



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN INGENIERÍA  
CIVIL CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS DE  
LA CONSTRUCCIÓN**

**Gestión de la Modalidad Adquisición de Vivienda Nueva y Satisfacción  
de los Usuarios en la Ciudad de Moyobamba, 2022**

**AUTORA:**

Mirano Celis, Veronika Jhoany ([orcid.org/ 0000-0002-1108-1120](https://orcid.org/0000-0002-1108-1120))

**ASESOR:**

Dr. Carrion Barco, Gilberto ([orcid.org/O0000-0002-1104-6229](https://orcid.org/O0000-0002-1104-6229))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de Empresas de La Construcción

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento.

**TARAPOTO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A Dios, quien siempre está presente en mi vida y construye mi destino, apoyándome en los tiempos difíciles.

A mis padres, Ladislao Mirano e Inés Celis, por su apoyo incondicional en todos los aspectos de mi vida.

A mis hermanos, por su apoyo moral, espiritual y fraterno, recibida en mi vida académica y personal.

**Veronika**

## **Agradecimiento**

A la Universidad Cesar Vallejo, por trazar la línea hacia los valores, buscando la formación como persona ética y profesional en el trascurso de mi instrucción, por darme la oportunidad de cumplir mis sueños y lograr ser una profesional con valores para poder desenvolverme a la altura en la sociedad a la que pertenezco.

A mi familia, quienes siempre me brinda su apoyo incondicional para el cumplimiento de mis metas.

A mis docentes, quienes con sus actitudes y aptitudes demostraron su buen desempeño y capacidades en el camino hacia el conocimiento.

**La autora**

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índices de tablas .....	v
Índices de figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>9</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>12</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>24</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	24
3.2. Variables y operacionalización.....	25
3.3. Población y muestra .....	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	26
3.5. Procedimientos.....	29
3.6. Método de análisis de datos .....	30
3.7. Aspectos éticos .....	30
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>32</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>37</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>44</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>45</b>
REFERENCIAS.....	46
ANEXOS .....	52

## Índices de tablas

<b>Tabla 1.</b> Tabla de porcentaje de jefes de familia encuestadas.....	25
<b>Tabla 2.</b> Rango de la variable Gestión de la modalidad adquisición de vivienda nueva.....	26
<b>Tabla 3.</b> Rango de la variable Satisfacción de los usuarios .....	26
<b>Tabla 4.</b> Validez de cuestionarios de la V1 y V2, realizado por el juicio de expertos.....	27
<b>Tabla 5.</b> Resumen del procesamiento de los casos variable 1 .....	28
<b>Tabla 6.</b> Análisis de confiabilidad de la variable 1. Gestión de la Modalidad Adquisición de Vivienda Nueva. ....	28
<b>Tabla 7.</b> Resumen del procesamiento de los casos variable 2. ....	29
<b>Tabla 8.</b> Análisis de confiabilidad de la variable 2: Satisfacción de los usuarios. ....	29
<b>Tabla 9.</b> Valores del coeficiente de correlacion Rho Spearman.....	30
<b>Tabla 10.</b> Nivel de gestión de la modalidad adquisición de vivienda nueva.....	32
<b>Tabla 11.</b> Nivel de satisfacción de los usuarios. ....	32
<b>Tabla 12.</b> Prueba de normalidad.....	33
<b>Tabla 13.</b> Relación entre dimensiones de la Gestión de la adquisición de vivienda nueva y Satisfacción de usuarios.....	33
<b>Tabla 14.</b> Relación entre la gestión de adquisición de vivienda nueva y Satisfacción de usuarios.....	35
<b>Tabla 15.</b> Relación entre las dimensiones de la Gestión de la adquisición de vivienda nueva y Satisfacción de usuarios de la ciudad de Moyobamba, 2022.....	35

## Índices de figuras

<b>Figura 1:</b> Regresión lineal de gestión de la AVN y satisfacción de los usuarios.....	36
--	----

## **Resumen.**

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la gestión de la modalidad de adquisición de vivienda nueva y la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Moyobamba, 2022. La Investigación fue de tipo básica, con diseño no experimental, transversal y un alcance correlacional, de enfoque cuantitativo. Cuya población y muestra fue de 55 jefes de familia beneficiarios de la Adquisición de Vivienda Nueva (AVN), la técnica de recolección de datos fue la encuesta, se utilizó como instrumento el cuestionario. Los resultados obtenidos demuestran que existe relación significativa entre la gestión de adquisición de vivienda nueva y satisfacción de los usuarios. En el análisis estadístico de Rho de Spearman, se alcanzó un coeficiente de 0.942, teniendo un valor de sig. =0.000, lo que indica que existe un grado de correlación positiva alta entre la Gestión de la modalidad de adquisición de vivienda nueva y satisfacción de usuarios, asimismo, el valor del coeficiente de determinación  $R^2= 0.8863$ . Se concluyó que existe influencia entre la Gestión de la Modalidad Adquisición de Vivienda Nueva y la Satisfacción de los usuarios en la ciudad de Moyobamba, 2022.

**Palabras clave:** Gestión de proyectos, Satisfacción de usuarios, Diseño arquitectónico, Costo en vivienda.

## **Abstract**

The main objective of this research was to determine the relationship between the management of the new housing acquisition modality and user satisfaction in the city of Moyobamba, 2022. The research was basic, with a non-experimental, cross-sectional design and a correlational scope, with a quantitative approach. The population and sample consisted of 55 heads of household beneficiaries of the Acquisition of New Housing (AVN), the data collection technique was the survey, and the questionnaire was used as an instrument. The results obtained show that there is a significant relationship between the management of new housing acquisition and user satisfaction. In the statistical analysis of Spearman's Rho, a coefficient of 0.942 was reached, having a value of  $\text{sig.} = 0.000$ , which indicates that there is a high degree of positive correlation between the Management of the modality of acquisition of new housing and user satisfaction, likewise, the value of the coefficient of determination  $R^2 = 0.8863$ . It was concluded that there is an influence between the Management of the New Housing Acquisition Modality and User Satisfaction in the city of Moyobamba, 2022.

**Keywords:** Project management, User satisfaction, Architectural design, Housing cost.

## I. INTRODUCCIÓN

La Adquisición de Vivienda Nueva (AVN) es una de las modalidades que forma parte del Fondo Mi Vivienda – Programa Techo Propio, del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento; está dirigida a las familias de los sectores C, D y E que no cuentan con terreno ni vivienda; para que estas puedan acceder a una vivienda de interés social (VIS), con un monto económico máximo de 109,200 soles para edificio multifamiliar, conjunto residencial y quinta. El Estado subsidia la suma de 40,250 soles y la diferencia es subvencionada por entidades financieras (Brissi, Debs y Elwakil, 2021) Por otro lado, la satisfacción de los usuarios se logra mediante la entrega de espacios habitacionales y funcionales proporcionando una vivienda digna, con servicios básicos, espacios útiles que brinden satisfacción, confort, seguridad y por ende calidad de vida a los beneficiarios. Es así que, al término de la entrega de la vivienda, esta debe cumplir a cabalidad las necesidades de cada familia (Hatipoglu y Tereci, 2021)

Como realidad problemática internacional recae en cómo el crecimiento de las familias jóvenes ha generado demanda por un espacio habitacional. En Oaxaca – México, el crecimiento de la vivienda aumentó anualmente con un registro de 1,518,989 viviendas, de las cuales el 65.25% cuenta con electricidad, el 58.74% cuenta con agua, el 51.03% cuenta con drenaje y el 33.20% cuenta con todos los servicios, a pesar de ello hay un déficit de 330 mil viviendas, y solo se presenta 536 créditos, de esta manera solo se satisfizo al 14% de lo contemplado, generando una insatisfacción para el 86% de las familias. Asimismo, la insatisfacción del ahorro previo y la necesidad de diversificar las formas de tenencia de una vivienda ha generado que se explore las tenencias intermedias para ir más allá de la propiedad absoluta y el alquiler limitado (Velasco et al, 2017).

En el Perú la modalidad AVN trabaja de la mano con el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento, que dispuso el monto de 376 millones de soles para ejecutar VIS, destinado a las familias de los estratos sociales C, D y E para que obtengan su terreno y vivienda; sin embargo, se sabe que solo satisface al 62% de la población a nivel nacional y si hablamos por departamentos, solo se beneficia al 25% de la población. Haciendo un conteo por familias, se beneficiaron 2200 familias por departamentos, esto varía según la población de cada departamento. Se pudo

verificar que la modalidad AVN no cumple al 100% la satisfacción de los usuarios, ya que dicho programa social hace un filtro a cada familia para ver si es elegible, sin poder pasar al filtro de la pre aprobación por distintos factores, dejándose ver que aún falta el 75% que no percibe el apoyo social (Castros y Alvariz, 2022)

En la región San Martín la AVN carece de estudios de impacto climatológico para generar una vivienda digna desarrollada para la sociedad Sanmartinense, respetando lineamientos normativos y de diseño eficiente para hacer frente la realidad local, con una deficiencia de habitabilidad y confort. La AVN permitió que el precio de la vivienda que adquieran las familias ascienda a 109.200 soles, y el estado para este lineamiento, subsidia 8.75 UIT que equivale a 40 250 soles con una diferencia de 68 950 soles que será financiada con un máximo de 10 años. En consecuencia, se notó la problemática, que debido al filtro a cada familia que realiza el estado; el beneficio social solo se percibió por el 25% de la población, dejando un déficit de 75% que no recibió el beneficio social (Linares 2021).

La empresa PROYECTO DHARMA S.A.C. en la Provincia de Moyobamba, Departamento de San Martín, al Nor Oriente del Perú, la misma, ejecutó Proyectos de AVN, mostrando dificultades por falta de equipos y herramientas para la ejecución de las obras, llevando a retrasos en tiempo de entrega de obra; así mismo, la deficiencia de la gestión en los proyectos y carencia de especialistas condujo a pérdidas económicas y problemas con el manejo de personal.

Nos planteamos el siguiente problema general ¿Cuál es la influencia que existe entre gestión de la modalidad de adquisición de vivienda nueva y satisfacción de los usuarios en la ciudad de Moyobamba, 2022? Para concretizar la problemática se formuló los siguientes problemas específicos, 1. ¿Cuál es el nivel de gestión de la modalidad de adquisición de vivienda nueva para los usuarios en la ciudad de Moyobamba, 2022?, 2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en la ciudad de Moyobamba, 2022?, 3. ¿Cómo influyen las dimensiones de la gestión de adquisición de vivienda nueva con la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Moyobamba, 2022?

Conlleva una justificación por conveniencia, porque el estudio fue realizado de forma directa a los usuarios jefes de familia de la ciudad de Moyobamba, identificamos su módulo de vivienda. En cuanto a su relevancia social, se permitió

abordar las principales necesidades de la población en zonas urbanas en relación a la vivienda social. Asimismo, conlleva un valor teórico, porque se perfeccionó los conocimientos en el ámbito de la gestión de proyectos sociales relacionado con el usuario.

En cuanto a su implicancia práctica, pretendió solucionar los problemas de la modalidad AVN y mejorar el impacto urbano dentro de la ciudad de Moyobamba, para tener una vivienda digna. Asimismo, como utilidad metodológica, se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario realizado para cada variable de estudio, que servirá como referencia para otras tesis o proyectos de investigación.

Dado lo expuesto nos planeamos el objetivo general: Determinar la influencia de la gestión de la modalidad de adquisición de vivienda nueva en la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Moyobamba, 2022. Asimismo, se pudo desarrollar los objetivos específicos, 1: Determinar el nivel de gestión de la modalidad de Adquisición de Vivienda Nueva para los usuarios en la ciudad de Moyobamba, 2022, 2: Determinar el nivel satisfacción del usuario en la ciudad de Moyobamba, 2022, 3: Establecer la influencia de las dimensiones de la gestión de modalidad de adquisición de vivienda nueva en la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Moyobamba, 2022.

Como hipótesis general: La gestión de la modalidad de adquisición de vivienda nueva influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en la ciudad de Moyobamba, 2022. Con una hipótesis nula que plantea, la gestión de la modalidad de AVN no influye significativamente en la satisfacción al usuario para la población en la ciudad de Moyobamba, 2022. Asimismo, como hipótesis específicas: 1. El nivel de gestión de la modalidad de Adquisición de Vivienda Nueva en la ciudad de Moyobamba - 2022, es alta. El nivel de satisfacción de los usuarios en la ciudad de Moyobamba - 2022, es alta. 3. Las dimensiones de la gestión de la adquisición de vivienda nueva influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios en la ciudad de Moyobamba, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Para respaldar el presente proyecto de tesis, se ha recopilado diferentes estudios de ámbito internacional y nacional, en relación con la modalidad de AVN y la satisfacción de los usuarios; así mismo, en relación de las dos variables tenemos a Wegertseder et al. (2014) menciona que las barreras y oportunidades observadas en el proceso de diseño de la vivienda social para satisfacer las necesidades de las familias que adquieren dicha vivienda de interés social, a partir de la incorporación de estándares de alta eficiencia y demanda.

Como antecedentes internacionales tenemos a la investigación de Alcivar, Morales y Forero (2018) de tipo básica, con un análisis descriptivo y dinámico, contó con una muestra de 300 familias ecuatorianas; como técnica aplicada fue la encuesta, la tabulación de datos fue obtenida por gráficos estadísticos. Como resultados obtuvo el 24% de viviendas habitadas por dos y tres familias. Contando con un terreno, de 72 m<sup>2</sup>, aun así, no satisfacer las necesidades de espacio por cada miembro, la superficie por persona sería de 8 m<sup>2</sup> por usuario, lo que contradice la norma de 15 m<sup>2</sup> por persona para el caso de vivienda. Además, obtuvo que el 48% de familias que estiman que las viviendas son calurosas, y el 96% expresa que son húmedas. Concluyó que la (VIS) es aquella que reúne los elementos que aseguran su habitabilidad, estándares de calidad en diseño urbanístico, arquitectónico y de construcción y los factores importantes en una vivienda es el suelo propio, de la mano con la construcción; así mismo, seguridad, el confort, el espacio habitacional y el diseño arquitectónico de las cuales 10% es bajo, 15% es medio y el 75% es alto.

Así mismo, Najman (2021) su investigación fue de tipo básica o aplicada, cualitativa, no experimental, descriptivo-correlacional, 3600 habitantes resolvieron el cuestionario, ficha de chequeo y ficha de registro de datos. Como resultados se obtuvo que la vivienda social en Comandante Piedra Buena el 62% son mujeres de 25 a 30 años y en el barrio Padre MUJICA el 38% son varones con la edad de 26 a 30 años, con un crecimiento poblacional de 16.2% de las personas de tercera edad, siendo un problema estatal al no contribuir con las necesidades del 60% como mínimo a las familias que necesitan su vivienda social; así mismo, 1200 familias beneficiadas aprueban su satisfacción por el programa social de este modo

se identificó tres tipos de trayectoria en los grupos con mayor cantidad de población migrante y que, una vez que estos recorridos, suelen hacerlo en entornos de hábitat informal, adicionalmente a ello tienden a ser destinatarios de la vivienda social. Concluyó que existe satisfacción social por las viviendas sociales en mayor nivel por mujeres de procedencia migratoria.

