



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Satisfacción del beneficiario del bono de vivienda vulnerable en tres distritos  
de la ciudad de Lima, 2019

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

**AUTORA:**

Br. María del Socorro Baca Mena (ORCID: 0000-0002-1063-5099)

**ASESOR:**

Mg. Santiago Aquiles Gallarday Morales (ORCID: 0000-0002-0452-5862)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**Lima – Perú**

**2020**

**Dedicatoria:**

El presente trabajo es dedicado a mis padres:

Clodoaldo y Gloria,

Quienes me enseñaron a actuar con  
responsabilidad, respeto y optimismo, y,  
ahora, desde su morada celestial,  
son el faro que ilumina mi vida.

A mi esposo,  
quien siempre ha estado a mi lado,  
apoyándome y,

A mis hijas, quienes son el motor  
que impulsa mi vida.

**Agradecimiento:**

A Dios por estar siempre a mi lado,  
cuidándome.

A mi asesor,  
por su paciencia,  
con la cual ha sabido guiarme  
para la culminación de este trabajo.

Página del Jurado



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): MARIA DEL SOCORRO BACA MENA

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

*SATISFACCION DEL BENEFICIARIO DEL BONO DE VIVIENDA VULNERABLE EN TRES DISTRITOS DE LA CIUDAD DE LIMA, 2019*

Fecha: 23 de enero de 2020

Hora: 8:00 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Segundo Perez Saavedra

Firma: *[Signature]*

SECRETARIO: Dr. Edwin Alberto Martinez Lopez

Firma: *[Signature]*

VOCAL: Mg. Santiago Aquiles Gallarday Morales

Firma: *[Signature]*

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

*Aprobar por Unanimidad*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

*Mejorar Redacción APA*

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

## Declaratoria de autenticidad

### Declaración de Autoría

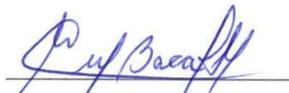
Yo, María del Socorro Baca Mena, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte, declaro el trabajo académico titulado “Satisfacción del beneficiario del bono de vivienda vulnerable en tres distritos de la ciudad de Lima, 2019” presentada, en 78 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría,

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señalada en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa o parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 11 de enero del 2020.

  
María del Socorro Baca Mena

D.N.I.: 06778228

## Índice

|  | Página |
|--|--------|
| Carátula   |        |
| Dedicatoria  | ii     |
| Agradecimiento   | iii    |
| Página del Jurado  | iv     |
| Declaratoria de autenticidad   | v      |
| Índice   | vi     |
| Índice de tablas   | viii   |
| Índice de figuras  | viii   |
| Resumen  | ix     |
| Abstract   | x      |
| I. Introducción  | 1      |
| II. Método   | 14     |
| 2.1. Tipo y Diseño de investigación  | 14     |
| 2.2. Operacionalización de Variables   | 14     |
| 2.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)  | 15     |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad                                  | 17     |
| 2.5. Procedimiento   | 19     |
| 2.6. Métodos de análisis de datos  | 19     |
| 2.7. Aspectos éticos   | 19     |
| III. Resultados  | 20     |
| IV. Discusión  | 26     |
| V. Conclusiones  | 29     |
| VI. Recomendaciones  | 30     |
| Referencias  | 31     |
| Anexos   | 36     |
| Anexo 1. Matriz de Consistencia  | 37     |
| Anexo 2. Instrumento   | 39     |
| Anexo 3. Confiabilidad   | 41     |
| Anexo 4. Certificado de validez de contenido del instrumento   | 42     |
| Anexo 5. Matriz de datos – Resultados de la aplicación del instrumento para<br>medir el grado de confiabilidad | 51     |

|   |    |
|---|----|
| Anexo 6. Matriz de datos – Resultados de la aplicación del instrumento<br>en el distrito de Comas                   | 52 |
| Anexo 7. Matriz de datos – Resultados de la aplicación del instrumento<br>en el distrito de San Juan de Lurigancho  | 55 |
| Anexo 8. Matriz de datos – Resultados de la aplicación del instrumento<br>en el distrito de Villa María del Triunfo | 58 |
| Anexo 9. Carta de Autorización del MVCS para aplicación de cuestionario   | 60 |
| Anexo 10. Resolución de aprobación de proyecto de tesis   | 61 |
| Anexo 11. Dictamen Final  | 63 |
| Anexo 12. Resolución jefatural de autorización de sustentación de tesis   | 64 |
| Anexo 13. Acta de aprobación de originalidad de tesis   | 65 |
| Anexo 14. Pantallazo del software Turnitin  | 66 |
| Anexo 15. Formulario de autorización para la publicación electrónica de la tesis                                    | 67 |
| Anexo 16. Autorización de la verificación final del trabajo de investigación  | 68 |

## Índice de tablas

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1: Matriz de operacionalización de satisfacción del beneficiario  | 15 |
| Tabla 2: Ficha técnica del instrumento – variable única   | 16 |
| Tabla 3: Validez por jurados expertos   | 17 |
| Tabla 4: Confiabilidad de la variable satisfacción del beneficiario   | 18 |
| Tabla 5: Interpretación del coeficiente de confiabilidad  | 18 |
| Tabla 6: Especificaciones de ítems según dimensión – variable única   | 19 |
| Tabla 7: Niveles porcentuales comparativos de las dimensiones de la satisfacción del beneficiario del bono de vivienda vulnerable en los distritos de Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo | 21 |
| Tabla 8: Resultados estadísticos de la satisfacción del beneficiario  | 24 |

## Índice de figuras

|   |    |
|---|----|
| Figura 1: Concepto de lugar   | 9  |
| Figura 2: Niveles porcentuales comparativos de la satisfacción del beneficiario | 20 |
| Figura 3: Diseño arquitectónico – distritos                                     | 21 |
| Figura 4: Rangos, estadísticos y valores de prueba (a,b)                        | 24 |

## Resumen

La presente investigación, titulada “Satisfacción del beneficiario del bono de vivienda vulnerable en tres distritos de la ciudad de Lima, 2019”, tiene por objetivo general determinar el nivel de satisfacción del beneficiario del bono de vivienda vulnerable en los distritos de Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo, correspondiente al periodo 2018.

