanto en casas como en departamentos, se sienten satisfechas; para ser específicos están satisfechos y totalmente satisfechos, la satisfacción en los departamentos esta levemente sobre la satisfacción de las personas que residen en casas, mientras que las personas que residen en casas presentan un porcentaje un tanto mayor de total satisfacción frente al de las personas que residen en departamentos.

Pero vale la pena mencionar que las personas encuestadas que residen en departamentos prácticamente no presentan insatisfacción y tienen un bajo porcentaje de neutralidad; es decir dudar de su sentimiento de satisfacción.

Existe un porcentaje bajo de personas que no saben; 1,75% y 2,82% en personas que viven en casas y departamentos respectivamente, al referirnos a la versión *no sabe*, nos referimos a la porción de la muestra que por ignorancia o falta de información desconoce la respuesta de la pregunta hecha a través del formato encuesta.

Una pequeña parte de la muestra se encuentra indiferente, este valor se presenta casi en su totalidad por versiones de personas que son arrendatarios del inmueble, ya que si presenta algún desperfecto el inmueble, ellos solo pueden acudir al propietario al propietario del inmueble a la espera de una posterior solución en caso de ser posible.

Los bajos porcentajes de personas que no tienen, al referirnos a las personas que *no tienen*, nos referimos a aquellas personas que carecen de algunas de los objetos o servicios mencionados en el formato encuesta; este tipo de respuesta es presentada en su mayoría por personas tales como: las que residen en casas, algunas no tienen teléfono y en las personas que residen en departamentos porque no tienen ascensor, esos dos son los más predominantes para la existencia de dicho parámetro.



CAPÍTULO 6

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este capítulo se presentan las conclusiones más destacadas que se identificaron durante todo el proceso que se llevó dentro de este estudio, además de las recomendaciones que se cree pueden ser de utilidad para los interesados en el resultado de este proyecto.

6.1 Conclusiones

El presente trabajo de investigación, permitió plantear las siguientes conclusiones:

1. El nivel de satisfacción de los residentes de edificaciones para vivienda en la ciudad de Loja es alto y con tendencia a un nivel de satisfacción total, cabe mencionar que los residentes tanto de las casas como de los departamentos encuestados, creen que lo que pagaron es proporcional a lo que recibieron, causa de ello el alto grado de satisfacción.
2. Como se puede ver en los Gráficos 105y 106; entre el 70% y 80% de los encuestados aseguran estar satisfechos y totalmente satisfechos en todo lo relacionado con el inmueble en el cual residen y de acuerdo a las preguntas propuestas en el formato de encuesta.



3. Las personas que residen en departamentos prácticamente no presentan insatisfacción; contra una poca insatisfacción que presentan las personas que residen en casas.
4. En lo concerniente a la pregunta que si es el dueño original del inmueble, las personas residentes en departamentos son los que más han experimentado el cambio, esto a causa de: el costo del inmueble ya que tenían problemas económicos, porque les pareció demasiado pequeño, por motivos de viaje, entre otros y la solución a esto era la venta del mismo.
5. Los residentes de los departamentos aseguran que nunca han sufrido robos, resultado de ello la satisfacción; pero los residentes de casas al contrario de los departamentos han sufrido robos. Lo que deja como conclusión que las casas son más vulnerables a los robos y los edificios con departamentos son más seguros.
6. Las personas que tienen reglamento de condominios y que están de acuerdo el reglamento, aseguran que con los reglamentos, la relación entre vecinos es más placentera, su vida ya sea en casas o edificios es más organizada y ágil, pero sobre todo hace que exista armonía y respeto entre los residentes.
7. Aunque parezca raro las personas que residen en departamentos aseguran estar más satisfechas en lo referente a la distribución de las habitaciones, sala, comedor, cocina, etc.; mientras que las personas que residen en las casas tienen insatisfacción, a causa de que tienen demasiado grande la sala y los dormitorios son pequeños, y porque la casa es muy pequeña; este último dato tiene su incidencia en un proyecto en particular.
8. Algunos de los residentes sienten insatisfacción en lo referente a la funcionalidad y superficie del parqueadero, esto sucede tanto en casas como en edificios, el



problema es que los parqueaderos están diseñados para un vehículo por residente, y que en el caso que haya visitas no tienen donde guardar el vehículo.