En esa misma línea, Elizondo (2022) su estudio fue de tipo básica o aplicada, cualitativa, no experimental, descriptivo-correlacional, se contó con una participación de 193 familias, respondieron el cuestionario, ficha de chequeo y ficha de registro de datos para ver el grado de satisfacción de las viviendas. Cuyos resultados fueron la experiencia espacial de la casa aumentó un 17,1 %, a raíz de ello redujeron la integración general en más del 30%. Así también, estas transformaciones como el área de estar-comedor-cocina mantiene la mayor integración con la mitad de su valor original con el 44% de aprobación. De hecho, todos los espacios tuvieron una disminución en la integración y el patio se convirtió en el lugar menos integrado en un 58%, las 193 familias que obtuvieron su vivienda social, mencionaron que están satisfechas. Concluyeron que el programa social de vivienda debe ser evaluado para generar confort, seguridad, y calidad para poder denominarse vivienda digna, se consideró la configuración espacial de la vivienda social como integración satisfactoria en un 50%.

Bajo la misma perspectiva, Villamil y Osuna (2021) en su estudio interdisciplinario, diseño no experimental, descriptivo - correlacional, contó con la participación de 600 familias de zonas costeras, respondieron el cuestionario, ficha de chequeo y ficha de registro de datos para ver la satisfacción en cuanto a sus viviendas sociales. Determinaron que el proyecto social es adaptable en zonas con mayores temperaturas; asimismo, se mencionó que los pisos de la vivienda social demostraron confort en los usuarios. Seguidamente, demostraron viabilidad en la ejecución de un proyecto de planificación urbana resiliente social, adaptado para un clima de la costa encontrándose en el trópico cálido y húmedo. Concluyeron que las condiciones de clima influyen en un contexto de diseño arquitectónico de una vivienda social. Por ello, se contempló niveles de riesgo del 2%, y se tuvo una aprobación del 96% en cuanto a estructura y diseño y la influencia de la población y políticas de vivienda de los gobiernos locales en un 2%, característica que recae

en la forma que vivió la población.

Tousi (2021) su estudio fue de tipo básica o aplicada, el diseño fue descriptivo - correlacional, contando con la participación de 1420 habitantes a quienes se les aplicó un cuestionario, ficha de chequeo y ficha de registro de datos para ver la satisfacción de los habitantes de las viviendas sociales. Como resultados se tuvo que la población total de Grecia está en riesgo de exclusión, ya que no asintieron como población beneficiaria para programas sociales de viviendas solo un 0.2%, mientras que en Europa Media se estima un 22,4 %; así mismo, el 10% mencionaron su aceptación por las viviendas sociales que desearon la construcción en sitio propio, con espacios que cumplan sus expectativas de confort, seguridad, también económico. Se concluyó que los programas sociales brindados por el estado generan una insatisfacción a la población; asimismo, no existió aceptación ni correlación entre las empresas que brindan servicios de ejecución de viviendas sociales con la satisfacción de las familias de bajos recursos económicos que cumplieron las exigencias solicitadas.

Zhang y Wu (2022) su estudio fue de tipo básica, cualitativa, el diseño fue descriptivo - correlacional, cuya investigación hubo la participación de 12 comunidades con 238 familias por comunidad, respondieron el cuestionario, ficha de chequeo y ficha de registro de datos para ver el grado de satisfacción de las viviendas sociales. Se determinó que la influencia de actividades de diseño carece en cuanto a la distribución hasta en 40,47%. La comunidad indicó que cuentan con un inapropiado diseño que no se adapta al clima de la comunidad, las instalaciones de descanso generaron una ineficiencia de confort al 55% de turistas alojados, expresando su malestar 155 familias de 238 familias encuestadas. Asimismo, se vio un 10% de incremento en cuanto a la población de tercera edad. Se concluyó que los espacios construidos en los últimos años no van de la mano con la comodidad de la población generando una disconformidad en un 40% de las familias, contó con una satisfacción en más del 59% en las familias originarias de la comunidad.

Así mismo, Rojas y Burgos (2021) en su proyecto de estudio de tipo básica, el diseño fue descriptivo - correlacional, contó con la participación de 1130 familias, respondieron un cuestionario, ficha de chequeo y ficha de registro de datos para

ver el grado de satisfacción sobre las viviendas. Resultando que las características sociodemográficas de la población y el alto grado de homogeneidad de los proyectos sociales se concentró en su totalidad en la población de bajos recursos económicos se consideró un 44,62% de insatisfacción; y un 35.11% en Ribera Norte. Esto se consideró como indicadores que guardan relación con los niveles de escolaridad del jefe de hogar. Se concluyó que existe una correlación entre la vivienda social y la satisfacción de las personas de escasos recursos en más de un 50%; además, la integridad de proyectos de viviendas sociales para las personas de escasos recursos es viable y accesible para la población que necesita su vivienda con el objetivo de suministrar la calidad y garantía de la estructura por el periodo de vida útil del inmueble.

En cuanto a Investigaciones a nivel nacional, se tiene a Lerma, Serrano y Pérez (2021), su estudio fue cualitativa de tipo básica o aplicada, con un diseño narrativo con un alcance descriptivo, contó con 223 viviendas y una muestra de 223 familias conformadas por 5 integrantes en promedio. Así mismo, se realizó la técnica de la entrevista y recolección documental; como instrumentos se utilizaron el cuestionario, ficha de chequeo y ficha de registro de datos. Como resultado se contempló el proceso de planeación involucrando dinámicas flexibles y participativas para las familias; la entrevista mostró que estos proyectos obedecieron a un trabajo de planeación multidisciplinario y variado entre la arquitectura y la ingeniería, las cuales buscaron el bienestar total a la población beneficiada. Por ello, los pobladores solicitaron aumento en cuanto al costo, buscando así soluciones adecuadas y oportunas. Se concluyó que existe un nivel alto entre el profesionalismo que ambas disciplinas ofrecen en un proyecto que aporta beneficios sociales. Así mismo, se planteó un proceso dinámico y flexible para las familias beneficiarias.

Así mismo, tenemos a Lujan (2020) cuyo estudio fue tipo aplicada, diseño no experimental – corte transversal, 46 usuarios de La Libertad, respondieron el instrumento utilizado. Mostraron cómo el factor más importante el bono familiar, un 100%, los proyectos inmobiliarios en 2do lugar, y como 3er lugar el crédito de techo propio con un 97.83% de conformidad. Con un 69.57% con un factor mediamente determinante en bono familiar, en procesos documentarios un 67.39% y finalmente

un valor del crédito de 52.17%. Llegó a la conclusión que el bono familiar habitacional y el crédito son altamente determinantes para el programa social del estado en La Libertad en el año 2019.

De esa misma línea, tenemos a Palza (2022) en su estudio cuantitativa de tipo básica no experimental transversal-correlacional, con 84 usuarios de Jayanca-Lambayeque 2021. Como resultado se tuvo que el 27.1% tuvieron un nivel de conocimiento de la política bajo, el 41.4% un nivel medio y 31.4% nivel alto, de las 33 preguntas que da al 100% de conocimientos de política de vivienda, en cuanto al conocimiento del programa techo propio el 38.6% califica como bajo su conocimiento. Concluyó según el coeficiente de correlación Rh Spearman, un valor  $p: 0.007 < \alpha: 0,05$ , relación baja, pero significativa. Por tanto, existe una política de vivienda relacionada con el programa social de la modalidad AVN, es decir Rho de Spearman de 0.322 y un nivel de significancia de 0,007.

Por otro lado, Saavedra (2018) su investigación fue cualitativo de tipo básica o aplicada - narrativo, mostrando 3200 habitantes y una muestra de 720 viviendas, de característica de núcleo similar; asimismo, se aplicó técnicas como entrevistas y recolección de datos, se trabajó con instrumentos como el cuestionario, ficha de chequeo y ficha de registro de datos para la gestión de proyectos de viviendas sociales a una escala estatal múltiple por región. Se determinó, que los servicios básicos de un módulo de vivienda fue su principal orientación una vida digna, de igual modo los análisis y diseños arquitectónicos se manejaron muy bien en cuanto a la relación de espacio y recursos, los materiales utilizados para las estructuras hacen que la vivienda tenga una seguridad antisísmica, garantiza durabilidad en su estructura. Se concluyó, que la vivienda y la práctica de autoconstrucción, actúa como ente subsidiario, mientras que los procedimientos de labores de diseño arquitectónico y las obras de construcción civil son dadas a las entidades privadas generando insatisfacción a la población.

Asimismo, Huaquisto, Belizario y Tudela (2020) su estudio fue cualitativa de tipo básica, el diseño utilizado en esta investigación fue descriptivo correlacional, se contó con la participación de 180 beneficiarios a quienes se les aplicó un cuestionario, ficha de chequeo y ficha de registro de datos para ver la satisfacción del proyecto. Como resultados se tuvo un 45,56% de familias perciben ingreso

económico mensual bajo, pero a pesar de ello un 74,44% están dispuestos a cooperar con jornal de trabajo mensual para su mantenimiento, el 54,44% están dispuestos a aportar económicamente para la sostenibilidad de servicios de saneamiento, que permita una gestión sostenible en el ámbito rural, estimar en función a las características socioeconómicas de la población beneficiaria y garantizar la sostenibilidad de servicio de letrinas ecológicas. Se concluyó la relación económica del usuario y el subsidio económico es efectiva para sostenibilidad de los servicios, se contó con más del 50% de capacidad de aportes económicos de los beneficiarios, seguidamente se identificó el 70% necesitan subsidio económico en el ámbito rural.

A nivel local, tenemos estudios a nivel de la región de San Martín; así mismo Alegría (2018) de tipo no experimental, transversal – correlacional, tuvo 44 usuarios, las cuales respondieron dos cuestionarios como instrumento de recolección de datos. Como resultados se obtuvo un nivel bajo en gestión del programa techo propio, así también la satisfacción de las personas, fue bajo con el 77% de insatisfacción, por factores como la condición física de la vivienda, al diseño arquitectónico. Concluyó que el coeficiente de correlación de Spearman fue 0,880; además, fue significativa en el nivel 0.01 bilateral, de esa forma afirmamos la correlación directa del programa techo propio con la satisfacción de las Lomas de Cacatachi.

Ipanaque (2020) su investigación fue de tipo básica, con diseño no experimental con nivel relacional, con una muestra de 20 beneficiarios del programa techo propio bajo la modalidad de construcción en sitio propio (CSP), se empleó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. Como resultados obtuvo que las características como el sistema constructivo, materiales se relacionan significativamente con la satisfacción de los usuarios de Tarapoto, 2019. Concluyo que en base a las pruebas estadísticas de Rho de Spearman la relación es directa y positiva entre la relación de la gestión y el programa techo propio, con un valor de p menor al 5% de significancia, un coeficiente de correlación de 0.997.

En cuanto a las teorías que respaldan la investigación se tiene las características de la vivienda. En este sentido, Reglamento Nacional de Edificaciones (2018) indica que la vivienda debe permitir el desarrollo de las actividades en cuanto a la higiene

y salud, siendo un espacio seguro y que va de acorde con su entorno, adecuándose a las condiciones básicas de diseño de una vivienda. Por ello, el Reglamento Nacional de Edificaciones (RNE) consta de lineamientos de cumplimiento en cuanto a construcción de viviendas y otros espacios públicos y privados. Es importante que una edificación de las garantías de los servicios básicos por ello el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (2018) promueve la instalación de suministro de agua y desagüe del Perú, cuyas normas legales se dan por resolución ministerial. Asimismo, en cuanto a gestión de proyectos de interés social (Resolución Ministerial N° 039-2022-VIVIENDA) declara que el programa de Proyectos Techo Propio tiene como objetivo promover y facilitar los mecanismos adecuados para el acceso de una vivienda digna, en base a la posibilidad económica del usuario, además se estimula la cooperación del estado junto con las empresas u organizaciones privadas para un mejor desarrollo de VIS prioritarios.

Como fundamento teórico tenemos a la gestión de proyectos. Ghorbani (2022) menciona que está conformada por todas aquellas acciones que debe realizar para cumplir con un objetivo definido dentro de un período de tiempo determinado durante el cual se utilizan recursos, herramientas y personas, que tienen un costo que se ha de tener en cuenta cuando se realiza el presupuesto.

Guerra, Pérez y Fonet (2014) indican que el espacio urbano propone el uso de la expresión espacios urbanos colectivamente agotados. Este concepto une el enfoque particular de varias disciplinas; particularmente, arquitectura, ingeniería, diseño paisajístico y ecología paisajística, así como las reglas que rigen el producto de esas profesiones, abriendo un amplio rango de posibilidades de acción para planificadores y administradores urbanos.

Con referencia al concepto de la V1, gestión de adquisición de vivienda nueva, es importante que se desarrolle en base a las fases de gestión de proyectos. En tal sentido para Briede et al. (2016) la gestión de proyectos es un conjunto de metodologías para planificar y dirigir los procesos de un proyecto. Un proyecto comprende un cúmulo específico de operaciones diseñadas para lograr un objetivo con un alcance, recursos, inicio y final establecidos. Los objetivos de la gestión de proyectos son: Gestionar el inicio y la evolución de un proyecto; controlar y responder ante problemas que surjan durante un proyecto; facilitar la finalización y

aprobación del proyecto. Está esencialmente dirigida a conseguir los objetivos, que pueden expresarse en términos de resultados. Como indica el autor la gestión de un proyecto se engloba a un objetivo que es su culminación. Esto conlleva la administración desde el inicio, durante y hasta la aprobación del proyecto, solucionando las dificultades que pueda existir durante el proceso de las tres etapas de la gestión.

Xu et al. (2019), menciona que un proyecto pasa por 5 fases de gestión y estas son, el inicio, la planificación, ejecución (supervisión) y cierre. En su investigación el 20% es bajo, el 25% es medio y el 55% es alto. Asimismo, Estas fases son la hoja de ruta para que tú y tu equipo supervisen los proyectos más complicados. Por lo que se puede discutir lo siguiente: que en una gestión de proyectos los niveles de avance en un proyecto son sin duda relevantes ya que si no se tiene una buena programación no se llega a concluir de manera eficiente en los plazos establecidos, sin embargo, la calidad y los estándares aceptados por la población, ya que hacen mención de cómo se está trabajando la gestión de dicho programa y que falencias se puede notar para poder mejorar a futuro.

Es importante contemplar la actitud de prevención como indica Campero (2013) para detectar a tiempo el nacimiento de situaciones anormales (retrasos, falta de definiciones, criterio desacuerdos, errores de diseño u omisiones) a fin de encontrar y acordar soluciones.

Consecuentemente, como indica Hernández y Velásquez (2014) los desarrolladores de vivienda no deben ver a los usuarios únicamente como clientes, ya que su responsabilidad va más allá de la simple entrega de un techo. Tienen una corresponsabilidad moral junto con el Estado de responder por las condiciones de vida de los usuarios. Así también, no solo se deben basar en un proceso constructivo como indica Guan, Zhu y Wang (2022), que hacen mención a la gestión de proyectos o Project Management definiéndole como un conjunto de teorías prácticas muy usadas en la administración de proyectos; por lo que el 10% es bajo el 30% es medio y el 60% es alto. Efectivamente, resulta una herramienta efectiva con buenos resultados y un alto nivel en la gestión de proyectos.

Con relación a la definición operacional de la V1, será medida en las dimensiones de condición física de la vivienda, diseño arquitectónico y en cuanto al costo de la

vivienda, mediante la aplicación de un cuestionario impreso de 18 ítems en la escala de Likert, para jefes de familia que forman parte de la muestra de estudio.