Para este trabajo se utilizó una metodología con enfoque de tipo cuantitativo, con un diseño de diagnóstico transversal no experimental para medir el nivel de satisfacción del beneficiario del bono de vivienda vulnerable en los tres distritos indicados, con una muestra de 249 beneficiarios, distribuidos de la siguiente manera: 100 beneficiarios correspondiente al distrito de Comas, 100 beneficiarios correspondientes al distrito de San Juan de Lurigancho y 49 beneficiarios correspondientes al distrito de Villa María del Triunfo. Para lograr medir el nivel de satisfacción del beneficiario se aplicó un instrumento el cual consistió en la realización de un cuestionario a los beneficiarios del bono de vivienda vulnerable en los distritos ya mencionados; cuyas preguntas se realizaron haciendo uso de la escala de Likert y el Alpha de Cronbach, la cual nos proporcionó el rango de confiabilidad.

Según los resultados estadísticos obtenidos se tiene que en el distrito de Comas, el 99% de los encuestados perciben un alto grado de satisfacción y solo el 1% percibe que la satisfacción es de nivel medio, si comparamos con el resultado en el distrito de San Juan de Lurigancho el 100% de los encuestados perciben un nivel alto de satisfacción, y finalmente para el distrito de Villa María del Triunfo, observamos que el 97% de los beneficiario indicaron un alto grado de satisfacción del bono de vivienda vulnerable y solo el 2.04% de los encuestados considera un nivel medio de satisfacción.

***Palabras claves:*** Bono, vivienda, vulnerable, distritos, beneficiarios.

## **Abstract**

This investigation, entitled "Satisfaction of the beneficiary of the vulnerable housing benefit in three districts of the city of Lima, 2019", aims generally to determine the level of satisfaction of the beneficiary of the vulnerable housing bond in the districts of Comas, San Juan de Lurigancho and Villa María del Triunfo, corresponding to the period 2018.

For this work, a methodology with a quantitative approach was used, with a non-experimental cross-sectional diagnostic design to measure the satisfaction level of the beneficiary of the vulnerable housing bond in the three districts indicated, with a sample 249 beneficiaries, distributed as follows: 100 beneficiaries corresponding to the district of Comas, 100 beneficiaries corresponding to the district of San Juan de Lurigancho and 49 beneficiaries corresponding to the district of Villa María del Triunfo. In order to measure the level of beneficiary satisfaction, an instrument was applied which consisted of the conduct of a questionnaire to the beneficiaries of the vulnerable housing voucher in the districts already mentioned; whose questions were asked using the Likert scale and Cronbach's Alpha, which provided us with the range of reliability.

According to the statistical results obtained, in the district of Comas, 99% of respondents receive a high degree of satisfaction and only 1% perceive that satisfaction is of average level, compared with the result in the district of San Juan de Lurigancho 100% of respondents receive a high level of satisfaction, and finally for the district of Villa María del Triunfo, we observed that 97% of the beneficiary indicated a high degree of satisfaction of the vulnerable housing voucher and only 2.04% of respondents consider an average level of satisfaction.

***Keywords:*** Bonus, housing, vulnerable, districts, beneficiaries.

## **I. Introducción**

Una de las políticas públicas del estado peruano es la gestión de riesgo de desastre, el cual de acuerdo a las estimaciones generadas por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento - MVCS, cuyos índices, revelan que aproximadamente el 70% de las viviendas ejecutadas en el país, son informales, para Mosqueira y Tarque (2005), estas viviendas “han sido construidas por el propietario, albañil o maestro de obra, sin asesoramiento técnico profesional”, esto, sumado a los malos materiales empleados en la ejecución de dichas viviendas, así como el tipo de cimentación que no corresponde para el tipo de suelo de las mismas, hace que éstas, sean vulnerables ante los eventos sísmicos, es por esto que el estado peruano, dentro del Programa Presupuestal 0068 Reducción de la vulnerabilidad y atención de emergencias, ha incluido el Bono de Protección de Viviendas Vulnerables a los Riesgos Sísmicos - BPVVRS, más conocido por la población como bono de vivienda vulnerable, siendo esta una ayuda económica que brinda el estado sin cargo a reposición en favor de las familias de condición de extrema pobreza o pobreza cuyo objetivo es el reforzamiento estructural de uno o más ambientes de la vivienda convirtiéndolos en una zona segura con la finalidad de que pueda soportar los eventos sísmicos reduciendo de esta forma, las pérdidas humanas y materiales, protegiendo la familia.