9. La presencia de paredes cuarteadas o con fisuras es característica en los proyectos de casas, mientras que los departamentos no presentan estos desperfectos o fallas. Los residentes aseguran que les molesta la presencia de estas imperfecciones, ya que en algunos casos a causas de estas fallas constructivas se produce filtración de agua hacia el inmueble.
10. Como se mencionó anteriormente aunque parezca raro las personas que residen en casas aseguran estar molestos, con la funcionalidad y calidad el espacio: COCINA, consecuencia de esto la presencia de porcentajes de insatisfacción. El principal problema es porque el área o espacio destinado para la cocina es muy pequeño, lo que hace muy incómodo y molesto realizar las actividades domésticas. Y lo mismo sucede con el espacio destinado para el comedor.
11. El área o espacio destinado para los dormitorios es amplio y cómodo, esto sucede en los departamentos. Mientras que en las casas los encuestados aseguran que sus dormitorios son muy pequeños lo que hace que se sientan molestos.
12. Las personas que residen en edificios (departamentos) y que no tienen ascensor, y las cuales residen en las plantas superiores; les encantaría que su edificio tuviese un ascensor ya que se les hace muy molesto y fatigante subir muchas escaleras.
13. La presencia de las áreas comunales es muy criticada por las personas que residen en casas o condominios, aduciendo que esto es la causa de que sus casas sean muy ajustadas y que su área destinada para vivienda fuese más grande. Por el contrario, las personas que residen en edificios o departamentos lo ven con



agrado ya que en ese sitio pueden realizar: sesiones, conferencias, reuniones y hasta fiestas infantiles.

14. En cuanto a lo relacionado con la telefonía, existe un porcentaje que no tiene teléfono y aseguran que estarían gustosos de tener el servicio telefónico. Por tal motivo sería un factor a tomar en cuenta.

15. Al ver las Tablas 4 y 5, en la columna que corresponde al “(%) de la población” respectivamente, se puede notar que para este estudio se está considerando más del cincuenta por ciento del universo de la población.

6.2 Recomendaciones

Los resultados obtenidos mediante esta investigación permiten formular algunas recomendaciones a las personas, empresas o entidades interesadas en el resultado de este proyecto.

1. Que las personas, empresas o entidades relacionadas con el diseño, ejecución y construcción de proyectos de edificaciones para vivienda, tomen en cuenta las conclusiones y resultados del presente estudio a fin de continuar mejorando las características del inmueble para incrementar el nivel de satisfacción del residente.
2. Ejecutar estudios de investigación cualitativa respecto a la satisfacción de los residentes para vivienda teniendo en cuenta los resultados del presente trabajo.
3. Planear y ejecutar estudios de investigación similares en residentes, en los cuales sus proyectos de vivienda no fueron tomados en cuenta para este estudio, a fin de verificar si los resultados encontrados son similares.
4. Realizar investigaciones en las que tenga participación el ambiente residencial o el vecindario en el cual residen.



5. Realizar estudios comparativos entre instituciones relacionadas con el tema especialmente aquellas en las que se pretenda iniciar la inserción de los principios de satisfacción y calidad en la construcción en relación con el tema en estudio.
6. Al realizar estudios como éste, en el cual es necesario el uso de un formato encuesta, el cual es aplicado directamente al residente en su residencia, hace que las personas tengan recelo y mala voluntad de colaborar, esto a causa de la ola de delincuencia o porque están ocupados. Por ello se debe anunciar previamente por un medio de comunicación o realizar un convenio con una institución de confianza, esta ya sea tanto para la persona como para nosotros, para de manera que nos facilite llegar al residente y que este no dude de nuestra presencia, y de esa manera nos colaboren gustosos.



CAPÍTULO 7

7.1 BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, L. (1999). La calidad total aplicada a una empresa de servicio. Monografía, Instituto Tecnológico de Mérida,
- Alvear, C. (1999). Calidad total aseguramiento y mejora continua. México: Editorial Limusa
- Amérigo, M. (1995). Satisfacción residencial. Un análisis psicológico de la vivienda y su entorno (1ed.). Madrid: Alianza Editorial.
- Arcudia, C. (1999). Determinación de los factores que afectan la productividad de la mano de obra de la construcción, proyecto de investigación SISIERRA núm. 99040, Mérida.
- Heyes, B. (1999). Cómo medir la satisfacción del cliente. Desarrollo y utilización de cuestionarios. Barcelona: Ed. Piramide.
- Horowitz, J. (1992). La calidad del servicio, Mc Graw Hill, México, pp. 9-14.
- Inglehart, R y Rabier J. (1986). Las aspiraciones se adaptan a las situaciones (1ed.). Michigan: University of Michigan.
- INVI. Concepto de vivienda. Obtenida el 11 de diciembre del 2008, de: <http://www.scribd.com/doc/33949/Concepto-de-Vivienda>