Consecuentemente, las dimensiones de la variable 1, gestión de adquisición de vivienda nueva atribuye la condición física de la vivienda, diseño arquitectónico y el costo de la vivienda.

Respecto a las dimensiones de la variable 1, la condición física de la vivienda, se tiene como indicadores la seguridad de la construcción, adaptabilidad climática y funcionalidad de la vivienda.

Muñoz et al. (2020) mencionan que una vivienda adecuada debe contar con servicios indispensables para la salud, la seguridad, la comodidad y la nutrición, con el fin de que las personas tengan acceso permanente al agua potable, solo 7% es bajo, el 30% es medio y el 63% es alto. Del mismo modo, Pérez (2021) expresa que el eje del trabajo es la habitabilidad de la vivienda, entendida como un sistema de sistemas conformado por tres ejes atributos esenciales, tangibles y medibles de la vivienda: funcionalidad físico-cultural, adaptabilidad climática y seguridad de la construcción. Estos criterios son medidos en sus escalas arquitectónicas (por vivienda) y urbana (en el conjunto habitacional y su impacto en la ciudad) pues de ellos dependen sus condiciones de sanidad y salubridad urbana arquitectónica.

En ese sentido, Muñoz et al. (2020) indican la condición física de la vivienda como un concepto que se extiende a la relación de lo físico de la vivienda con la condición del beneficiario. Lleva como objetivo la seguridad, adaptabilidad en su entorno y que cada espacio sea funcional, es decir se relaciona con el diseño arquitectónico; pero en caso de viviendas sociales. Es un diseño compacto, conlleva una gestión en conjunto en base a una realidad social con características semejantes entre los usuarios para la ejecución de viviendas que cumplen los requisitos mínimos en la seguridad de la construcción, adaptabilidad climática y funcionalidad de la vivienda social.

Respecto a la dimensión de la variable 1, diseño arquitectónico, se tiene como indicadores la durabilidad, idoneidad y la belleza de los espacios.

Zalamea y García (2014) expresan el diseño de los entornos de vivienda es uno de los ámbitos de la arquitectura que sucede a la planificación urbana. El diseño

arquitectónico es el arte de proyectar y construir edificios. Las tres piedras angulares de la arquitectura son: la durabilidad, la idoneidad y la belleza, fomentando siempre los espacios y las ventilaciones para la diversificación de aires. Tiene un rol importante en una vivienda social dado que consta de características de distribución y cantidad, 2 dormitorios, 1 sala, 1 comedor, 1 cocina, 2 baños, área de recreación y área de juegos. Estas viviendas se adaptan para todo núcleo familiar conformadas por los padres e hijos, las cuales se encuentran en etapa escolar, espacios idóneos para el desarrollo de sus actividades básicas. En el ámbito de la arquitectura se proyecta una construcción que más allá de la belleza de los acabados en los espacios, refleja la relación del usuario y del diseño arquitectónico que establece la vivienda.

Respecto a la dimensión de la V1, costo de vivienda, se tiene como indicadores al valor costo del terreno, costo de construcción y costo de mejoramiento de la vivienda.

En ese sentido según Boils (2004), las viviendas de interés social unifamiliar deben tener un valor a precio real especificado en los programas sociales denominado en soles, moneda peruana, de esta forma, podrán acceder al bono otorgado siempre y cuando cumplan con los lineamientos establecidos. Asimismo, en conjunto residenciales se obtendrá el costo real para cada familia, los costos estimados están por 3 formas de apoyo, ya sea en sitio propio, con terreno y construcción de la misma y mejoramiento de la vivienda. Los postulantes deben pasar un filtro de acuerdo a las remuneraciones mensuales o ingresos mensuales de cada familia para ser aprobados o calificados en el programa de apoyo de interés social. Las viviendas de interés social contemplan un presupuesto base, las cuales son aceptadas por los organismos competentes en la ejecución de la vivienda, contando con los lineamientos que se debe cumplir para su construcción esta vivienda social es atractiva para los usuarios por el bajo costo, o en todo caso, sin costo alguno para su adquisición. Es por ello que hay un filtro de usuarios para su aprobación y ser beneficiario.

Con respecto a la definición conceptual de la V 2, satisfacción de los usuarios, se resalta el concepto de satisfacción en cuanto a la oportunidad de obtener una vivienda. Wegertseder et al. (2014) la define como oportunidades observadas en el

proceso de diseño de la vivienda social para satisfacer las necesidades de las familias que adquieren dicha vivienda de interés social, a partir de la incorporación de estándares de alta eficiencia y demanda. En la misma línea, Burbano y Mendoza (2020) consideran que la vivienda social es aquella que se regala o vende a unos precios que no se rigen por el mercado, satisfaciendo las necesidades de las familias con ingresos totalmente básicos. En el caso de regalar, el Estado ofrece un subsidio para construir la casa en sitio propio. Asimismo, se regala bonos económicos haciendo el contrato que el Estado cubrirá el 45% del costo real de la vivienda y el 55% del valor de la vivienda, se financiará por años consecutivos a bolsillo del beneficiario. El Estado ha generado este programa para satisfacer a familias que están denominadas en extrema pobreza para sacar al país de estándares y poder escalar los rangos de estabilidad para las personas.

Con relación a la definición operacional de la V2, esta variable se desarrollará mediante la aplicación de un cuestionario de 18 ítems en la escala de Likert, que será medida en cuanto a calidad funcional, confort habitacional y subsidio económico para jefes de familia que forman parte de la muestra de estudio.

Consecuentemente las dimensiones de la V2, satisfacción de los usuarios atribuye la calidad funcional, confort habitacional y subsidio económico.

Respecto a la dimensión de la variable 2, calidad funcional, se tiene como indicadores a la calidad de los materiales, refugio familiar y confiabilidad.

En ese sentido, Sirola et al. (2022) mencionan, que un indicador de calidad de atención en los servicios brindados por el Estado, es conocer el nivel de satisfacción de los beneficiarios que permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un buen confort y seguridad para los usuarios que adquirieron su inmueble. Al mismo, Rasse y Letelier (2013) mencionan que la vivienda es un derecho fundamental reconocido universalmente desde hace más de un cuarto de siglo, la vivienda desde tiempos ancestrales ha sido una necesidad que a lo largo de los siglos sigue teniendo gran demanda y en la actualidad se ha convertido un derecho fundamental. Ella es un lugar permanente que garantiza la calidad funcional en cuanto a calidad de materiales que está compuesto la vivienda social que merece toda persona. Asimismo, es un refugio familiar donde se obtiene comprensión, energía, aliento, optimismo para vivir y entregarse positivamente a la

sociedad a que se pertenece. Es un lugar confiable que cumple los estándares de alta eficiencia y demanda de la familia.

Respecto a la dimensión de la variable 2, confort habitacional se tiene como indicadores a la satisfacción, comodidad y bienestar.

Asimismo, Muñoz et al. (2020) mencionan, que el confort habitacional es la satisfacción de la comodidad en el ambiente, es la capacidad de sentirse bien con el producto que obtenemos; asimismo, es la comodidad que existe en el espacio habitacional donde no existe falta de comodidad y privacidad a los beneficiados por los programas sociales. Por ello, que los módulos habitacionales deben cumplir tanto en seguridad, economía y satisfacción al usuario en base a los estudios climatológicos por región. Por otro lado, brindar comodidad al usuario es examinar las condiciones básicas donde el usuario puede estar mejor que antes y tener una vida digna con una vivienda social adecuada para su familia.

Respecto a la dimensión de la variable 2, subsidio económico se tiene como indicadores al subsidio social, valor del subsidio y financiamiento.

En esa misma línea, se tiene como concepto del investigador Cabra (2011) indica que el subsidio económico para la obtención de una vivienda es una ayuda extraordinaria por parte de la Administración Pública; es decir, la administración dirigida por el Estado otorga muchos beneficios en grandes rasgos, ya que existe una gran demanda en la población y se logra estimular lo correcto. En cuanto a subsidios esto significa, ayuda a los ciudadanos que viene de un poder público con la finalidad de obtener servicios básicos. Asimismo, un subsidio social viene a ser un apoyo a las personas que no cuentan con un predio la cual es necesario un valor del subsidio. Pérez (2011), menciona que las construcciones en grandes escalas que se viene desarrollando, logra reducir el déficit habitacional las cuales muchos gobiernos de América están que imitan el modelo de gestión implicando subsidios económicos.

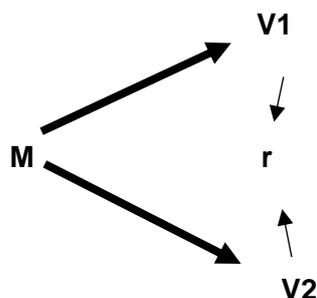
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación.

Tipo de investigación: básica

El estudio tuvo **un alcance correlacional**, ya que se forma relación entre las dos variables (Sena, 2022).

Representación del diseño correlacional:



Donde:

M = Muestra

V1 = Gestión de la modalidad de adquisición de vivienda nueva.

V2 = Satisfacción de los usuarios

r = Relación de V1 con V2

Enfoque cuantitativa, según Sampieri (1997) radica en la de recopilación de datos numéricos para explicar un fenómeno en particular.

#### Diseño de la investigación:

Es no experimental, transversal, correlacional. Según Gallardo (2017) consta de un diseño no experimental, la cual es efectiva en un círculo del estudio con el propósito de determinar correlaciones de las variables implicadas cuantitativas, con la información de los datos en un tiempo.

### 3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión de la modalidad de adquisición de vivienda nueva

Variable 2: Satisfacción de los usuarios

### 3.3. Población y muestra

**Población:** Se refiere a grupos, organizaciones, entes o usuarios que se les pueda transferir los resultados de la investigación; además, a ellos se refiere el proyecto de estudio (Casteel y Bridier 2021).

Se considera un total de 55 jefes de familia que recibieron su vivienda de interés social en sitio propio por medio del programa adquisición de vivienda nueva (AVN)

**Criterios de inclusión:** varón o mujer mayor de edad, usuario del programa social techo propio modalidad adquisición de vivienda nueva de la ciudad de Moyobamba.

**Criterios de exclusión:** varón o mujer que no sea usuario del programa social techo propio modalidad adquisición de vivienda nueva de la ciudad de Moyobamba.

#### Tabla 1

*Tabla de porcentaje de jefes de familia encuestadas.*

	Sexo	%	Cantidad
Jefes de familia	Varones	60%	33
	Mujeres	40%	22
Total			55

*Nota:* Elaboración propia de la investigadora.

**Muestreo:** No aplica por ser población censal

**Unidad de análisis:** Un jefe de familia beneficiado por las VIS (vivienda de interés social)

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### Técnica

Una vez de haber estudiado las diferentes fuentes de información, se calcula y se examina los elementos para resolver la pregunta formulada, hallando su respuesta, valorar resultados, formularse hipótesis y probabilidades (Knezevic 2021). En el presente trabajo, se aplicó la técnica de la encuesta.

#### Instrumento

Esto conlleva a usar un recurso para obtener la información, extraer los datos que serán necesarios para el investigador (Baena 2017). Para el presente estudio se utilizó como instrumento a dos cuestionarios. A continuación, se muestra el puntaje de cada encuesta realizada para cada variable medida en niveles: bajo, medio y alto por un análisis estadístico, conlleva a un rango en valores gracias al programa de software SPSS se determinó los valores del rango de cada nivel.

**Tabla 2**

*Rango de la variable Gestión de la modalidad adquisición de vivienda nueva*

Nivel	Rango
Bajo	18 - 45
Medio	46 - 68
Alto	69 - 90

*Nota:* Elaboración propia de la investigadora.

**Tabla 3**

*Rango de la variable Satisfacción de los usuarios*

Nivel	Rango
Bajo	18 - 45
Medio	46 - 68
Alto	69 - 90

*Nota:* Elaboración propia de la investigadora.

## Validez

Con referencia a la validez del instrumento, este debe reflejar un dominio específico del contenido de lo que se quiere medir. Mediante este procedimiento se determina si los reactivos del instrumento representan al universo de contenido y las características que se desea medir (Corral 2008). La validación de contenido se sometió al juicio de tres expertos, conocedores del tema.

Se expresó la opinión de los expertos; por parte del metodólogo indicó que se realice una prueba piloto antes de su aplicación, el especialista 1 no indicó nada por lo cual se toma la aceptabilidad del instrumento y el especialista 2 menciona que el instrumento cumple con la exigencias científicas, tecnológicas y legales.

**Tabla 4**

*Validez de cuestionarios de la V1 y V2, realizado por el juicio de expertos*

Variable	N°	Especialidad	Promedio de validez	Opinión de experto
Gestión de la Modalidad Adquisición de Vivienda Nueva	1	Jessica Karin Solano Caveró	4.6	Apto
	2	Benjamín López Cahuaza	4.9	Apto
	3	Luis Paredes Aguilar	4.9	Apto
Satisfacción de los usuarios	1	Jessica Karin Solano Caveró	4.3	Apto
	2	Benjamín López Cahuaza	4.9	Apto
	3	Luis Paredes Aguilar	4.9	Apto

*Nota:* Elaboración propia de la investigadora.

Estos instrumentos fueron validados por expertos en el tema, según variables y especialidades, ellos verificaron la relación y coherencia de acuerdo a cada indicador correspondiente a cada variable; en la variable 1, tenemos un promedio general de 48 indica el 96% de concordancia en los expertos; en cuanto a la variable 2 indica el 94% de correspondencia entre los expertos. Esto indica que tiene alta validez, tiene las circunstancias metodológicas para su aplicación en el presente estudio.

### **Confiabilidad**

Respecto a la confiabilidad del instrumento, fue comprobada haciendo uso del coeficiente Alfa de Cronbach para cada una de las variables, debido a su naturaleza politómica que adoptaron, y cuyos valores estuvieron contenidos entre 0 (confiabilidad nula) y 1 (confiabilidad plena) respectivamente. Los coeficientes de confiabilidad indican si el procedimiento de medición es permanente y reproducible.

**Tabla 5**

*Resumen del procesamiento de los casos variable 1*

		N	%
Casos	Válidos	55	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	55	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

*Nota:* Elaboración propia de la investigadora.

**Tabla 6**

*Análisis de confiabilidad de la V1. Gestión de la Modalidad Adquisición de Vivienda Nueva*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.972	18

*Nota:* Elaboración propia de la investigadora.

**Tabla 7***Resumen del procesamiento de los casos variable 2*

		N	%
Casos	Válidos	55	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	55	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

*Nota:* Elaboración propia de la investigadora.

**Tabla 8***Análisis de confiabilidad de la V2: Satisfacción de los usuarios*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.980	18

*Nota:* Elaboración propia de la investigadora.

El Alfa de Cronbach, precisó que los instrumentos son altamente confiables, tanto para la V1 (Gestión de la Modalidad Adquisición de Vivienda Nueva) = 0.972, como para la V2 (Satisfacción de los usuarios) = 0.980; siendo la variable 1 es mayor a 0.50 y la variable 2 es mayor a 0.50

### **3.5. Procedimientos**

Para el desarrollo de la presente investigación se desarrolló los siguientes procedimientos:

- Se inició con coordinaciones previas con el Gerente General de la empresa PROYECTO DRARMA S.A.C. a fin de formalizar la solicitud de autorización respecto al estudio que se desarrolló.
- Se inició elaborando los dos cuestionarios, de las respectivas V1 y V2.
- Se recogió la información de las dos encuestas realizadas a todos los beneficiarios del programa social Adquisición de vivienda nueva, de forma virtual.
- Se procedió a procesar, tabular e interpretar la información, siguiendo los procedimientos que exige este tipo de investigación haciendo uso de la base del software estadístico SPSS.