A través de la Ley N° 30191, publicada en el diario oficial “El Peruano”, de fecha 09.05.2014, en su artículo 9, crea el Bono de Protección de Viviendas Vulnerables a los Riesgos Sísmicos - BPVVRS, más conocido como bono de vivienda vulnerable, este bono, conforma la política del sector vivienda en el nivel de gestión de riesgo de desastre del MVCS, cuyo objetivo es reducir al máximo la fragilidad de las viviendas autoconstruidas ante los efectos de los movimientos sísmicos ejecutando un adecuado reforzamiento estructural de las viviendas de los potenciales beneficiarios cuya condición económica sea de pobreza o extrema pobreza y cuyos predios estén construidos en suelo vulnerable o se encuentren construidos en situación de fragilidad El bono de protección de vivienda vulnerable, es una ayuda económica que brinda el Estado, en favor de los potenciales beneficiarios sin cargo a restitución, cuya finalidad es el mejoramiento de los elementos estructurales de uno o más ambientes de una vivienda y de preferencia que este ambiente tenga acceso al exterior, conteniendo un área mínima de 14 m<sup>2</sup>. Para el logro del objetivo de la reducción de la vulnerabilidad, el Ministerio de Vivienda, establecerá a través del Área de Sistema de Información Geográfica – GIS las zonas con las viviendas a ser designadas para la intervención en su reforzamiento estructural, mientras que el Sistema de Focalización de

Hogares – SISFOH se centrará en la identificación de los potenciales beneficiarios con la condición de extrema pobreza y pobreza.

Para ser considerados como potenciales beneficiarios del bono de vivienda vulnerable, se tiene que acreditar ser propietario de la vivienda a ser intervenida mediante la presentación del título de propiedad del predio materia del reforzamiento, además de adjuntar el documento nacional de identidad – DNI y tener la clasificación de pobreza o pobreza extrema según la clasificación SISFOH, asimismo la vivienda debe ser una construcción de albañilería y/o concreto y contar con uno o dos niveles, los mismos deberán encontrarse dentro de la microzonificación sísmica identificadas por el Centro Peruano Japonés de Investigación Sísmica y Mitigación de Desastres – CISMID; una vez identificados los potenciales beneficiarios, estos son visitados por los ingenieros técnicos del MVCS, los cuales proceden a evaluar sus viviendas identificando el área vulnerable a reforzar incluyendo las estructuras construidas en situación de fragilidad, procediendo a levantar una ficha de vivienda registrada FVR, estas fichas FVR son inmediatamente asignadas a las entidades técnicas, las cuales visitan las viviendas y proceden a plantear el posible mejoramiento de las estructuras de las viviendas para luego proceder a plasmar el reforzamiento de los elementos estructurales en un expediente técnico, este expediente técnico es revisado por los ingenieros técnicos del MVCS y aprobados para luego proceder a la ejecución de los trabajos de reforzamiento estructural, logrando el objetivo de implementar una zona segura dentro de la vivienda.

En el proceso de ejecución de las obras del reforzamiento estructural de las viviendas cuyos expedientes fueron aprobados, el MVCS designa un ingeniero supervisor para el control de las obras de reforzamiento. Según el artículo científico “Social housing construction continues to defy downturn” (2019) en donde se indica que “el valor de los proyectos de vivienda aumentó un 5% referente a la ejecución de viviendas sociales”. Para nuestra investigación se indica que el valor del Bono para el caso de Lima es de S/. 15,000.00 (quince mil soles), para la intervención de un área mínima de 14.00 m<sup>2</sup>, este reforzamiento se ejecuta a través de entidades técnicas (empresas constructoras), para lo cual, el MVCS a través de la convocatoria de dichas entidades, busca lograr cumplir con el objetivo del bono de vivienda vulnerable, el cual es, el reforzar los elementos estructurales de uno o más ambientes de la vivienda, sin embargo, muchas de las veces, no se logra enfocar en el problema principal que es la satisfacción del beneficiario, el mismo que espera varios meses y hasta años para la intervención estructural de su vivienda, esto tiene una relación directa con la gestión del bono de vivienda vulnerable, y a la vez se ve reflejado en el tipo de

reforzamiento estructural, la calidad de los materiales y la experiencia del personal que ejecuta la obra.

Respecto al departamento de Lima, los distritos que cuentan con la intervención de este bono son: Comas, Carabaylo, El Agustino, Independencia, Puente Piedra, San Juan de Lurigancho, Ventanilla, Ate, San Juan de Miraflores, Villa María del Triunfo, Pachacamac, Ancón, Chorrillos, Villa El Salvador y Lurín; para lo cual, de estos distritos que cuentan con intervención del bono de vivienda vulnerable solo se ha tomado la muestra de tres de ellos, los cuales cuentan con la mayor intervención de viviendas reforzadas, cuyos distritos son los siguientes: Comas (norte), San Juan de Lurigancho (este) y Villa María del Triunfo (sur), todos ellos pertenecientes a la ciudad de Lima. Cabe indicar que la gestión del BPVVRS presenta dos áreas: El área administrativa conformado por dos profesionales encargados de la atención a las entidades técnicas (empresas constructoras) las cuales ejecutan el reforzamiento estructural a las viviendas asignadas, asimismo, esta área administrativa se encarga de la recepción de expedientes técnicos enviados por las entidades técnicas para su respectiva revisión asignando tanto al ingeniero revisor que se encargara de observar y/o aprobar el expediente técnico, según sea el caso, y una vez aprobado esta área se encargara de designar al ingeniero supervisor de obras para la verificación y monitoreo del reforzamiento estructural de dichas viviendas, así mismo, presenta también el área técnica, conformada por seis profesionales todos ingenieros estructurales, los cuales se encargan desde la verificación estructural de la viviendas, la revisión de los expedientes técnicos, observando, aprobando y/o desaprobando (de ser el caso) dichos expedientes técnicos, para luego proceder a supervisar las obras de reforzamiento en el proceso de ejecución y por último, elaborar la liquidación de obra.