- Koontz, H. y Weihrich, H. (1998). *Administración una perspectiva global* (1ed.). México: Mc Graw Hill.
- Kotler, P. (1997,) *Dirección de mercadotecnia, análisis, planeación, implementación y control*. México: Prentice Hall.
- MENDENHALL / REINMUTH (1981). *Estadística para Administración y Economía*. Madrid. Edit.Grupo Editorial Iberoamericana.
- Minvu. (1975). *Concepto de vivienda*. Obtenida el 15 de Marzo del 2009, de: http://cdocs.minvu.cl/concepto_de_vivienda.asp?xId=7012
- Murray, S. (1991). *Estadística de Shaum* (2da. Ed.). Madrid: Mc Graw Hill.
- Sánchez. A. (2004). *El impacto de la calidad total y la productividad en empresas de construcción*. Tesis Licenciatura. Ingeniería Civil. Departamento de Ingeniería Civil, Escuela de Ingeniería, Universidad de las Américas Puebla. Mayo. Obtenida el 5 de mayo del 2009, de: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lic/alpuche_s_r/capitulo2.pdf
- [Schwarz, N. y Clore, G. \(1983\)](http://sitemaker.umich.edu/norbert.schwarz/files/83_jpsp_schwarz_clore_mood.pdf). Mood, misattribution, and judgments of well-being: Informative and directive functions of affective states. Obtenida el 15 de marzo de 2009, de: http://sitemaker.umich.edu/norbert.schwarz/files/83_jpsp_schwarz_clore_mood.pdf
- TOGNOLI, J. Residential environments. En STOKOLS, D. & ALTMAN, I. (1987) .eds. *Handbook of environmental psychology*. New York: John Willey, pp. 665-690, Obtenida el 12 de Julio del 2009, de: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/805/80536108.pdf>



ANEXOS



ANEXO 1: Formato encuesta.

FORMATO DE ENCUESTA PARA MEDIR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL RESIDENTE

1.- DATOS PERSONALES Y CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DEL INMUEBLE

Nombre del Proyecto:	
Ubicación:	Fecha:
Tipo de Inmueble:	Número de Pisos:
Número de casa/Departamento:	Altura o piso en que se encuentra:
Género del Encuestado:	Estado civil:
Número de personas que residen:	Hijos menores de 12 años:
Hijos mayores de 12 años:	Tiempo que residen el el inmueble:
Relación con el Inmueble: Dueño <input type="checkbox"/> Arrenda <input type="checkbox"/>	
Es el dueño original del Inmueble SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	

2.- ASPECTOS SOCIOECONÓMICOS Y LEGALES

Tiene Trabajo.	A	B			<i>Observación :</i>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	
			Y	<input type="checkbox"/>	
Sus Ingresos están entre:	(0 - 200) USD		<input type="checkbox"/>	<i>Observación :</i>	
	(201 - 500) USD		<input type="checkbox"/>		
	(501 - 1000) USD		<input type="checkbox"/>		
	> 1000 USD		<input type="checkbox"/>		
Financiamiento (forma de pago)	Contado		<input type="checkbox"/>	<i>Observación :</i>	
	Plazos o Cuotas		<input type="checkbox"/> X <input type="checkbox"/>		
	Financiado		<input type="checkbox"/> Y <input type="checkbox"/>		
Hicieron contrato con el constructor.	A	B			<i>Observación :</i>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	
			Y	<input type="checkbox"/>	
¿Plazo de entrega? Cumplió el constructor.	A	B			<i>Observación :</i>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	
			Y	<input type="checkbox"/>	
Cree que lo que pago es proporcional a lo que recibió.	A	B			<i>Observación :</i>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	
			Y	<input type="checkbox"/>	
Tienen reglamento de condominios, ¿Están de acuerdo con él ?.	A	B			<i>Observación :</i>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	
			Y	<input type="checkbox"/>	