### 3.6. Método de análisis de datos

Se utilizó un método de análisis comparativo y un proceso estadístico por coeficiente de correlación. Asimismo, se elaboró una base de datos en el programa Microsoft Excel, para luego trasportarla al programa software estadístico SPSS para ser procesada. Se realizó un análisis de los resultados de forma separada para cada V1 y V2, se obtuvo los puntajes en cuanto al nivel que se encuentran. Así mismo el método fue útil para responder a los objetivos de estudio. Para el análisis de los factores arrojados se tomó como base la siguiente figura.

**Tabla 9**

*Valores del coeficiente de correlación Rho Spearman*

<b>-1</b>	Correlación negativa grande y perfecta
<b>-0.9 a -0.99</b>	Correlación negativa muy alta
<b>-0.7 a -0.89</b>	Correlación negativa alta
<b>-0.4 a -0.69</b>	Correlación negativa moderada
<b>-0.2 a -0.39</b>	Correlación negativa baja
<b>-0.01 a -0.19</b>	Correlación negativa muy baja
<b>0</b>	Correlación negativa nula
<b>0.01 a 0.19</b>	Correlación positiva muy baja
<b>0.2 a 0.39</b>	Correlación positiva baja
<b>0.4 a 0.69</b>	Correlación positiva moderada
<b>0.7 a 0.89</b>	Correlación positiva alta
<b>0.9 a 0.99</b>	Correlación positiva muy alta
<b>1</b>	Correlación positiva grande y perfecta

*Nota:* Elaboración propia de la investigadora.

### 3.7. Aspectos éticos

Según Madkur y Paletta (2021) la ocupación de una persona que realiza un estudio la cual será una fuente de información para otras fuentes bibliográficas; se debe proteger su identidad física y mental, resguardado su decencia, intimidad y su autonomía. Es por ello que la información que se ha extraído de diferentes estudios, se respeta los derechos de autoría y la fidelidad a los resultados; asimismo, los resultados estadísticos en base a programas de software. Respecto a la **autoría**. Según Podlubne (2012) hace referencia que es una condición del autor o una propiedad del autor. Por tanto, es el creador de algo y refleja fidelidad de sus

resultados estadísticos en base a programas de software. En el presente estudio se toma en cuenta el respeto, un valor para con los usuarios o lectores, y la justicia social, son ocasionar daños a terceros. Otro criterio es la beneficencia, lo cual Laluddin et al. (2021) hace referencia a prevenir algún daño a otros. Asimismo, la presente investigación ha favorecido a la empresa de las cuales resulta el contenido, aquellos resultados da una referencia hacia su gestión y la permitirá mejorar, Del mismo modo la autonomía, Fernandez (2021) hace referencia a la capacidad de uno mismo en ponerse reglas sin influencias del exterior; es decir, es la conducta regida por normas que surgen del individuo. Se respeta a los a jefes de familia, a quienes se les hace de conocimiento de la información suministrada. Se recalca que cada individuo es voluntario y se garantiza el principio de justicia. Kamil (2021) está dentro del conjunto de valores, guiado por la verdad y el valor democrático así el resultado es el valor del bien general. Por último, la ética, según Skerbic (2021) es una disciplina filosófica que estudia el comportamiento de la persona, la diferencia del bien y del mal son pautas morales, la felicidad el bienestar, así como el deber son disciplinas que refleja la originalidad de un trabajo de investigación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Nivel de Gestión de la Modalidad Adquisición de Vivienda Nueva, Moyobamba 2022.

**Tabla 10**

*Nivel de gestión de la modalidad adquisición de vivienda nueva*

<b>Nivel</b>	<b>intervalo</b>	<b>frecuencia</b>	<b>porcentaje</b>
Bajo	18 - 45	5	9%
Medio	46 - 68	19	35%
Alto	69 - 90	31	56%
Total		55	100%

*Nota:* instrumento (cuestionario) aplicado a los jefes de familia

#### **Interpretación**

El Nivel de Gestión de la Modalidad Adquisición de Vivienda Nueva en la ciudad de Moyobamba, 2022, se obtuvo un nivel bajo con una frecuencia de 5 beneficiarios representando un 9%, de este mismo modo se demuestra un nivel medio, y 19 beneficiarios correspondiendo un 35% y para concluir 31 beneficiarios obtuvieron un nivel alto representando el 56%. Lo cual evidenció una adecuada gestión de la ejecución del proyecto de AVN en la ciudad de Moyobamba

### 4.2. Nivel de satisfacción de los usuarios, Moyobamba 2022.

**Tabla 11**

*Nivel de satisfacción de los usuarios*

<b>Nivel</b>	<b>intervalo</b>	<b>frecuencia</b>	<b>porcentaje</b>
Bajo	18 - 45	5	9%
Medio	46 - 68	17	31%
Alto	69 - 90	33	60%
Total		55	100%

*Nota:* instrumento (cuestionario) aplicado a los jefes de familia

**Interpretación:** El Nivel de Satisfacción de los usuarios en la ciudad de Moyobamba, 2022, contó con un nivel bajo, se obtuvo una frecuencia de 5 beneficiarios correspondiente a un 9%, de este mismo modo indicó un nivel medio

correspondiente a 17 beneficiarios representando un 31%, y finalmente 33 beneficiarios demostraron un nivel alto de 60%. Lo que demostró que los beneficiarios están conforme con la vivienda adquirida y que se estaría cumpliendo con los estándares establecidos por el programa.

#### 4.3. Prueba de normalidad

Con esta prueba nos referimos si su distribución es normal, si todos los datos se distribuyen de forma consistente.

**Tabla 12**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
V1= Gestión de la Modalidad Adquisición de Vivienda Nueva	.113	55	.080
V 2= Satisfacción de los usuarios	.137	55	.012

*Nota:* Base de datos obtenido del SPSS v 22

#### Interpretación

Se usó Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup> dado que se tiene como muestra 55 usuarios. Asimismo, Sig. ( $p = 0.080$  y  $p = 0.012$ ) tanto para la V1 = Gestión de la Modalidad Adquisición de Vivienda Nueva, como para la V2 = Satisfacción de los usuarios, respectivamente; se obtuvo el valor para V1 fue mayor que el valor de  $\alpha = 0.05$ , por lo tanto, los datos vienen de una distribución normal. Asimismo, observamos que el valor de V2 fue menor que el valor de  $\alpha = 0.05$ , nos indicó que no proceden de una distribución normal. Lo que conllevó a que se realice una estadística no paramétrica de Rho de Spearman para establecer su correlación.

#### 4.4. Influencia de las dimensiones de la Gestión de la adquisición de vivienda nueva en la satisfacción de usuarios

**Tabla 13**

*Relación entre dimensiones de la Gestión de la adquisición de vivienda nueva y Satisfacción de usuarios*

V2= Satisfacción de los usuarios	D1: Condición física de	D2: Diseño Arquitectónico	D3: Costo de Vivienda
----------------------------------	-------------------------	---------------------------	-----------------------

		<b>la vivienda</b>				
<b>Rho de Spearman</b>	<b>V Satisfacción de los usuarios</b>	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	,878**	,901**	,912**
		N	55	55	55	55
	<b>D1: Condición física de la vivienda</b>	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,878**	1.000	,853**	,818**
		N	55	55	55	55
	<b>D2: Diseño Arquitectónico</b>	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,901**	,853**	1.000	,850**
		N	55	55	55	55
	<b>D3: Costo de Vivienda</b>	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,912**	,818**	,850**	1.000
		N	55	55	55	55

Nota: Procesamiento de información con el software estadístico SPSS v25

### Interpretación

Se determinó el Rho de Spearman entre la dimensión Condición física de la vivienda y la variable satisfacción de los usuarios es de 0.878\*\*, lo que indicó que existe una influencia positiva alta entre la primera dimensión y la variable. Para la segunda dimensión, Diseño Arquitectónico y la variable 2 Satisfacción de los usuarios es de 0.901\*\*; lo que demostró que existe un grado de influencia mayor a la anterior. Por último, la tercera dimensión, Costo de Vivienda y la variable Satisfacción de los usuarios es igual 0.912\*\*, con un valor de Sig, para la primera dimensión de 0.000 < 0.01 y un valor de Sig, para la segunda dimensión de 0.000 < 0.01; con un valor de Sig, para la tercera dimensión de 0.000 < 0.01, se demostró que existió influencia con un grado de correlación positiva muy alta. Por lo que se acepta la hipótesis específica.

#### 4.5. Influencia entre la gestión de adquisición de vivienda nueva y satisfacción de usuarios de la ciudad de Moyobamba, 2022

**Tabla 14**

*Relación entre la gestión de adquisición de vivienda nueva y Satisfacción de usuarios*

		V 2= Satisfacción de los usuarios			
		Alto	Bajo	Medio	Total
V1= Gestión de la Modalidad Adquisición de Vivienda Nueva	Alto	56.4%			56.4%
	Bajo		3.6%	5.5%	9.1%
	Medio	3.6%	5.5%	25.5%	34.5%
	Total	60.0%	9.1%	30.9%	100.0%

Nota: Procesamiento de información con el software estadístico SPSS v25

#### **Interpretación**

La influencia de la variable 1: gestión de adquisición de vivienda, en la variable 2: Satisfacción del usuario, se encuentra en un nivel alto con un porcentaje de 56.4%, cuyo nivel medio es de 30.9% y en el nivel bajo de tan solo 9.1%. Lo que demostró que la empresa cumple con la gestión del proyecto adquisición de vivienda nueva y se ve reflejado en la satisfacción de sus beneficiarios.

#### **4.6. Hipótesis general**

Como se indicó inicialmente se cuenta con dos hipótesis generales, representado por la  $H_i$  y  $H_0$ .

$H_i$  = Existe influencia entre la gestión de la modalidad de adquisición de vivienda nueva y satisfacción de los usuarios en la ciudad de Moyobamba,2022

$H_0$  = No Existe influencia entre la gestión de la modalidad de adquisición de vivienda nueva y la satisfacción al usuario en la ciudad de Moyobamba,2022

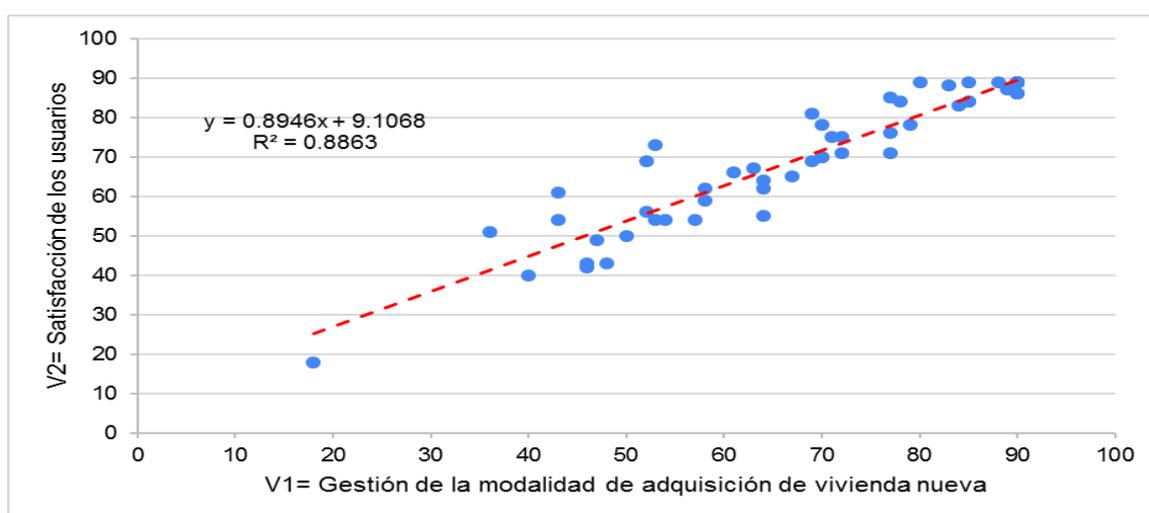
**Tabla 15**

*Relación entre las dimensiones de la Gestión de la adquisición de vivienda nueva y Satisfacción de usuarios de la ciudad de Moyobamba, 2022*

		V1= Gestión de la modalidad adquisición de vivienda nueva	V2= Satisfacción de los usuarios
<b>V1= Gestión de la modalidad adquisición de vivienda nueva</b>	Coefficiente de correlación	1.000	<b>,942**</b>
	Sig. (bilateral)		.000
	N	55	55
<b>V 2= Satisfacción de los usuarios</b>	Coefficiente de correlación	<b>,942**</b>	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	<u>55</u>	55

**Figura 1**

*Regresión lineal de gestión de la AVN y satisfacción de los usuarios*



### Interpretación

Se observa el coeficiente de Rho de Spearman= 0. 942\*\* y un valor de Sig, = 0.000 < 0.01, lo que indicó que existe un grado de correlación positiva alta entre la variable Gestión de la Modalidad Adquisición de Vivienda Nueva y la variable Satisfacción de los usuarios. Por ello, se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Así mismo, en la imagen, se advierte que el coeficiente de determinación  $R^2$  fue 0.8863, lo cual representa que el 88.63% de la Gestión de la Modalidad Adquisición de Vivienda Nueva influyó significativamente con la Satisfacción de los usuarios en la ciudad de Moyobamba, 2022.

## V. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo lugar en la ciudad de Moyobamba, con la participación interna de la empresa PROYECTO DHARMA S.A.C., dedicada a la ejecución de los proyectos de AVN, ubicada en la Provincia de Moyobamba, Departamento de San Martín.

Wegertseder et al. (2014) menciona que las barreras y oportunidades observadas en el proceso de diseño de la vivienda social para satisfacer las necesidades de las familias que adquieren dicha vivienda de interés social, a partir de la incorporación de estándares de alta eficiencia y demanda. En la actualidad, los programas sociales brindados por el Estado tienen una deficiencia en cuanto al estudio poblacional y estudio de satisfacción de los usuarios mediante la adquisición de las viviendas y/o departamentos. Se advierte que no cuentan con un direccionamiento claro para brindar confort y seguridad a los beneficiarios, conllevando a que se proponga un diseño arquitectónico con medidas mínimas para la costa, sierra y selva. Se denota la falencia de criterios climatológicos y funcionales, propuesta de espacios habitacionales con áreas que, si bien es cierto pueden funcionar en algunas áreas geográficas de nuestro país por sus condiciones climatológicas, en nuestro departamento no brindan las condiciones deseadas. Así mismo, se puede mencionar que es una problemática muy notoria el limitado acceso y requisitos para poder postular a dicho programa, generando disconformidad y limitando a la población, ya que solo un porcentaje puede acceder al mismo.

Con relación a la variable 1, gestión de la modalidad de adquisición de vivienda nueva, Tousi (2021) como resultados se tuvo que la población total de Grecia está en riesgo de exclusión, ya que no asintieron como población beneficiaria para programas sociales de viviendas y solo el 10% de aceptación en Europa. Concluyó que no existió aceptación ni correlación entre las empresas que brindan servicios de ejecución de viviendas sociales con la satisfacción de las familias de bajos recursos económicos. El presente estudio demuestra que las empresas que brindan estos servicios de gestión de viviendas sociales fue imposible ejecutarlos en ciudades donde no existe satisfacción de las poblaciones. Es posible que, así como en grandes ciudades a nivel internacional no se requiera este tipo de servicios por eso que conforme haya índice de pobreza en una ciudad. Asimismo, hay la

necesidad de gestionar viviendas de interés social, mientras que el índice de pobreza sea bajo las exigencias de la población será más estrictas en cuanto a satisfacer sus necesidades.