Dentro de lo percibido, en el bono de vivienda vulnerable, sobre la realidad problemática se identifica la autoconstrucción de las viviendas por parte de los propietarios que incluso es una práctica muy común que la construcción de las viviendas sea encargada a un maestro de obra que solo ha aprendido el oficio mediante la poca o nula experiencia en la ejecución de dichas obras, Kuroiwa (2016), indica que casi un 70% de las viviendas existentes son autoconstruidas, esta cifra es bastante preocupante, y si a esto le incrementamos que la cimentación ejecutada no corresponde con el tipo de terreno en la cual se ubica los predios, esto nos da como resultado una alta fragilidad de las viviendas, es por esto la creación del bono de vivienda vulnerable, el cual, asociado a una buena atención a los beneficiarios, así como la ejecución del reforzamiento en las viviendas hace que los beneficiarios se sientan satisfechos

con este bono, el cual va incrementando el número de viviendas ejecutadas, sin embargo, hay beneficiarios que no se han visto satisfechos en un 100% ya que han tenido una lenta espera para la intervención de sus viviendas, algunos de ellos han preferido la intervención de otros programas como Techo Propio (y sus diversas modalidades) perdiendo el interés por el Bono de Vivienda Vulnerable, como indicara Buonfiglio (2018), “La vivienda es una necesidad humana básica para la reproducción social de los individuos, ya sean pobres o ricos, que viven en un pueblo pequeño o en una metrópoli”.

Por otro lado, siguiendo con el análisis del nivel de satisfacción del beneficiario, como se manifestó, el área técnica del bono de vivienda vulnerable, está conformada por profesionales técnicos (seis ingenieros estructurales) los cuales realizan múltiples funciones, como, por ejemplo: evaluación de la situación estructural de las viviendas identificadas con diagnóstico de vulnerabilidad, ejecutar la revisión de los expedientes técnicos remitidos por las entidades técnicas y la posterior supervisión de las obras de reforzamiento estructural de los expedientes técnicos aprobados, además de la liquidación de las obras ejecutadas, esta carga de trabajo no siempre logra brindar una atención de manera eficiente y eficaz a la población necesitada, por consiguiente, esta deficiencia tiende a influir en el nivel de satisfacción del beneficiario del bono de vivienda vulnerable, es por esto, que la presente investigación tenga como finalidad medir el nivel de satisfacción del beneficiario en los tres distritos con mayor índice de intervención del bono de vivienda vulnerable como son: Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo.

Para Pérez-Pérez (2015), en el país vecino de Colombia, ante la necesidad de la población de bajos recursos económicos, poder obtener una vivienda digna que reúna las condiciones de habitabilidad, incluyendo los estándares de calidad tanto en el diseño arquitectónico, urbanístico y estructuralmente concebida para la protección de la familia, el objetivo de la política de vivienda en dicho país es, la ejecución de un millón de viviendas nuevas, dignas y seguras, que cuenten con las condiciones anteriormente mencionadas, el logro de este objetivo es a través de estrategias como el fomento de financiamiento para las familias independientes de bajos recursos. De lo precisado por Hall y Purchase (2016), en el cual se indica que el gobierno del Reino Unido, “prevé invertir aproximadamente 3 mil millones de euros en el sector de viviendas económicas en los próximos tres años y, como prelude de esto, ha pedido a la Corporación de la Vivienda que promueva una serie de iniciativas de desarrollo sostenible”.

Para comprender más, hablemos sobre la satisfacción residencial que debe imperar en la población propietaria de una vivienda, para Mohit y Mahfoud (2014) la satisfacción residencial implica dos términos complejos: vivienda y satisfacción, estos a la vez se basan en atributos objetivos, atributos subjetivos y características personales. Los estudios empíricos discutidos indican que un huésped de las variables que pertenecen a la vivienda y su entorno, incluidos los atributos sociodemográficos de los residentes, ejercen influencias significativas en el nivel de satisfacción/insatisfacción residencial que, sin embargo, es cultura y valor específico. Sin embargo, para Antunes y Araujo (2015), en Brasil, la falta de viviendas hizo que la población de bajos recursos se asentara en zonas de riesgo, los mismos que se encuentran expuestos a la vulnerabilidad sísmica y ambiental. Ante esto el estado brasilero obligado a satisfacer a la población mediante el uso de medidas correctivas como la ejecución de proyectos de regularización de tierras además de reubicación o reasentamiento de las familias que se encuentren en vulnerabilidad sísmica o ambiental, mediante el programa Mi casa Mi vida, el cual brinda viviendas de interés social a las familias de insuficientes recursos económicos, brindando una vivienda digna y segura garantizando las condiciones urbanísticas, sociales y ambientales que solicita la población.

Para la presente investigación se tiene en los trabajos previos, como antecedentes internacionales, a Romero (2016), *Espacios públicos y calidad de vida urbana*, México, tesis de Maestría, con una metodología de tipo cualitativo y de nivel descriptivo, con una muestra de 22 personas a las cuales se entrevistaron, cuyos resultados permitieron conocer como estos espacios son usados de forma apropiada tanto en el aspecto social y diseño arquitectónico, concluyendo el autor que el nivel de satisfacción del individuo respecto al ámbito urbano depende de la mejora en el espacio, salud, seguridad, economía, distracción, cultura, medio artístico, apropiado acondicionamiento del espacio y protección del ambiente.