3.- CARACTERÍSTICAS DEL LUGAR

Ubicación de Inmueble (Lugar).	A	B	C	D	E		<i>Razón:</i>	<i>Observación:</i>
	<input type="checkbox"/>	X <input type="checkbox"/> Y <input type="checkbox"/>						
En la relación con sus vecinos.	A	B	C	D	E		<i>Razón:</i>	<i>Observación:</i>
	<input type="checkbox"/>	X <input type="checkbox"/> Y <input type="checkbox"/>						
Con las condiciones ambientales.	A	B	C	D	E		<i>Razón:</i>	<i>Observación:</i>
	<input type="checkbox"/>	X <input type="checkbox"/> Y <input type="checkbox"/>						
Con la seguridad en la vivienda.	A	B	C	D	E		<i>Razón:</i>	<i>Observación:</i>
	<input type="checkbox"/>	X <input type="checkbox"/> Y <input type="checkbox"/>						

4.- ASPECTOS DE LA VIVIENDA.

Está satisfecho con la fachada de Inmueble.	A	B	C	D	E		<i>Razón:</i>	<i>Observación:</i>
	<input type="checkbox"/>	X <input type="checkbox"/> Y <input type="checkbox"/>						
Con el área y espacio del Inmueble.	A	B	C	D	E		<i>Razón:</i>	<i>Observación:</i>
	<input type="checkbox"/>	X <input type="checkbox"/> Y <input type="checkbox"/>						
Distribución de las habitaciones, baño, cocina, sala, comedor, etc.	A	B	C	D	E		<i>Razón:</i>	<i>Observación:</i>
	<input type="checkbox"/>	X <input type="checkbox"/> Y <input type="checkbox"/>						
Calidad y funcionalidad de las escaleras o gradas.	A	B	C	D	E		<i>Razón:</i>	<i>Observación:</i>
	<input type="checkbox"/>	X <input type="checkbox"/> Y <input type="checkbox"/>						
La calidad y funcionalidad de las puertas y ventanas.	A	B	C	D	E		<i>Razón:</i>	<i>Observación:</i>
	<input type="checkbox"/>	X <input type="checkbox"/> Y <input type="checkbox"/>						



Con la calidad, funcionalidad y diseño de los pisos y baldosas.	A	B	C	D	E			Razón:	Observación:
	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>						
Con la calidad y funcionamiento de los muros y paredes.	A	B	C	D	E			Razón:	Observación:
	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>						
Con la funcionalidad y calidad del espacio: COCINA.	A	B	C	D	E			Razón:	Observación:
	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>						
Con la funcionalidad y calidad del espacio: COMEDOR.	A	B	C	D	E			Razón:	Observación:
	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>						
Con la funcionalidad y calidad del espacio: DORMITORIOS.	A	B	C	D	E			Razón:	Observación:
	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>						
Con la funcionalidad y calidad del espacio: SALA.	A	B	C	D	E			Razón:	Observación:
	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>						
Con la funcionalidad y calidad del espacio: BAÑOS.	A	B	C	D	E			Razón:	Observación:
	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>						
Con la funcionalidad y calidad de las piezas sanitarias.	A	B	C	D	E			Razón:	Observación:
	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>						
Con la funcionalidad y calidad de los techos y losas.	A	B	C	D	E			Razón:	Observación:
	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>						
Con el funcionamiento y calidad del ascensor.	A	B	C	D	E			Razón:	Observación:
	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>						
Con el funcionamiento, calidad y diseño de la grifería.	A	B	C	D	E			Razón:	Observación:
	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>						
Con la altura de los mesones del baño y cocina.	A	B	C	D	E			Razón:	Observación:
	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>						



Con la Electricidad, capacidad de tomacorrientes (#), interruptores (altura).	A	B	C	D	E			<i>Razón:</i>	<i>Observación:</i>
	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>						
						Y	<input type="checkbox"/>		
Con la distribución de iluminación artificial (distribución de lámparas, focos , etc.	A	B	C	D	E			<i>Razón:</i>	<i>Observación:</i>
	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>						
						Y	<input type="checkbox"/>		
Con la calidad, funcionamiento y diseño de las áreas comunales.	A	B	C	D	E			<i>Razón:</i>	<i>Observación:</i>
	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>						
						Y	<input type="checkbox"/>		
Está satisfecho o cree que existe demasiada humedad.	A	B	C	D	E			<i>Razón:</i>	<i>Observación:</i>
	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>						
						Y	<input type="checkbox"/>		
Con la iluminación y control de la luz del sol.	A	B	C	D	E			<i>Razón:</i>	<i>Observación:</i>
	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>						
						Y	<input type="checkbox"/>		
Con el funcionamiento, calidad y diseño de los closets.	A	B	C	D	E			<i>Razón:</i>	<i>Observación:</i>
	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>						
						Y	<input type="checkbox"/>		

5.- SERVICIOS.