Asimismo, es necesario que las empresas antes de gestionar la construcción de viviendas ya sea en sitio propio o vivienda nueva, antes debieron contemplar la aceptación de la población. La gestión es un conjunto de procedimientos amplios. Briede et al. (2016) la gestión de proyectos es un conjunto de metodologías para planificar y dirigir los procesos de un proyecto. Para lograr el objetivo es, desde un inicio, manejar recursos, hasta la finalización del proyecto. Es gestionar el inicio, el trayecto, la evolución de la obra, control y respuesta antes los problemas que se puedan dar al iniciar, en el trascurso y al finalizar el proyecto, hasta su aprobación. Con respecto a la gestión de las empresas, cumplieron dimensiones de estudio que se dieron con la finalidad de obtener un módulo de vivienda que cumplió con las condiciones físicas de la vivienda, diseño arquitectónico, y el costo que conlleva obtener una casa nueva, considerando indicadores como costo del terreno, costo de construcción, y; adicionalmente, un costo de mejoramiento de la vivienda. Todo ello engloba la realización de un módulo que se adapte a la población y lugar.

La gestión de la modalidad de adquisición de vivienda nueva debió cumplir con los lineamientos exigidos por el programa social; además, todo en base a las normas legales del estado. Muchas veces no se cumple al 100% estos lineamientos que hacen que se obtenga una satisfacción plena entre el usuario y la empresa que presta el servicio de construcción. Es por ello que se ha considerado indicadores como la seguridad de la construcción, adaptabilidad climática, funcionalidad, durabilidad, idoneidad y belleza en el diseño arquitectónico. Finalmente, es importante el costo en todas sus etapas. Lerma, Serrano y Pérez (2021) contempló el proceso de planeación involucrando dinámicas flexibles y participativas para las familias; la entrevista mostró que estos proyectos obedecieron a un trabajo de planeación multidisciplinario y variado entre la arquitectura y la ingeniería, las cuales buscaron el bienestar total a la población beneficiada. Por ello, los pobladores solicitaron aumento en cuanto al costo, buscando así soluciones adecuadas y oportunas.

Resaltamos la importancia de la gestión, ya que, para lograr al objetivo de una

vivienda digna, es necesario planear y trabajar en conjunto con diferentes profesionales que prestan sus servicios para garantizar el cumplimiento de las exigencias que conlleva el programa social y las exigencias del ciudadano.

En cuanto a la variable 2, satisfacción de los usuarios se tuvo a la investigación de Zhang y Wu (2022) la comunidad indicó que cuentan con un inapropiado diseño que no se adapta al clima de la comunidad, las instalaciones de descanso generaron una ineficiencia de confort en turistas alojados, expresando su malestar en las familias encuestadas. Concluyó que los espacios construidos en los últimos años no van de la mano con la comodidad de la población, pero así mismo contó con una satisfacción en más del 59% en las familias originarias de la comunidad. Asimismo, su investigación fue en una comunidad de las cuales su forma de vida es más modesta que la forma de vida de los turistas. Es por ello que determinó mayor disconformidad en los turistas alojados en la vivienda, relacionado a ello su malestar de la población indicó desacuerdo. En cuanto a su diseño, no se adapta al clima de la comunidad, en gran parte esto fue la insatisfacción de los usuarios de la comunidad. No cumplió con la dimensión de confort habitacional más que las demás dimensiones. Los indicadores que fueron más relevantes en esa comunidad se asemejan a la satisfacción, comodidad y bienestar de la vivienda.

La satisfacción se mide muchas veces a la población beneficiaria del programa social, mas no a los huéspedes de la vivienda; pero, su relación no es muy lejana, ya que muchas veces esa disconformidad de turistas o arrendatarios lo hacen publico generando malestar a más individuos que se relacionan con la población beneficiaria. Es por ello que la satisfacción no solo implica al usuario que fue acreedor de una vivienda social, las cuales la vivienda de una u otra forma conto con los estándares de calidad funcional, confort habitacional y subsidio económico, esta última la hace más atractiva en zonas donde se requiere este tipo de proyectos. Adicionalmente, a lo encontrado en los estudios la satisfacción tuvo un nivel más alto que supera el 50% en zonas donde hay necesidad y encuentran satisfacción al ser beneficiario de una vivienda social, como indica el investigador, Burbano y Mendoza (2020) el Estado ha generado este programa para satisfacer a familias que están denominadas en extrema pobreza para sacar al país de estándares y poder escalar los rangos de estabilidad para las personas.

Con relación al objetivo 1, nivel de gestión de la modalidad adquisición de vivienda nueva, tenemos a Villamil y Osuna (2021) determinó el proyecto social adaptable en zonas con mayores temperaturas, y fue adaptado para un clima de la costa encontrándose en el trópico cálido y húmedo. Concluyeron que las condiciones de clima influyen en un contexto de implantación de diseño arquitectónico, obtuvo una aprobación del 96% en cuanto a estructura y arquitectura, y la influencia de la población y políticas de vivienda de los gobiernos locales en un 2%. En base a su investigación se pudo estar seguro que en el diseño arquitectónico que propone el programa se relaciona con el clima del lugar, y puede ser adaptable en diferentes partes de la región mientras, mas no en un clima diferente en todo caso es posible rediseñar el modelo arquitectónico que conlleva el programa de techo propio, esto por el clima variado que contamos en el Perú.

En la ciudad de Moyobamba, se obtuvo un alto nivel de gestión en cuanto a la modalidad de adquisición de vivienda nueva, ya que según los resultados obtenidos tienen un 9% en nivel bajo de gestión, 35% en un nivel intermedio y un 56% en un nivel alto de gestión. Esto es un indicador que la población beneficiaría en su mayoría califica a la vivienda como una unidad que cumple con las dimensiones medidas como: condición física de la vivienda haciendo referencia a la seguridad de la construcción, adaptabilidad climática y la funcionalidad. En cuanto al diseño arquitectónico y al costo de la vivienda, cabe recalcar que hoy en día resulta muy económico adquirir una vivienda nueva. Esto lo podemos corroborar en la satisfacción de los usuarios de diversas investigaciones. Asimismo, existe gran demanda en la adquisición de una vivienda social, la dificultad está en algunos requisitos obligatorios que deben cumplir los usuarios postulantes de estos proyectos sociales.

La gestión de la modalidad de adquisición de vivienda nueva se hace más atractiva con el subsidio económico que ofrece el estado, asimismo como indica Huaquisto, Belizario y Tudela (2020) en su estudio indicó que la población estuvo dispuesto a aportar económicamente para la sostenibilidad de servicios de saneamiento, que permita una gestión sostenible en el ámbito rural. Concluyó la relación económica del usuario y el subsidio económico es efectiva.

Con respecto al objetivo 2, nivel de satisfacción de los usuarios tenemos a Najman (2021) su investigación tuvo como resultado que los beneficiarios de las viviendas sociales eran mujeres como jefes de familia siendo estas un 62% entre las edades de 25 a 30 años. El crecimiento poblacional atribuye a la implementación de viviendas sociales. Un caso ligado a este problema es el crecimiento de la población de la tercera edad, la demanda de acceso a una vivienda fue grande en la población que las 1200 familias beneficiarias que aprueban su satisfacción por la vivienda social. Estas fueron ocupadas por un gran porcentaje de familia migrante. Concluyó que existe satisfacción social en mayor porcentaje por personas de procedencia migratoria.

Dado los resultados del presente estudio se pudo deducir que, así como en el Perú y el mundo hay grupos de personas emigrantes de diferentes procedencias. Esta situación hace que el índice de crecimiento poblacional suba y haya mayor demanda de la necesidad de una vivienda, y adicionalmente a ello la población de los sitios más vulnerables son los más afectados. En lugares donde no hay más recursos o la economía es baja, es donde la vivienda se vuelve una necesidad básica, puede ser posible que estas viviendas sociales se vuelvan un negocio.

En relación a la investigación de Elizondo (2022) cuyos resultados más relevantes fueron que todos los espacios tuvieron una disminución en la integración y el patio se convirtió en el lugar menos integrado en un 58%, las 193 familias que obtuvieron su vivienda social, mencionaron que están satisfechas. Concluyeron que el programa social de vivienda debe ser evaluado para generar confort, seguridad, y calidad para poder denominarse vivienda digna. Se consideró la configuración espacial de la vivienda social como integración satisfactoria en un 50%. Dado los resultados del presente estudio se pudo deducir, efectivamente, que una vivienda digna conlleva a la satisfacción del beneficiario. Esto es posible si cumple los indicadores que el autor denomina, pero a pesar de ello somos testigos que la integración en una vivienda de interés social llevará el nivel más alto de satisfacción, ya que su objetivo principal es la necesidad que acarrea su población, gracias a la dimensión del subsidio económico, hay una gran demanda de viviendas. La ciudad de Moyobamba contó con el 60% de satisfacción, porque de alguna u otra forma cumplió con sus expectativas. Esto hace que más proyectos de interés social sean consideradas como una prioridad.

El Nivel de Satisfacción de los usuarios en la ciudad de Moyobamba, 2022, en la tabla 11, contamos con una frecuencia de 5 beneficiarios correspondiente a un 9%, de este mismo modo indicó un nivel medio correspondiente a 17 beneficiarios representando un 31%, y finalmente 33 beneficiarios demostraron un nivel alto de 60%. Se demostró que existe un nivel alto de satisfacción en la ciudad de Moyobamba, esto conlleva a determinar que más de la mitad de la población calificó a la vivienda del programa Techo Propio como una unidad que refleja calidad funcional, confort habitacional y agradece el subsidio económico dado por el Estado; la satisfacción de los usuarios refleja en un 60%, esto conlleva a pensar que existe mucho por implementar en el módulo de vivienda de techo propio. El 40% no estuvo satisfecha con la calidad de los materiales, no siente confiabilidad, comodidad, bienestar en sus habitaciones; quizás sea la comodidad el indicador que más relevancia tuvo en la evaluación de la satisfacción del beneficiario, ya que la dimensión del confort habitacional se vio más criticado.

Es posible que el beneficiario no sienta confort habitacional, porque las viviendas fueron ocupadas por más usuarios a la que conlleva el diseño arquitectónico, no usa los espacios adecuadamente. Es cierto que las posibilidades económicas no cubren las necesidades requeridas. El 100% de beneficiados con el programa techo propio no usa los espacios correctamente por muchos factores que se relacionan con el incremento poblacional, ligado a ello la necesidad de contar con más habitaciones en su vivienda y la falta de recursos y espacio en el terreno hace que el 40% no sienta satisfacción. Cabe indicar que el 40% de los beneficiarios son mujeres y el 60% fueron varones. Esto es un indicador, ya que hay una gran cantidad de familias que la carga familiar la lleva la mujer, adicionalmente, a ello son madres de mejores de edad o cuidan a personas de avanzada edad. Es un problema social que afecta la calificación de los módulos de vivienda que cuenta el programa de Techo Propio, ya que el diseño no se adecua a las diversas necesidades de la población.

Gracias a la técnica e instrumentos que fueron utilizadas en el presente estudio, es posible usar la investigación para nuevas interrogantes. Una de estas puede ser si el diseño que proponen las empresas constructoras aliadas con el programa techo propio cumplen las expectativas de la población. Así también es posible determinar la relación que existe entre la vivienda social y la satisfacción de las personas de

escasos recursos, haciendo uso de las técnicas e instrumentos adecuadamente.

Con respecto al objetivo 3, la relación de la gestión de adquisición de vivienda nueva y satisfacción de los usuarios se tiene a Rojas y Burgos (2021) indicó que las características sociodemográficas de la población y el alto grado de homogeneidad de los proyectos sociales se concentró en su totalidad en la población de bajos recursos económicos. Concluyó que existe una correlación entre la vivienda social y la satisfacción de las personas de escasos recursos en más de un 50%. Los proyectos sociales se concentran en poblaciones que cuentan con las características similares, entre las más importantes que sean poblaciones de bajos recursos. Por eso que la gestión de estos proyectos, se relacionan con la satisfacción de los usuarios beneficiarios, ya que cumplen la necesidad de una vivienda digna; pero, esta satisfacción no precisamente contempla la conformidad de todas las dimensiones que debe cumplir. En cuanto a gestión hay una planificación que conlleva un trabajo más estricto.

Saavedra (2018) en su investigación concluyó que la vivienda y la práctica de autoconstrucción, actúa como ente subsidiario, mientras que los procedimientos de labores de diseño arquitectónico y las obras de construcción civil son dadas a las entidades privadas generando insatisfacción a la población. Es posible que en casos excepcionales la población desee realizar su propia gestión, pero como ya se ha indicado la gestión que conlleva respetar lineamientos y normas que deben ser aplicados de forma correcta, y esto se debe hacer solo con personas profesionales, ya que recae un a responsabilidad legal, por el motivo que se hace uso de recursos del estado.

Se obtuvo que en la ciudad de Moyobamba existe relación entre la gestión de adquisición de vivienda nueva y satisfacción de usuarios. Se demostró que existió influencia con un grado de correlación positiva muy alta. Se acepta la hipótesis alternativa. Asimismo, se observó en los resultados, tabla n°15 que el coeficiente de Rho de Spearman= 0.942\*\* y un valor de Sig, = 0.000 < 0.01, lo que indicó que existe un grado de correlación positiva alta entre la variable Gestión de la Modalidad Adquisición de Vivienda Nueva y la variable Satisfacción de los usuarios.

## **VI. CONCLUSIONES**

**6.1.** El Nivel de Gestión de la Modalidad Adquisición de Vivienda Nueva, es alto en un 56%. Evidenciando que la Empresa PROYECTO DHARMA S.A.C. gestionó su proyecto acorde con los lineamientos del programa, implicando ello que la empresa posee un idóneo manejo las etapas de planificación, ejecución, control y cierre del proyecto con los estándares requeridos y en los tiempos estimados.

**6.2.** El nivel de satisfacción de los usuarios de una vivienda bajo la modalidad AVN, ejecutados por la empresa PROYECTO DHARMA SAC, es alto en un 60%, lo cual demuestra que existe conformidad de los beneficiarios bajo los criterios de calidad, confort y subsidio económico. Lo que evidencia que la empresa tuvo un correcto desempeño, generando esto confianza en los beneficiarios que intrínsecamente genera rentabilidad económica y prestigio a la misma.

**6.3.** La influencia de las dimensiones de la gestión de adquisición de vivienda nueva en satisfacción de los usuarios en la ciudad de Moyobamba, 2022, es positiva y significativa, con valores de Rho de Spearman entre la dimensión condición física de la vivienda y la variable satisfacción de usuarios de 0,878\*\* (correlación positiva alta); asimismo, la dimensión de diseño arquitectónico fue de 0,901\*\* y la dimensión de costo de la vivienda fue de 0,912\*\* indica correlación muy alta de las dimensiones con la segunda variable satisfacción de los usuarios.

**6.4.** La influencia entre la Gestión de la modalidad adquisición de vivienda nueva en la satisfacción de los usuarios en la ciudad de Moyobamba, 2022, es positiva muy alta, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.942, con un valor de sig= 0.000 (p-valor<0.01). Esto se corrobora con  $R^2 = 0.8863$ , lo que indica que el 88.63% de la Gestión de Adquisición de Vivienda Nueva influye positivamente en la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Moyobamba, 2022. Es así que cuanto mejor sea la gestión de proyectos de AVN, mayor será la satisfacción de los beneficiarios de dicho programa.