Sin embargo, para Pérez-Pérez (2016), *El diseño de la vivienda social*. Colombia, Revista de Arquitectura de la Universidad Católica de Colombia, ensayo, tipo de investigación mixta (cualitativo y cuantitativo), experimental, de análisis documental, histórico y lógico, muestra de 124 viviendas, en las cuales se entrevistó a los beneficiarios de los complejos habitacionales de carácter social, cuyo resultado arrojaron que estas viviendas sociales ejecutadas en la parte central incluyendo espacios públicos, pero delimitando el ámbito privado, común y público, así como el correcto diseño arquitectónico encaminan a una mejora en la satisfacción de los beneficiarios en todos los niveles, brindando el autor la conclusión, que esta, debe ser “flexible, evolutiva, productiva y participativa”.

Por su parte, para Espinoza (2015), *Vivienda de interés social*, México, Universidad Nacional Autónoma de México, tesis de Maestría, aplicación de método de tipo mixto (cualitativo y cuantitativo), de nivel descriptivo, muestra de 100 familias a las cuales se entrevistaron, obteniendo como resultados que el 72% de los jefes de familias encuestados manifestaron la necesidad de adquirir una vivienda con fraccionamiento y poder lograr un futuro diferente para sus familias; el autor llega a concluir que la calidad de vida de los beneficiarios urbanos y por ende el nivel de satisfacción depende de las mejoras que ofrezca el espacio en el cual viven.

Continuando con lo sustentado por Reátegui (2014), el cual desarrolló la siguiente tesis *Determinantes de la satisfacción familiar con la vivienda en segmentos de bajos ingresos*, España, Universidad Ramón Llull, tipo de investigación mixto (cuantitativo y cualitativo), descriptiva, muestra de 212 familias, tesis de Doctorado, cuyo objetivo general es comprender los criterios que se consideraron en la organización de los proyectos de las políticas públicas de vivienda de parte de los gestores del estado los cuales tienen la responsabilidad de implementar nuevos proyectos de gestión, cuyos resultados de esta muestra explican que el 73.6 % de los encuestados está ampliamente satisfecho con la vivienda social adquirida, además de estar satisfechos con la gestión del estado que les ha permitido tener acceso a la propiedad brindándoles estabilidad económica y social, con respecto a las conclusiones de la investigación, se espera sirva para lograr mejoras en la gestión de los programas de vivienda social del Estado, ya que los hogares que son potencialmente beneficiarios por pertenecer a un nivel de escasos recursos económicos manifiestan su interés de ser propietarios de una vivienda que les brinde la satisfacción de mejorar su estilo de vida.

Luego tenemos a Meza (2016), *La vivienda social en el Perú*, España, Universidad Politécnica de Catalunya, tipo de investigación cuantitativo, cuya finalidad es realizar la evaluación de los beneficios y deficiencias de los programas de la vivienda social en el Perú, es decir, del Programa “Techo Propio”, los resultados obtenidos de los modelos estructurales de la vivienda social, se enfoca en el análisis de las diversas modalidades del Programa “Techo Propio” los cuales fueron ejecutados por las entidades técnicas, por último, el autor concluye que el Programa “Techo Propio” debe considerar incentivar la ejecución de viviendas sociales nuevas en las periferias de la ciudad promoviendo la convivencia de los pobladores de distintos niveles sociales.

Según lo expuesto por Sandoval (2015), *Evaluación de habitabilidad en la vivienda rural*, México, Universidad de San Luis Potosí, tipo de investigación mixto (cualitativo y

cuantitativo), de nivel documental, descriptivo y correlacional, muestra de 24 familias, de los resultados se contempla la importancia de la ejecución de la vivienda con materiales correspondientes a la región, ya que esta presenta menores costos en su proceso constructivos y mejores características de comodidad, llegando a la conclusión de que los proyectos de vivienda por intervención pública presentan una habitabilidad reprobable, debido a que los procedimientos constructivos no se ejecutaron de acuerdo a la normativa vigente, así mismo es necesario que la vivienda cuente con servicios básicos como: luz eléctrica, agua potable y desagüe adecuados.

Dentro de los antecedentes nacionales tenemos a Chero (2018) *Modelo de gestión pública privada para atender con viviendas de interés social al sector rural del distrito de Mórrope, 2018*, Chiclayo, Perú, Universidad Cesar Vallejo, investigación cuantitativa, diseño descriptivo no experimental y de corte transeccional, muestra 76 viviendas, tesis de posgrado Maestría, esta investigación, tiene como objetivo relacionar la planificación de la gestión pública privada y la vivienda social en el ámbito rural de Mórrope, ya que este sector es desatendido por el Fondo Mi Vivienda. Los resultados se enfocan en el cuestionario realizado a las familias (Escala de Likert), analizando la atención a la población rural con viviendas de interés social, por último, el autor concluye que se debe crear un patrón experimental de administración mixta, es decir, pública privada, para la atención de los pobladores del área rural, en el distrito de Mórrope con viviendas que brinden servicios básicos además de ser viviendas seguras.