Con el desalojo y funcionamiento de lo relacionado con las aguas servidas.	A	B	C	D	E			<i>Razón:</i>	<i>Observación:</i>
	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>						
						Y	<input type="checkbox"/>		
Está satisfecho con la presión del agua.	A	B	C	D	E			<i>Razón:</i>	<i>Observación:</i>
	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>						
						Y	<input type="checkbox"/>		
Está satisfecho con la temperatura del agua.	A	B	C	D	E			<i>Razón:</i>	<i>Observación:</i>
	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>						
						Y	<input type="checkbox"/>		
Con el funcionamiento y calidad del sistema hidroneumático.	A	B	C	D	E			<i>Razón:</i>	<i>Observación:</i>
	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>						
						Y	<input type="checkbox"/>		
Está satisfecho con el sistema del gas.	A	B	C	D	E			<i>Razón:</i>	<i>Observación:</i>
	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>						
						Y	<input type="checkbox"/>		



Con la funcionalidad y superficie del parqueadero.	A	B	C	D	E	X	<input type="checkbox"/>	Razón:	Observación:
	<input type="checkbox"/>	Y	<input type="checkbox"/>						
¿Está satisfecho con todo lo que tiene que ver con la telefonía? (teléfono).	A	B	C	D	E	X	<input type="checkbox"/>	Razón:	Observación:
	<input type="checkbox"/>	Y	<input type="checkbox"/>						
Está satisfecho con la ventilación.	A	B	C	D	E	X	<input type="checkbox"/>	Razón:	Observación:
	<input type="checkbox"/>	Y	<input type="checkbox"/>						
Está satisfecho con el aislamiento térmico.	A	B	C	D	E	X	<input type="checkbox"/>	Razón:	Observación:
	<input type="checkbox"/>	Y	<input type="checkbox"/>						
Está satisfecho en lo que tiene que ver con el aislamiento acústico.	A	B	C	D	E	X	<input type="checkbox"/>	Razón:	Observación:
	<input type="checkbox"/>	Y	<input type="checkbox"/>						

6.- CRITERIOS.

Se siente satisfecho, o qué, cree que se le olvidó al diseñador o que le agregaría a la vivienda?	A	B	C	D	E	X	<input type="checkbox"/>	Razón:	Observación:
	<input type="checkbox"/>	Y	<input type="checkbox"/>						



ANEXO 2: Plano de la ciudad de Loja con la ubicación de los proyectos encuestados.

A continuación se muestra el plano de la ciudad de Loja, indicando las referencias de los proyectos encuestados

Tabla 104. Listado de proyectos encuestados con sus respectivos identificativos para localizarlos en el plano.

CASAS		EDIFICIOS	
A	Conjunto Habitacional Poluca	O	Alameda Real
A	Alcazar de Jipiro	P	Edificio Colosal
B	Conjunto residencial "Jipiro"	Q	El Palacio Andaluz
C	Colinas del Norte	R	Edificio Residencial "El Greco"
D	Conjunto Residencial Alcalá	S	Edificio Panorama
D	Belohorizonte I	T	Edificio Narváez
E	Conjunto Habitacional Camino Real	U	Edificio Castilblanco
F	Conjunto Residencial El Dorado	L	Conjunto de Edificios de la Ciudadela "Julio Ordoñez Espinoza"
G	Condominios Los Alisos	P	INMOTEKA Velez - Vanegas
H	Conjunto Residencial San Isidro		
I	Conjunto residencial "Colionas del Sur"		
J	Conjunto habitacional "Vista Bella"		
K	Conjunto Habitacional Mediterráneo		
L	Urbanización "Julio Ordoñez Espinoza"		
M	Urbanización "Ciudad Victoria"		
N	Conjunto Habitacional Valdiviezo - Suarez		

Fuente: Elaboración propia