## **VII. RECOMENDACIONES**

**7.1.** Se sugiere a la empresa PROYECTO DHARMA SAC y las empresas constructoras interesadas en ejecutar AVN capacitarse en nuevas metodologías de gestión de proyectos de edificación, ya que esto permitirá mejorar la aceptación de la población y la apertura del mercado inmobiliario y de la construcción. Así mismo, permitirá ejecutar proyectos de manera más ordenada desde el inicio, ejecución y cierre del mismo; entregando el producto con los estándares de calidad esperados y en los tiempos establecidos.

**7.2.** Se recomienda a la empresa PROYECTO DHARMA SAC y las empresas constructoras interesadas en ejecutar AVN, plantear proyectos integrales, que impacten de manera positiva en la trama urbana de la ciudad de Moyobamba, generando por medio de sus aportes pertinentes, zonificación propuesta, ejes de vías, servicios básicos y propuesta de diseño de vivienda condiciones idóneas de habitabilidad que logren la satisfacción de los beneficiarios.

**7.3.** Se sugiere a las Municipalidades Provinciales y Distritales, facilitar la ejecución de viviendas de interés social, en este caso de Adquisición de Vivienda de Nueva, que por sus características y requisitos, plantea la ejecución de servicios básicos, aportes de acuerdo a Ley. Asimismo, garantiza condición física de la vivienda, diseño arquitectónico y el costo idóneo de la misma.

**7.4.** Se sugiere a la Unidad gestora del Programa AVN – Techo Propio, analizar y fortalecer sus bases y procedimientos, además de establecer acciones participativas con las empresas contratistas, municipalidades, beneficiarios y todos los entes involucrados, para sí fortalecer la gestión de proyectos AVN que influye significativamente en la satisfacción de los usuarios.

## REFERENCIAS

- ALCIVAR, S., MORALES, S. y FORERO, B., 2018. FUNCTIONAL ANALYSIS OF SOCIAL INTEREST HOUSING: EL RECREO, CANTÓN DURÁN. *revista conrado* [en línea], vol. 7, no. 2, pp. 44-68. Disponible en: <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>.
- ALEGRÍA, K., 2018. Gestión del programa techo propio y su influencia en la satisfacción del beneficiario de la residencial Las Lomas de Cacatachi, 2018. *Universidad César Vallejo* [en línea], vol. 1, no. 69, pp. 75. Disponible en: [file:///C:/Users/ACER/Downloads/Alegría\\_LKM.pdf](file:///C:/Users/ACER/Downloads/Alegría_LKM.pdf).
- BAENA, G., 2017. *Protocolo y diseño de la Metodología de la Investigación*. [en línea]. S.l.: s.n. ISBN 9786077447528. Disponible en: <file:///C:/Users/Tony Sanchez/Downloads/metodologia de la investigacion Baena 2017.pdf>.
- BOILS, G., 2004. EL Banco Mundial y la política de vivienda en México. *Revista Mexicana de Sociología* [en línea], vol. 66, no. 2, pp. 345-367. Disponible en: <http://www.ejournal.unam.mx/rms/2004-2/RMS04204.pdf>.
- BRIEDE, J., CABELLO, M., PÉREZ, C. y ARRIAGADA, A., 2016. A collaborative platform for project management in the field of industrial design. *Formacion Universitaria*, vol. 9, no. 3, pp. 61-74. ISSN 07185006. DOI 10.4067/S0718-50062016000300008.
- BRISSI, S., DEBS, L. y ELWAKIL, E., 2021. A review on the factors affecting the use of offsite construction in multifamily housing in the united states. *Buildings*, vol. 11, no. 1, pp. 1-23. ISSN 20755309. DOI 10.3390/buildings11010005.
- CABRA, L., 2011. Fallas del mercado y capacidad de pago: una propuesta para los servicios de acueducto y alcantarillado \*. *Opinión Jurídica* [en línea], vol. 10, no. 4, pp. 101-118. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/ojum/v10n19/v10n19a06.pdf>.
- CAMPERO, M., 2013. Rol de los principios de administraci??n de proyectos en el manejo de contratos de obras civiles. *Revista Ingenieria de Construccion*, vol. 28, no. 1, pp. 81-94. ISSN 07162952. DOI 10.4067/SO718-50732013000100005.
- CASTEEL, A. y BRIDIER, N., 2021. Describing populations and samples in doctoral student research. *International Journal of Doctoral Studies*, vol. 16, no. 8, pp. 339-362. ISSN 15568873. DOI 10.28945/4766.
- CASTROS, C. y ALVARIZ, G., 2022. Forma Aberta: a proposta de Oskar Hansen e Svein Hatloy para o PREVI — Proyecto Experimental de Vivienda — Perú. *Arquitecturas del Sur*, vol. 40, no. 61, pp. 24-39. ISSN 07162677. DOI 10.22320/07196466.2022.40.061.02.

- CORRAL, Y., 2008. Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. , pp. 230.
- ELIZONDO, L., 2022. A Justified Plan Graph Analysis of Social Housing in Mexico (1974–2019): Spatial Transformations and Social Implications. *Nexus Network Journal* [en línea], vol. 24, no. 1, pp. 25-53. ISSN 1590-5896. DOI 10.1007/s00004-021-00568-7. Disponible en: <https://doi.org/10.1007/s00004-021-00568-7>.
- FERNANDEZ, F., 2021. CLANDESTINO DE DETENCIÓN DE LA DICTADURA. *esma* [en línea], vol. 1, no. 1, pp. 45-59. Disponible en: <https://revistas.usal.es/index.php/1130-2887/article/view/26190/26923>.
- GALLARDO, E., 2017. Metodología de la Investigación. *Universidad Continental* [en línea], vol. 1, no. 7, pp. 98. Disponible en: [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf).
- GHORBANI, A., 2023. A Review of Successful Construction Project Managers ' Competencies and Leadership Profile. *Rehabilitation in Civil Engineering* [en línea], vol. 1, no. 1, pp. 76-95. Disponible en: <http://civiljournal.semnan.ac.ir/>.
- GUAN, S., ZHU, Z. y WANG, G., 2022. A Review on UAV-Based Remote Sensing Technologies for Construction and Civil Applications. *Drones*, vol. 6, no. 5, pp. 1-20. ISSN 2504446X. DOI 10.3390/drones6050117.
- GUERRA, K., PÉREZ, R. y FORNET, E., 2014. Proposal of a technology for innovation project management in the Cuban science and innovation territorial system. *Revista Cubana de Informacion en Ciencias d* [en línea], vol. 25, no. 4, pp. 367-381. ISSN 23072113. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/ics/v25n4/rci02414.pdf>.
- HATIPOGLU, B. y TERECI, A., 2021. Survey on the user satisfaction with the mass housing projects led by district municipality: Konya-karatay example. *Gazi University Journal of Science*, vol. 34, no. 3, pp. 679-693. ISSN 21471762. DOI 10.35378/gujs.765147.
- HERNÁNDEZ, G. y VELÁSQUEZ, S., 2014. Vivienda y calidad de vida. Medición del hábitat social en el México occidental\* Housing and quality of life. Measuring the social habitat in western Mexico. *Revista Bitácora Urbano Territorial* [en línea], vol. 24, no. 1, pp. 1-36. Disponible en: Agregar URL.
- HUAQUISTO, E., BELIZARIO, G. y TUDELA, J., 2020. Disponibilidad a Cooperar por los Servicios de Saneamiento Rural. *Dialnet* [en línea], vol. 9, no. 051, pp. 1553-1565. DOI <https://doi.org/10.26788/riepg.v9i2.2257>. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7616793>.

- IPANAQUE, Y., 2020. Gestión del programa Techo Propio y satisfacción en beneficiarios de Tarapoto – 2019. *Psikologi Perkembangan* [en línea], no. October 2013, pp. 1-126. ISSN 1098-6596. Disponible en: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3000/SilvaAcosta.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/1046%0Ahttp://arxiv.org/abs/1011.1669%0Ahttp://dx.doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201>.
- JUAN, M., BURBANO, V. y MENDOZA, H., 2020. Teachings attributable to the process of allocation of social interest housing in a Colombian city: Degree of user satisfaction. *Informacion Tecnologica*, vol. 21, no. 5, pp. 119-128. ISSN 07180764. DOI 10.4067/S0718-07642020000500119.
- KAMIL, M., 2021. Social reasons for and repercussions of judicial delays in Subordinate Courts of Karachi: the need for sociological analysis. *Sri Lanka Journal of Social Sciences*, vol. 44, no. 2, pp. 181. ISSN 0258-9710. DOI 10.4038/sljss.v44i2.7928.
- KNEZEVIC, I.A., 2021. CONTRASTIVE ANALYSIS OF THE VOCABULARY OF POPULAR AND ACADEMIC SCIENTIFIC PAPERS IN THE FIELD OF THEOLOGY IN THE SERBIAN LANGUAGE Summary. *Filolog (Banja Luka)*, vol. 2021, no. 24, pp. 15-35. ISSN 22331158. DOI 10.21618/fil2124015k.
- LALUDDIN, H., HANEEF, S., MOHAMMAD, M.T.H. y RAHMAN, M.P., 2021. Revisiting the Concept of Waqf : Its Maintenance, Issues and Challenges. *International Journal of Islamic Thought*, vol. 20, pp. 53-64. ISSN 22896023. DOI 10.24035/ijit.20.2021.210.
- LERMA, L., SERRANO, M. y PÉREZ, D., 2021. Importancia de la planeación en la gestión de vivienda social: caso Buenaventura (Colombia). *Revista Lasallista de Investigación* [en línea], vol. 17, no. 2, pp. 236-255. ISSN 2256-3938. DOI 10.22507/rli.v17n2a17. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10567/3016>.
- LINARES, R., 2021. *Viviendas sociales y el déficit de habitabilidad de los Hogares Residencial Los Sauces, Tarapoto – 2021* [en línea]. S.l.: s.n. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>.
- LUJAN, J., 2020. *Factores del comportamiento del programa Techo Propio del Fondo Mivivienda en la región La Libertad, 2019* [en línea]. S.l.: s.n. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52048/Jaimes\\_VC M-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52048/Jaimes_VC_M-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- MADKUR, F. y PALETTA, F., 2021. Transparência Digital na Informação Pública. *Boletim do Arquivo da Universidade de Coimbra*, vol. 34, no. 2, pp. 69-89. ISSN 0872-5632. DOI 10.14195/2182-7974\_34\_2\_4.

- MUÑOZ, L., ARCILA S, J., LÓPEZ S, I., DELGADO, J., RENGIFO, R. y PÉREZ, J., 2020. Aesthetics of social housing: Progressive development in Palmira, Colombia (2000-2017). *Revista INVI*, vol. 35, no. 98, pp. 75-100. ISSN 07188358. DOI 10.4067/S0718-83582020000100075.
- NAJMAN, M., 2021. ¿Todos los caminos conducen a la vivienda social? Trayectorias residenciales como factor de diferenciación. *Revista INVI* [en línea], vol. 36, no. 102, pp. 157-182. ISSN 0718-8358. DOI 10.4067/S0718-83582021000200157. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-83582021000200157&lng=en&nrm=iso&tlng=en](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-83582021000200157&lng=en&nrm=iso&tlng=en).
- PÉREZ, A., 2011. La calidad del hábitat para la vivienda de interés social. soluciones desarrolladas entre 2000 y 2007 en Bogotá. *Revista INVI* [en línea], vol. 26, no. 72, pp. 95-126. ISSN 07181299. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-83582011000200004>.
- PÉREZ, M., 2021. Habitability of minimum housing and the cities under global pandemic: COVID-19 in mérida Mexico. *Revista INVI* [en línea], vol. 36, no. 102, pp. 352-383. ISSN 0718-8358. Disponible en: <https://doi.org/10.4067/S0718-83582021000200352>.
- PODLUBNE, J., 2012. PALAVRAS DOS EDITORES CONVIDADOS. *dossie* [en línea], vol. 23, pp. 370-374. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/alea/a/z8JzPZYX6qCHNnscwF3ym/?format=pdf&lang=pt>.
- RASSE, A. y LETELIER, F., 2013. THE HOUSING RECONSTRUCTION PROCESS IN DOWNTOWN TALCA: AN OVERVIEW AFTER TWO YEARS OF THE CATASTROPHE. *Revista INVI*, vol. 28, no. 77, pp. 139-164. DOI 10.4067/s0718-83582013000100005.
- REGLAMENTO NACIONAL DE EDIFICACIONES, 2018. Reglamento Nacional de edificaciones. *Reglamento Nacional De Edificaciones* [en línea], vol. 53, no. 9, pp. 1689-1699. ISSN 1098-6596. Disponible en: <http://www3.vivienda.gob.pe/pnc/docs/normatividad/varios/Reglamento Nacional de Edificaciones.pdf>.
- ROJAS, M. y BURGOS, S., 2021. Integración social en proyectos de vivienda social. Un análisis en el Gran Concepción, Chile. *Revista INVI*, vol. 36, no. 103, pp. 268-291. DOI 10.4067/s0718-83582021000300268.
- SAAVEDRA, 2018. Barrios resilientes energéticamente en viviendas sociales: La reconstrucción postincendio en el cerro las cañas de valparaíso. *Revista INVI* [en línea], vol. 33, no. 92, pp. 183-210. Disponible en:

- <https://scielo.conicyt.cl/pdf/invi/v33n92/0718-8358-invi-33-92-00183.pdf>.
- SAMPIERI, R., 1997. Metodología de la investigación. *revista de metodología* [en línea], vol. 4, no. 6, pp. 497. Disponible en: [https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci3n\\_Sampieri.pdf](https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci3n_Sampieri.pdf).
- SENA, A., 2022. Metodología de la investigación. *Revista Latinoamericana* [en línea], vol. 4, no. 3, pp. 1.198. Disponible en: [http://relmis.com.ar/ojs/index.php/relmis/issue/view/formas\\_sustentos\\_buscadas\\_sociales/33](http://relmis.com.ar/ojs/index.php/relmis/issue/view/formas_sustentos_buscadas_sociales/33).
- SIROLA, P., HAAPAKANGAS, A., LAHTINEN, M. y RUOHOMÄKI, V., 2022. Workplace change process and satisfaction with activity-based office. *Facilities*, vol. 40, no. 15-16, pp. 17-39. ISSN 02632772. DOI 10.1108/F-12-2020-0127.
- SKERBIC, M.M., 2021. How did William J. Morgan shape the ethics of sport? *Kinesiology*, vol. 53, no. 2, pp. 326-335. ISSN 1848638X. DOI 10.26582/k.53.2.16.
- TOUSI, E., 2021. Challenges on Urban Socio-Spatial Cohesion. The Case of Social Housing Complexes in the Regional Administrative area of Piraeus in Greece. *Journal of Sustainable Architecture and Civil Engineering* [en línea], vol. 29, no. 2, pp. 21-32. ISSN 2335-2000. DOI 10.5755/j01.sace.29.2.29137. Disponible en: <https://sace.ktu.lt/index.php/DAS/article/view/29137>.
- VARGAS, J., 2021. *GESTIÓN PÚBLICA Política de Vivienda y Programa Techo Propio en beneficiarios de la Modalidad Adquisición de Vivienda* [en línea]. S.l.: s.n. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/89554>.
- VELASCO, M., GARCIAANDRÉS, PÉREZ, M. y MORENO, J., 2017. El problema de la vivienda en las pequeñas, medianas y grandes ciudades de Oaxaca, México, 2000-2015. *Quivera. Revista de Estudios Territoriales* [en línea], vol. 19, no. 1, pp. 61-84. ISSN 1405-8626. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/401/40153531004.pdf>.
- VILLAMIL, V. y OSUNA, I., 2021. Minga: modelo replicable de renovación urbana sostenible, caso Buenaventura. *Revista Hábitat Sustentable* [en línea], vol. 11, no. 1, pp. 58-71. ISSN 07190700. DOI 10.22320/07190700.2021.11.01.05. Disponible en: <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/RHS/article/view/4775>.
- WEGERTSEDER, P., SCHMIDT, D., HATT, T., SAELZER, G. y HEMPEL, R., 2014. Barriers and opportunities observed in the incorporation of high energy efficiency standards in Chilean social housing. *Arquitectura y Urbanismo* [en línea], vol. XXXV, no. 3, pp. 37-49. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/au/v35n3/au04314.pdf>.