Para Apaza (2019), en su tesis *Modelo de gestión para habilitaciones urbanas de áreas marginales de la ciudad de Puno*, Arequipa, Perú, Universidad Nacional de San Agustín, tipo de investigación mixta (cualitativa y cuantitativa), muestra de 45 personas y 200 hogares, tesis de Maestría, el autor menciona que el estado debe ser más activo en la ejecución de viviendas de interés social, plantear una adecuada gestión administrativa y financiera de estos programas, así como la generación de suelo urbano con planificación urbana sostenible, servicios e infraestructura adecuada, viviendas ejecutadas con materiales de calidad, que sea direccionado bajo la administración municipal. Como conclusión y para lograr el progreso en la calidad de vida de sus habitantes de las zonas marginales es necesario un nuevo modelo de gestión para la ejecución de reasentamiento, mejoramiento o construcción de vivienda nueva, logrando la habitabilidad, funcionalidad y calidad del sector cuya base es un planeamiento estratégico con adecuadas herramientas metodológicas e instrumentos técnicos adecuados.

Según, Reinoso (2017), *Impacto del Programa Nacional de Vivienda Rural en la calidad de vida de los beneficiarios en los centros poblados de Llanca y Quillisani – Pariata – Lampa – Puno 2018*, Arequipa, Perú, tesis posgrado Maestría, investigación de tipo mixto (cuantitativo y cualitativo), de nivel descriptivo-explicativo, muestra de 43 beneficiarios, cuyos resultados positivos arrojan un 74.5% de satisfacción de los beneficiarios en la intervención del PNVR, cuya ejecución de vivienda social contribuyó a la reducción del hacinamiento de los pobladores beneficiarios del programa contribuyendo con la mejora en su calidad de vida, llegando a la conclusión el gran impacto positivo en la reducción de las enfermedades de infección de respiratoria aguda (IRA), debido a los cambios de temperaturas tanto interior como exterior de la vivienda.

Y por último, tenemos el enfoque dado por Castañeda (2017), *Factores determinantes en la selección de vivienda social en el Perú*, Lima, Perú, Universidad ESAN, tesis posgrado Maestría, investigación del tipo cuantitativo, diseño descriptivo, con una muestra de 243 encuestas, cuyo objetivo es determinar las causas para la selección y posterior compra de una vivienda social, cuyo resultado arrojó que de las 243 encuestas validadas, el 58% de los individuos a los que se les aplicó la encuesta eran jefes de familia, y de ellos el (47%) percibían ingresos correspondiente a los 1000 hasta 3000 mil soles, el cual, era parte de los requisitos para la adquisición de una vivienda social, entre las conclusiones brindada por el autor, esta investigación pone en evidencia la falta de atención que hay hacia los beneficiarios del Programa Techo Propio, ya que no todas las personas pueden acceder a este programa de vivienda social por los requisitos y características diferentes de las viviendas que presenta, vale decir que se necesita requisitos más flexibles para que la tan ansiada vivienda social sea accesible para más beneficiarios.

La teoría de la satisfacción, para Haramoto (1994) la concepción de satisfacción residencial es el “nivel de agrado o desagrado que las personas sienten por el ambiente donde residen, incluyendo la vivienda y su entorno”, el estudio de la satisfacción residencial, es un requisito indispensable en la calidad de vida de las individuos presenten un nivel económico alto, medio o bajo, el cual está considerado dentro de una visión psicosocial; en concreto, la definición de satisfacción residencial es el procedimiento por el que ciertas cualidades de la vivienda son valoradas por el beneficiario. Los resultados de la valoración de la satisfacción residencial, viene a ser el afecto de forma positiva con el que el beneficiario observa su residencia, y que lo orienta a introducir conductas positivas destinadas a mantener o

engrandecer la oportunidad de convivencia con el mismo y el entorno en el que se desarrolla. Según Smrke, Blenkus y Socan (2018), manifiestan que “la satisfacción residencial se ha analizado largamente en las últimas décadas porque puede ofrecer información importante sobre la calidad del entorno residencial”. Para Barcus (2010), “Los migrantes están bien posicionados en el nivel socioeconómico, lo que resulta en una mejor satisfacción residencial después de mudarse a un lugar rural”. La calidad residencial tiene como dimensión la satisfacción residencial, sin embargo, esta percepción es de una representación amplia desde la forma de ver de los habitantes de las viviendas así como de los especialistas, Edwin Haramoto a través de sus teorías construye una matriz de tres niveles territoriales, los cuales son: nivel micro, nivel meso y nivel macro, el nivel micro Haramoto establece todo lo relacionado con la familia y la vivienda, en el meso sistema, se precisa al trato o correspondencia que se tiene con el vecindario y el entorno de la vivienda y el nivel macro en donde está la vivienda y su reciprocidad con la comunidad.