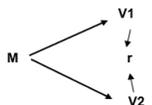
- XU, H., ZHOU, J., ASTERIS, P., ARMAGHANI, D. y TAHIR, M., 2019. Supervised machine learning techniques to the prediction of tunnel boring machine penetration rate. *Applied Sciences (Switzerland)*, vol. 9, no. 18, pp. 1-19. ISSN 20763417. DOI 10.3390/app9183715.
- ZALAMEA, E. y GARCIA, R., 2014. Diseño arquitectónico integrado de sistemas solares térmicos en techumbres de viviendas. *Arquitectura y Urbanismo* [en línea], vol. 35, no. 3, pp. 18-36. ISSN 1815-5898. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-58982014000300003&lang=es%0Ahttp://scielo.sld.cu/pdf/au/v35n3/au03314.pdf](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-58982014000300003&lang=es%0Ahttp://scielo.sld.cu/pdf/au/v35n3/au03314.pdf).
- ZHANG, L. y WU, Z., 2022. The characteristics of leisure activities and the built environment influences in large-scale social housing communities in China: the case study of Shanghai and Nanjing. *Journal of Asian Architecture and Building Engineering* [en línea], vol. 21, no. 3, pp. 825-838. ISSN 13472852. DOI 10.1080/13467581.2021.1906257. Disponible en: <https://doi.org/10.1080/13467581.2021.1906257>.

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>V1:</b> <b>Gestión de la Modalidad Adquisición de Vivienda Nueva</b>	<p>La gestión de proyectos es un conjunto de metodologías para planificar y dirigir los procesos de un proyecto. Comprende un cúmulo específico de operaciones diseñadas para lograr un objetivo con un alcance, recursos, inicio y final establecidos. Los objetivos de la gestión de proyectos son, Gestionar el inicio y la evolución de un proyecto; Controlar y responder ante problemas que surjan durante un proyecto; facilitar la finalización y aprobación del proyecto. Está esencialmente dirigida a conseguir los objetivos, que pueden expresarse en términos de resultados. Briede et al. (2016)</p>	<p>esta variable será medida en las dimensiones de condición física de la vivienda, diseño arquitectónico y en cuanto al costo de la vivienda, mediante la aplicación de un cuestionario impreso de 18 ítems en la escala de Likert, para jefes de familia que forman parte de la muestra de estudio.</p>	Condición física de la vivienda	-Seguridad de la construcción -adaptabilidad climática -funcionalidad	Ordinal
			Diseño arquitectónico	-durabilidad -idoneidad -belleza	Ordinal
			Costo de vivienda	-costo del terreno -costo de construcción -costo de mejoramiento	Ordinal
<b>V2:</b> <b>Satisfacción de los usuarios</b>	<p>Son las oportunidades observadas en el proceso de diseño de la vivienda social para satisfacer las necesidades de las familias que adquieren dicha vivienda de interés social, a partir de la incorporación de estándares de alta eficiencia y demanda. Se basa en el diseño integrado, donde convergen profesionales investigadores del proyecto y vivienda de la fundación "Techo" (Wegertseeder et al. 2014)</p>	<p>esta variable se desarrollará mediante la aplicación de un cuestionario de 18 ítems en la escala de Likert, que será medida en cuanto a calidad funcional, confort habitacional y subsidio económico, para jefes de familia que forman parte de la muestra de estudio.</p>	Calidad funcional	-calidad de materiales -refugio familiar -Confiabilidad	Ordinal
			Confort habitacional	-Satisfacción -Comodidad -Bienestar	Ordinal
			Subsidio económico	-subsidio social -Valor del subsidio -financiamiento	Ordinal

## Anexo 2. Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Técnicas, Instrumentos, alcance										
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la influencia que existe entre gestión de la modalidad de adquisición de vivienda nueva y satisfacción de los usuarios en la ciudad de Moyobamba, 2022?,</p> <p><b>Problemas específicos.</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de gestión de la modalidad de adquisición de vivienda nueva para los usuarios en la ciudad de Moyobamba, 2022?,</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en la ciudad de Moyobamba, 2022?,</p> <p>¿Cómo influyen las dimensiones de la gestión de adquisición de vivienda nueva con la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Moyobamba, 2022?</p>	<p><b>objetivo general</b></p> <p>Determinar la influencia de la gestión de la modalidad de adquisición de vivienda nueva en la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Moyobamba,2022</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Determinar el nivel de gestión de la modalidad de Adquisición de Vivienda Nueva para los usuarios en la ciudad de Moyobamba, 2022.</p> <p>Determinar el nivel satisfacción del usuario en la ciudad de Moyobamba, 2022.</p> <p>Establecer la influencia de las dimensiones de la gestión de modalidad de adquisición de vivienda nueva en la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Moyobamba,2022.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>La gestión de la modalidad de adquisición de vivienda nueva influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en la ciudad de Moyobamba,2022.</p> <p><b>Hipótesis nula:</b></p> <p>La gestión de la modalidad de adquisición de vivienda nueva no influye significativamente en la satisfacción al usuario para la población en la ciudad de Moyobamba,2022</p> <p><b>Hipótesis específica</b></p> <p>El nivel de gestión de la modalidad de Adquisición de Vivienda Nueva en la ciudad de Moyobamba - 2022, es alta.</p> <p>El nivel de satisfacción de los usuarios en la ciudad de Moyobamba - 2022, es alta.</p> <p>Las dimensiones de la gestión de la adquisición de vivienda nueva influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios en la ciudad de Moyobamba,2022.</p>	<p><b>Técnica:</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionario</p>										
<p><b>Diseño de investigación</b></p>	<p><b>Población y muestra</b></p>	<p><b>Categorías y sub categorías</b></p>											
<p><b>Diseño de investigación:</b></p>  <p><b>M = Muestra</b>  <b>V1 = Gestión de la modalidad de adquisición de vivienda nueva.</b>  <b>V2 = Satisfacción de los usuarios</b>  <b>r = Relación de V1 con V2</b></p> <p>Tipo de investigación: Tipo básica</p>	<p>Como población se tiene a 55 usuarios, mismo que se considera la muestra de estudio de 55 jefes de familia de las AVN.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1060 1084 1365 1120">categorías</th> <th data-bbox="1365 1084 1686 1120">subcategorías</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1060 1120 1365 1274" rowspan="3"> <b>Gestión del proyecto de la modalidad de Adquisición de vivienda nueva</b> </td> <td data-bbox="1365 1120 1686 1177">Condición física de la vivienda</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1365 1177 1686 1234">Diseño arquitectónico</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1365 1234 1686 1274">Costo de vivienda</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1060 1274 1365 1378" rowspan="3"> <b>Satisfacción de los usuarios</b> </td> <td data-bbox="1365 1274 1686 1315">Calidad funcional</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1365 1315 1686 1347">Confort habitacional</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1365 1347 1686 1378">Subsidio económico</td> </tr> </tbody> </table>	categorías	subcategorías	<b>Gestión del proyecto de la modalidad de Adquisición de vivienda nueva</b>	Condición física de la vivienda	Diseño arquitectónico	Costo de vivienda	<b>Satisfacción de los usuarios</b>	Calidad funcional	Confort habitacional	Subsidio económico	
categorías	subcategorías												
<b>Gestión del proyecto de la modalidad de Adquisición de vivienda nueva</b>	Condición física de la vivienda												
	Diseño arquitectónico												
	Costo de vivienda												
<b>Satisfacción de los usuarios</b>	Calidad funcional												
	Confort habitacional												
	Subsidio económico												

### Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos.

#### Cuestionario para medir el nivel de la Gestión de la modalidad Adquisición de Vivienda Nueva

##### Datos informativos:

Género:  M  F

**Instrucciones:** Estimado (a) colaborador (a), el presente tiene como objetivo identificar el nivel de la gestión de la modalidad adquisición de vivienda nueva en la ciudad de Moyobamba, 2022. El instrumento es anónimo y reservado, la información es solo para uso de la investigación. En tal sentido, se le agradece por la información brindada con sinceridad y objetividad, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Ítems	Enunciados	Valoración				
		1	2	3	4	5
	<b>Condición física de la vivienda</b>					
01	Tiene conocimiento de la seguridad física que brinda la vivienda de la modalidad <b>Adquisición de Vivienda Nueva (AVN)</b>					
02	Considera usted que la AVN brinda seguridad a los usuarios con la construcción de los departamentos y/o viviendas					
03	Se siente en plena protección con su departamento y/o vivienda que ha adquirido mediante la modalidad AVN					
04	Se siente satisfecho con la protección que la AVN brinda a los usuarios mediante la construcción de su vivienda y/o departamento					
05	Considera que las viviendas y/o departamentos de la AVN brindan confortabilidad en cuanto a sus espacios como Sala, cocina, comedor, habitaciones, jardinería.					
06	Se siente satisfecho con el confort de las viviendas y/o departamentos					
	<b>Diseño Arquitectónico</b>					
07	Se siente satisfecho con los materiales utilizados en la construcción de las viviendas y/o departamentos que brinda la AVN					

08	Considera que la AVN hace uso de materiales de construcción de buena calidad para la elaboración de las viviendas y/o departamentos				
09	Está de acuerdo con el porcentaje de espacios que brinda la AVN				
10	Considera que los espacios de cada departamento tienen las condiciones apropiadas para dar comodidad a los usuarios.				
11	Se encuentra conforme con la cantidad de ambientes que plantea la AVN				
12	Considera que los ambientes como sala, comedor cocina y áreas verdes cuentan con un buen diseño arquitectónico.				
<b>Costo de Vivienda</b>					
13	Está de acuerdo que el valor del crédito de la modalidad AVN tenga un límite de S/. 109,200 por vivienda y/o departamento				
14	Se siente satisfecho de que el estado le otorgue el Bono Habitacional de hasta S/. 40,250 para la compra de su vivienda y/o departamento a través de la modalidad AVN				
15	Está de acuerdo con la facilidad crediticia que brinda la AVN de poder financiar de 5 a hasta 10 años según los ingresos familiares				
16	Considera que el porcentaje de interés es adecuado en la compra del predio y vivienda a través de la AVN				
17	Se siente satisfecho que esta facilidad se adecue de acuerdo a sus ingresos mensuales				
18	Considera que este bono habitacional facilita la adquisición de vivienda nueva con ingreso mínimo para tener una propiedad.				

Nivel	Puntaje
Alto	69 a 90
Medio	46 a 68
Bajo	18 a 45

## Cuestionario para medir el nivel de Satisfacción de los usuarios

### Datos informativos:

**Género:**  M  F

**Instrucciones:** Estimado (a) colaborador (a), el presente tiene como objetivo de identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en la ciudad de Moyobamba, 2022. El instrumento es anónimo y reservado, la información es solo para uso de la investigación. En tal sentido, se le agradece por la información brindada con sinceridad y objetividad, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Ítems	Enunciados	Valoración				
		1	2	3	4	5
	<b>Calidad Funcional</b>					
01	Se siente satisfecho con la garantía que le ofrece la AVN					
02	Se siente satisfecho que la AVN garantice la construcción de su vivienda					
03	Se siente en plena confianza con la adquisición de su vivienda					
04	Cree usted que la AVN es fiable con la garantía ofrecida en la compra de su vivienda					
05	Siente total confiabilidad con la vivienda y/o departamento adquirido por medio de la AVN					
06	Se siente satisfecho con la confiabilidad demostrada en la construcción de proyectos de viviendas de interés social					
	<b>Confort Habitacional</b>					
07	Considera que las viviendas y/o departamentos elaborados por la AVN satisfacen las necesidades de los usuarios					
08	Considera que los espacios de las viviendas y/o departamentos son confortables para los usuarios					
09	Se siente satisfecho con la comodidad de los espacios habitacionales en su vivienda y/o departamento					
10	Se siente satisfecho con el confort climático que tiene la vivienda y/o departamento con el manejo de áreas verdes, ventilación natural y altura de la edificación.					
11	Se siente satisfecho con el bienestar que brinda su vivienda y/o departamento					

12	Se siente satisfecho con los servicios básicos que ofrece dicho predio					
<b>Subsidio Económico</b>						
13	Está de acuerdo con el porcentaje social de S/. 40,250 de subsidio que brinda el estado para adquirir su vivienda					
14	Considera de gran ayuda dicho porcentaje social económico para la adquisición de su vivienda y/o departamento					
15	Se siente satisfecho con el subsidio de hasta S/. 40,250					
16	Cree usted que dicho valor subsidiario ayuda a las personas que necesitan mayor apoyo habitacional a través de la AVN					
17	Se siente satisfecho con el bono habitacional que otorga el estado					
18	Se siente satisfecho porque a través del bono habitacional logró adquirir su vivienda de interés social.					