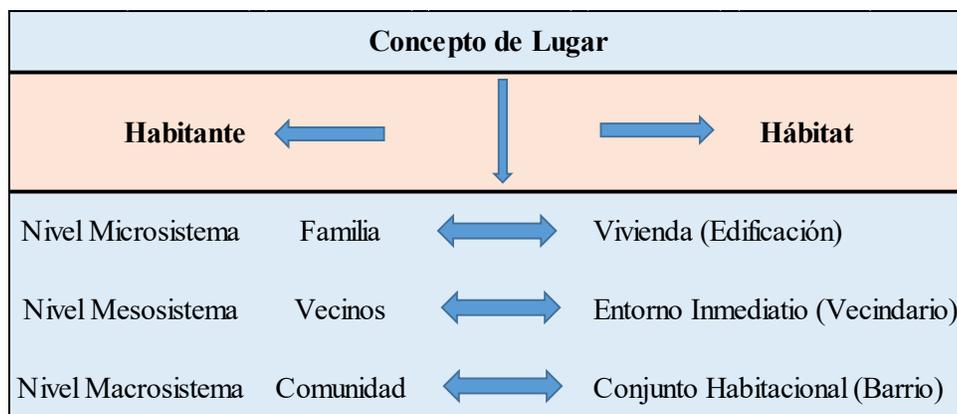


Figura 1. Concepto de lugar

Según lo manifestado por Galster y Hesser (2013), indican que la construcción cognitiva de la satisfacción residencial es un juicio que las personas o los hogares hacen cuando consideran hasta qué punto su situación real refleja la situación ideal que imaginan para la vivienda. Para Mohit y Mahfoud (2014), la satisfacción residencial, definida como la sensación de beneplácito cuando uno tiene o logra lo que uno necesita o desea en una casa, es un indicador importante y los planificadores, arquitectos, desarrolladores y formuladores de políticas lo usan de varias maneras. Sin embargo, de acuerdo a Galster y Hesser (1981) el uso de una teoría de la satisfacción residencial en la especificación de un modelo de ruta en el que las características de composición de los hogares y el contexto de la vivienda y el

vecindario en el que viven, influyen en varias dimensiones de la satisfacción. Para Terzano (2014) La satisfacción residencial se refiere al “nivel de aprobación de las personas con las condiciones en su vecindario residencial”. Para Borgoni, Michelangeli y Pirola (2018). La satisfacción residencial depende de las condiciones de la vivienda y del vecindario, además de la asequibilidad del costo de la vivienda. Para Smith (2011), la satisfacción residencial es importante ya que contribuye al bienestar psicológico y la calidad de vida de una persona.

Para Américo (2015), la mayoría de las investigaciones sobre satisfacción residencial consideran la vivienda y el barrio donde los individuos viven, y si analizamos de estas dos perspectivas, tenemos que incluir también a los vecinos, la autora indica que la satisfacción residencial no solo se mide desde la puerta principal de la vivienda para adentro sino el entorno que la rodea, es decir, el barrio y los vecinos, poniendo énfasis, que la satisfacción residencial se debe mirar desde una perspectiva actitudinal, cuya percepción es la actitud que la persona tiene para habitar un ambiente residencial concreto, preponderando dos componentes el afectivo de la actitud y el cognitivo, siendo una de sus variables el criterio de calidad residencial, desde la perspectiva física en donde se pone de manifiesto el equipamiento y características físicas de la vivienda y la perspectiva social, en la cual está centrada a la interacción de sus actividades cotidianas con los demás miembros de la vivienda, así como con los vecinos y el entorno del barrio.

En cuanto a las dimensiones de la variable satisfacción, referido a la edificación (vivienda), es decir, satisfacción residencial, es importante precisar como dimensión 1, diseño arquitectónico, Haramoto (1998) define el Factor Diseño arquitectónico, dependiendo de las características funcionales, espaciales, formales y significativas de la vivienda, así como su adaptación vale decir el grado de versatilidad para lograr la comodidad del beneficiario y su familia, sin embargo, de acuerdo a las normas técnicas peruanas tomando como base el Reglamento Nacional de Edificaciones - RNE (2019), toda obra de edificación deberá ejecutarse de acuerdo a la normativa vigente, siguiendo con la debida calidad arquitectónica, logrando una funcionabilidad y estética de la construcción de la vivienda brindando la seguridad de la edificación así como también, buscando la resistencia de la edificación, ya sea esta se encuentre expuesta a un evento sísmico o al fuego, como respuesta del empleo de buenos materiales y del eficiente proceso constructivo a ejecutarse, con respecto a la dimensión 2, condiciones físicas, Haramoto nos manifiesta que las condiciones físicas se refieren a la estructura, obra gruesa, terminaciones e instalaciones de la vivienda así como su mantenimiento y operatividad, sin embargo, si damos una mirada a

la normativa peruana vigente basado en el RNE (Actualizado 2019), en esta dimensión las edificaciones responderán a las actividades y funcionalidad de las actividades para las cuales han sido construidas, para esto dichas construcciones se realizaran con materiales, mano de obra, equipos y herramientas de calidad que garanticen la seguridad, durabilidad y estabilidad de la obra. En las edificaciones se respetará el entorno urbano, formado por las construcciones vecinas, en lo referente a altura, longitud, ancho, entrada y salida de vehículos, de tal forma que se construya un entorno armónico urbanístico de la zona urbana o rural. En las obras de edificación se aplicará procedimientos técnicos acordes a las características del suelo, así como el clima, incluyendo también el paisaje dando prioridad al medio ambiente. En la construcción de las edificaciones se deberá tener en cuenta el futuro desarrollo urbano de la zona, para lo cual se asumirá un margen adecuado en el crecimiento del parque automotor influyendo en la magnitud de las vías públicas, así mismo se preverá el crecimiento de la población influyendo esto en los servicios públicos de energía eléctrica, agua y saneamiento que ofrece la ciudad, la renovación urbana y la zonificación del suelo, con respecto a la dimensión 3, condiciones ambientales, según Haramoto el factor ambiental se refiere al control del clima, la luz, el sol, la humedad y la ventilación de la vivienda, sin embargo tomando en cuenta la normativa peruana cuya base es el RNE (Actualizado 2019) en esta dimensión las edificaciones se construirán de acuerdo a las características ambientales, es decir, en las edificaciones se proyectarán procedimientos técnicos según las características del medio ambiente, así como del clima, incluyendo el tipo de terreno y el paisaje, teniendo en cuenta el desarrollo futuro urbanístico del área, en cuanto a veredas, calles, agua potable, alumbrado público y saneamiento incluyendo la renovación urbana y zonificación.