Nivel	Puntaje
Alto	69 a 90
Medio	46 a 68
Bajo	18 a 45

## Anexo 4. Validez de contenido – juicio de expertos.

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Jessica Karin Solano Cavero.  
Institución donde labora : Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
Especialidad : Docente Metodóloga.  
Instrumento de evaluación : Para medir el nivel de gestión de la modalidad de adquisición de vivienda nueva  
Autor (s) del instrumento (s) : Arq. Veronika Jhoany Mirano Celis

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión de la modalidad de adquisición de vivienda nueva.</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gestión de la modalidad de AVN</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión de la modalidad de AVN</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					<b>46</b>	

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

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

SE SUGIERE QUE EL INSTRUMENTO SEA SOMETIDO A UNA PRUEBA PILOTO ANTES DE SU APLICACIÓN

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6



Tarapoto 18 de junio de 2022

Mg. Jessica Karin Solano Cavero  
COLEGIO DE SOCIOLOGOS DEL PERU  
C. S. P. N° 3681

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Jessica Karin Solano Cavero.  
Institución donde labora : Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
Especialidad : Docente Metodóloga.  
Instrumento de evaluación : Para medir el nivel de satisfacción de los usuarios  
Autor (s) del instrumento (s) : Arq. Veronika Jhoany Mirano Celis

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Satisfacción de los usuarios.</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Satisfacción de los usuarios.</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Satisfacción de los usuarios.</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					<b>43</b>	

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

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

SE SUGIERE QUE EL INSTRUMENTO SEA SOMETIDO A UNA PRUEBA PILOTO ANTES DE SU APLICACIÓN

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.3



Tarapoto 18 de junio de 2022

Mg. Jessica Karin Solano Cavero  
COLEGIO DE SOCIOLOGOS DEL PERU  
C. S. P. N° 3581

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Benjamín López Cahuaza.  
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD PRIVADA CESAR VALLEJO  
 Especialidad : ESPECIALISTA.  
 Instrumento de evaluación : Para medir el nivel de gestión de la modalidad de adquisición de vivienda nueva .  
 Autor (s) del instrumento (s): Arq. Veronika Jhoany Mirano Celis

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión de la modalidad de adquisición de vivienda nueva.</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gestión de la modalidad de AVN</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión de la modalidad de AVN</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						49

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

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Revisado el instrumento de investigación y verificada la información se considera válido y aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49

Tarapoto, 14 de junio de 2022

Sello personal y firma  Mg. Benjamín López Cahuaza



INGENIERO CIVIL  
REG. CIP. N° 73365

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Benjamín López Cahuaza.  
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD PRIVADA CESAR VALLEJO  
 Especialidad : ESPECIALISTA.  
 Instrumento de evaluación : Para medir el nivel de satisfacción de los usuarios  
 Autor (s) del instrumento (s): Arq. Veronika Jhoany Mirano Celis

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Satisfacción de los usuarios.</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Satisfacción de los usuarios.</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Satisfacción de los usuarios.</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>49</b>

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

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Revisado el instrumento de investigación y verificada la información se considera válida y aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49

Tarapoto, 14 de junio de 2022

Mg. Benjamín López Cahuaza  
 INGENIERO CIVIL  
 REG. CIP. N° 73365



Sello personal y firma

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Luis Paredes Aguilar

Institución donde labora : UNIVERSIDAD PRIVADA CESAR VALLEJO

Especialidad : ESPECIALISTA

Instrumento de evaluación : Para medir el nivel de gestión de la modalidad de adquisición de vivienda nueva

Autor (s) del instrumento (s): Arq. Veronika Jhoany Mirano Celis

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

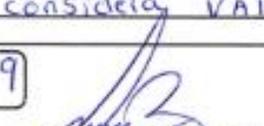
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión de la modalidad de adquisición de vivienda nueva.</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gestión de la modalidad de AVN</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión de la modalidad de AVN</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						49

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

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Revisado el instrumento de investigación y verificada la información se considera VÁLIDO Y APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49

  
  
 Sello personal y firma

Tarapoto, 15 de junio de 2022

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Luis Paredes Aguilar

Institución donde labora : UNIVERSIDAD PRIVADA CESAR VALLEJO

Especialidad : ESPECIALISTA.

Instrumento de evaluación : Para medir el nivel de satisfacción de los usuarios

Autor (s) del instrumento (s): Arq. Veronika Jhoany Mirano Celis

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Satisfacción de los usuarios.</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Satisfacción de los usuarios.</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Satisfacción de los usuarios.</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					49	

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

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Revisado el instrumento de investigación y verificada la información se considera VALIDO y APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49

Tarapoto, 15 de junio de 2022

  
  
Mg. Luis Paredes Aguilar

Sello personal y firma

## Anexo 5. Autorización de publicación de identidad



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Moyobamba, 21 de mayo de 2022

**CARTA N°001 – 2022 – PDSAC/GG**

Señor.

Arq. Veronika Jhoany Mirano Celis.

Maestrante de la Universidad Cesar Vallejo

**ASUNTO** : Consentimiento para aplicar instrumentos y recolección de datos para investigación

**REFERENCIA** : Elaboración de Tesis

De mi especial consideración:

Por la presente, me dirijo a usted para saludarte cordialmente, con la finalidad de brindarle el consentimiento para aplicar instrumentos y recolección de datos que sea necesario para su investigación, así como la autorización para publicación de los resultados en el repositorio de la institución educativa.

Sin otro particular me despido de usted no sin antes desearle éxitos en sus actividades diarias.

Atentamente.

  
.....  
*José Celix Amacifuén*  
GERENTE GENERAL  
PROYECTO DHARMA S.A.C.

## Anexo 6. Base de datos

V1= Gestión de la Modalidad Adquisición de Vivienda Nueva																									
D1: Condición física de la vivienda						D 1	NIVE L	D2: Diseño Arquitectónico						D 2	NIVE L	D3: Costo de Vivienda					D 3	NIVE L	V 1	Nivel	
4	4	4	3	4	4	23	Medio	4	4	3	3	4	4	22	Medio	4	3	2	2	2	3	16	Medio	61	Medio
1	3	3	3	1	3	14	Bajo	2	3	1	2	5	1	14	Bajo	2	2	3	2	4	2	15	Bajo	43	Bajo
2	3	2	1	1	2	11	Bajo	3	3	4	3	3	3	19	Medio	5	5	3	4	3	3	23	Medio	53	Medio
2	2	1	1	3	3	12	Bajo	2	2	2	2	2	2	12	Bajo	5	4	5	3	2	3	22	Medio	46	Medio
2	2	2	2	2	2	12	Bajo	2	2	2	2	2	2	12	Bajo	2	2	2	2	2	2	12	Bajo	36	Bajo
5	5	5	5	5	5	30	Alto	4	4	5	5	5	5	28	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	88	Alto
3	5	4	4	3	3	22	Medio	3	4	2	5	4	4	22	Medio	4	5	5	4	5	5	28	Alto	72	Alto
5	5	5	5	4	4	28	Alto	4	4	3	2	3	2	18	Medio	4	4	4	4	5	4	25	Alto	71	Alto
4	3	3	3	2	2	17	Medio	3	3	2	2	3	3	16	Medio	3	2	3	3	3	3	17	Medio	50	Medio
5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	90	Alto
5	4	5	3	1	3	21	Medio	4	2	2	2	1	1	12	Bajo	1	3	4	4	3	4	19	Medio	52	Medio
3	5	4	4	3	3	22	Medio	2	3	3	2	3	3	16	Medio	4	5	3	2	3	3	20	Medio	58	Medio
5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	90	Alto
5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	90	Alto
3	3	3	3	3	3	18	Medio	4	3	4	4	3	3	21	Medio	4	5	4	4	4	4	25	Alto	64	Medio
4	4	4	4	3	3	22	Medio	3	3	3	3	2	3	17	Medio	3	3	3	3	3	3	18	Medio	57	Medio
1	1	1	1	1	1	6	Bajo	1	1	1	1	1	1	6	Bajo	1	1	1	1	1	1	6	Bajo	18	Bajo
5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	90	Alto
4	5	4	4	5	5	27	Alto	5	5	4	4	3	4	25	Alto	5	4	4	3	4	5	25	Alto	77	Alto
5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	90	Alto
5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	4	4	4	4	4	25	Alto	85	Alto
1	3	1	1	3	2	11	Bajo	2	2	2	2	2	3	13	Bajo	2	4	3	2	2	3	16	Medio	40	Bajo
5	5	4	4	3	5	26	Alto	4	5	4	5	3	3	24	Alto	5	5	4	5	5	5	29	Alto	79	Alto
5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	90	Alto
5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	90	Alto
3	5	5	5	3	3	24	Alto	3	4	4	4	3	4	22	Medio	1	5	5	3	5	5	24	Alto	70	Alto
3	3	3	3	3	3	18	Medio	3	3	3	4	4	4	21	Medio	4	4	4	4	4	4	24	Alto	63	Medio
5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	90	Alto
3	2	3	2	2	2	14	Bajo	3	2	1	2	2	2	12	Bajo	4	4	4	4	3	3	22	Medio	48	Medio
1	3	1	2	2	3	12	Bajo	2	3	2	3	3	1	14	Bajo	1	3	3	3	3	4	17	Medio	43	Bajo
1	5	5	5	5	5	26	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	4	5	5	5	5	5	29	Alto	85	Alto
5	3	3	5	1	1	18	Medio	1	1	1	1	2	3	9	Bajo	1	5	4	5	5	5	25	Alto	52	Medio
5	5	5	5	4	4	28	Alto	4	5	4	4	4	5	26	Alto	4	5	5	5	5	5	29	Alto	83	Alto
4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	72	Alto
4	5	5	4	4	4	26	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	5	5	5	4	4	4	27	Alto	77	Alto

2	2	3	3	3	3	16	Medio	4	3	3	3	1	3	17	Medio	3	3	3	1	2	2	14	Bajo	47	Medio
5	5	5	5	5	4	29	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	3	5	5	4	3	5	25	Alto	78	Alto
1	1	4	1	1	1	9	Bajo	3	4	4	4	1	2	18	Medio	2	3	4	3	3	4	19	Medio	46	Medio
5	5	5	4	3	3	25	Alto	3	3	3	3	3	2	17	Medio	2	4	4	3	5	4	22	Medio	64	Medio
2	2	4	4	4	2	18	Medio	3	3	3	3	3	2	17	Medio	2	3	4	3	3	3	18	Medio	53	Medio
3	3	4	3	3	3	19	Medio	3	3	4	3	3	3	19	Medio	4	4	3	3	3	3	20	Medio	58	Medio
3	3	3	3	3	5	20	Medio	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	80	Alto
5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	90	Alto
2	4	4	4	3	4	21	Medio	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	69	Alto
5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	4	5	5	5	29	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	89	Alto
3	3	3	3	3	3	18	Medio	3	3	3	3	3	3	18	Medio	3	3	3	3	3	3	18	Medio	54	Medio
5	5	4	5	5	5	29	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	4	4	5	5	4	4	26	Alto	85	Alto
5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	90	Alto
5	5	4	5	5	4	28	Alto	5	5	4	5	4	5	28	Alto	5	5	4	4	5	5	28	Alto	84	Alto
5	4	4	4	5	4	26	Alto	4	4	4	5	3	2	22	Medio	4	4	4	4	3	3	22	Medio	70	Alto
3	4	4	4	3	3	21	Medio	4	4	3	4	3	4	22	Medio	4	4	4	3	4	2	21	Medio	64	Medio
4	4	3	4	3	4	22	Medio	4	3	4	4	3	4	22	Medio	4	4	4	3	4	4	23	Medio	67	Medio
3	3	4	4	4	4	22	Medio	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	70	Alto
4	4	4	5	5	4	26	Alto	4	5	5	4	5	4	27	Alto	4	4	3	4	5	4	24	Alto	77	Alto
3	3	4	4	4	4	22	Medio	3	3	3	4	3	4	20	Medio	4	5	5	4	5	4	27	Alto	69	Alto

Ítems= 18

Puntaje mínimo	18
Puntaje máximo	90

Niveles		
<b>Bajo</b>	18	45
<b>Medio</b>	46	68
<b>Alto</b>	69	90

V 2= Satisfacción de los usuarios																						
D1: Calidad Funcional						D1	D2: Confort Habitacional						D2	D3: Subsidio Económico						D3	V2	Nivel
3	4	4	3	4	3	21	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	2	4	22	66	Medio
2	3	3	3	3	2	16	3	3	3	1	3	4	17	3	4	2	5	3	4	21	54	Medio
3	2	4	3	2	2	16	4	2	2	2	3	3	16	3	4	4	4	4	3	22	54	Medio
2	5	2	1	2	2	14	2	2	2	2	2	2	12	3	3	3	3	3	1	16	42	Bajo
2	3	3	3	3	3	17	3	3	2	2	3	3	16	3	3	3	3	3	3	18	51	Medio
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	4	5	29	89	Alto
4	4	5	4	5	4	26	4	4	4	5	5	5	27	4	3	2	5	4	4	22	75	Alto
4	4	4	4	4	5	25	5	4	4	5	4	4	26	4	4	4	4	4	4	24	75	Alto
3	3	2	3	3	2	16	3	3	3	2	3	3	17	3	2	3	3	3	3	17	50	Medio
5	5	5	5	5	5	30	5	4	4	4	5	5	27	5	5	5	5	4	5	29	86	Alto
3	3	4	2	3	3	18	4	3	2	2	3	3	17	2	5	2	5	2	5	21	56	Medio
3	3	3	3	3	3	18	3	2	3	4	4	4	20	5	5	2	4	3	2	21	59	Medio
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	4	5	29	89	Alto
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	4	5	29	89	Alto
3	3	4	4	4	3	21	4	4	4	4	3	3	22	4	3	3	3	3	3	19	62	Medio
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	54	Medio
1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	18	Bajo
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	4	5	29	89	Alto
5	5	5	5	4	5	29	4	4	5	4	5	5	27	5	5	5	5	4	5	29	85	Alto
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	4	5	29	89	Alto
4	5	5	5	4	5	28	4	5	5	5	4	5	28	4	5	5	5	4	5	28	84	Alto
2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	3	3	3	4	2	1	16	40	Bajo
5	5	5	3	4	4	26	4	3	4	3	4	5	23	5	5	5	5	4	5	29	78	Alto
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	4	5	29	89	Alto
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	4	5	29	89	Alto
5	5	5	5	5	5	30	5	3	4	4	3	3	22	5	5	5	5	3	3	26	78	Alto
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	3	23	4	3	3	4	3	3	20	67	Medio
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	5	4	5	26	86	Alto
3	2	2	3	3	3	16	2	2	2	2	2	2	12	3	3	2	3	2	2	15	43	Bajo
3	3	3	3	3	3	18	4	4	3	3	3	3	20	3	4	4	4	4	4	23	61	Medio
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	4	5	29	89	Alto
5	3	4	4	5	4	25	5	2	2	3	3	3	18	3	5	4	5	4	5	26	69	Alto
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	4	5	29	88	Alto
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	3	4	23	71	Alto
5	5	5	4	4	4	27	3	4	4	4	5	4	24	4	4	4	5	4	4	25	76	Alto
2	3	3	3	3	3	17	2	2	2	2	3	3	14	3	3	3	3	3	3	18	49	Medio
4	5	5	5	4	5	28	4	5	5	5	4	4	27	5	5	5	5	4	5	29	84	Alto
1	2	5	2	2	3	15	5	5	1	1	1	1	14	1	1	2	2	4	4	14	43	Bajo
3	3	3	3	4	3	19	3	3	3	2	3	4	18	2	3	3	4	3	3	18	55	Medio
3	2	4	4	3	3	19	3	5	5	5	5	5	28	5	5	5	4	3	4	26	73	Alto
3	3	4	4	3	3	20	3	4	3	3	4	4	21	3	3	4	3	4	4	21	62	Medio
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	4	5	29	89	Alto
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	4	5	29	89	Alto
4	5	4	4	4	4	25	4	3	3	4	3	4	21	4	4	4	4	3	4	23	69	Alto

5	5	4	5	5	4	28	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	4	5	29	87	Alto
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	54	Medio
5	5	4	4	5	5	28	5	4	5	4	5	5	28	5	4	5	5	4	5	28	84	Alto
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	4	5	29	89	Alto
5	4	5	4	5	4	27	5	5	5	4	5	5	29	5	4	5	4	4	5	27	83	Alto
5	4	4	4	4	3	24	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	4	3	4	23	70	Alto
3	4	4	4	3	4	22	4	3	4	4	4	4	23	3	3	3	3	3	4	19	64	Medio
4	3	3	4	4	4	22	3	4	4	4	3	4	22	4	3	4	4	3	3	21	65	Medio
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	2	4	22	70	Alto
4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	4	3	4	24	71	Alto
4	5	5	5	4	4	27	4	5	4	4	4	4	25	5	5	5	5	4	5	29	81	Alto

Ítems= 18

Puntaje mínimo	18
Puntaje máximo	90

Niveles		
Bajo	18	45
Medio	46	68
Alto	69	90