Presentados los antecedentes tanto internacionales como nacionales y visto el marco teórico, es menester indicar la formulación del problema, considerando como problema general: ¿Cuál es el nivel de satisfacción del beneficiario del bono de vivienda vulnerable en los distritos de Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo, 2019?, como problemas específicos: la primera ¿Cuál es el nivel de satisfacción del diseño arquitectónico de la vivienda para el beneficiario del bono de vivienda vulnerable en los distritos de Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo, 2019?, la segunda ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las condiciones físicas de la vivienda para el beneficiario del bono de vivienda vulnerable en los distritos de Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo, 2019?, la tercera ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las condiciones ambientales

de la vivienda para el beneficiario del bono de vivienda vulnerable en los distritos de Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo, 2019?

Continuando con el análisis del presente trabajo se tiene como justificación del problema en esta investigación; el valor teórico el cual permitirá establecer el nivel de satisfacción del beneficiario en los tres distritos de la capital peruana con mayor nivel de intervención del bono de vivienda vulnerable, dando la relevancia a las teorías sobre satisfacción del beneficiario para el cumplimiento óptimo del objetivo del bono; en cuanto a la relevancia social; esta se podrá establecer con los resultados derivados en esta investigación correspondiente al nivel de satisfacción del beneficiario del bono de vivienda vulnerable en los tres distritos analizados con el mayor índice de intervención de las obras de reforzamiento estructural ejecutado, así como las consideraciones en la ejecución de las cimentación de la construcción y la cantidad de beneficiarios atendidos por familia, visto desde su justificación metodológica; este trabajo se enmarca dentro de un enfoque del tipo cuantitativo aplicando un método tipo descriptivo-comparativo; el cual nos servirá para comparar el nivel de satisfacción del beneficiario con un diseño no experimental de nivel transeccional o transversal, por ser aplicado a manera de cuestionarios en un determinado momento de la investigación a los beneficiarios de los distritos de Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo, estos resultados serán de vital importancia ya que con estas evidencias se podrá tener datos reales de la investigación además de ser un instrumento de consulta; en cuanto a las implicancias prácticas: toda la información recopilada por este trabajo podrá ser la base para mostrar procedimientos de la mejora de la gestión administrativa en el reforzamiento estructural de las viviendas intervenidas por el bono de vivienda vulnerable, buscando satisfacer a los beneficiarios, es decir, los pobladores de pobreza y extrema pobreza. En cuanto a la conveniencia: esta investigación permitirá establecer en los tres distritos indicados, la comparación del nivel de satisfacción de los beneficiarios del bono de vivienda vulnerable.

Continuando con la presentación de la presente investigación, tenemos los objetivos, como objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción del beneficiario del bono de vivienda vulnerable en los distritos de Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo, 2019. Así mismo tenemos como objetivos específicos, el primero: Determinar el nivel de satisfacción del diseño arquitectónico de la vivienda del beneficiario del bono de vivienda vulnerable en los distritos de Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del

Triunfo, 2019; el segundo: Determinar el nivel de satisfacción de las condiciones físicas de la vivienda del beneficiario del bono de vivienda vulnerable en los distritos de Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo, 2019, el tercero: Determinar el nivel de satisfacción de las condiciones ambientales de la vivienda del beneficiario del bono de vivienda vulnerable en los distritos de Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo, 2019.

Para Bernal (2010), en una investigación se elaboran hipótesis cuando se necesita probar un supuesto; según el artículo científico de la revista *International Journal of Environmental & Science*, donde la Dra. Moeed (2013), indica que “una hipótesis apropiada es aquella que explica los datos, planifica, realiza experimentos u observaciones cuyo objetivo final es lograr probarla”. Con estos preámbulos a continuación, presentaremos la hipótesis de este trabajo de investigación, como hipótesis general, tenemos: Existe diferencias en la satisfacción del beneficiario del bono de vivienda vulnerable en los distritos de Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo, 2019. Así también tenemos las hipótesis específicas; como primera: Existe diferencias en la satisfacción del diseño arquitectónico de la vivienda del beneficiario del bono de vivienda vulnerable en los distritos de Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo, 2019, la segunda: Existe diferencias en la satisfacción de las condiciones físicas de la vivienda del beneficiario en los distritos de Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo, 2019, la tercera: Existe diferencias en la satisfacción de las condiciones ambientales de la vivienda del beneficiario del bono de vivienda vulnerable en los distritos de Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo, 2019.

## **II. Método**

### **2.1. Tipo y Diseño de investigación**

El presente trabajo de investigación se enmarca en un enfoque de tipo cuantitativo, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), cuyo concepto indica: “la investigación cuantitativa usa la recolección de datos para probar hipótesis”, es decir, que observamos fenómenos en su contexto natural para su análisis, utilizando la recopilación de datos para probar las hipótesis, basándose principalmente en la estadística, para encontrar modelos y demostrar teorías, esta tesis de posgrado nos presenta un método básico, con un diseño no experimental para Hernández et al. un diseño no experimental es “aquella investigación se realiza sin manipular deliberadamente variables” es de nivel transversal o transeccional, según Hernández et al. (2014) “los diseños transeccionales realizan observaciones en un momento único en el tiempo”, es de tipo descriptivo-comparativo porque se sustenta en el recojo de datos de cada una de las variables, o fenómenos, e informan lo que proyectan esos datos para poder hacer una comparación general de los resultados obtenidos con el bono de vivienda vulnerable. Para Vara (2012), el cual indica, que los diseños descriptivos son hechos para justamente describir con precisión una determinada realidad adecuada a un ambiente local, regional, nacional o internacional, por lo general, estos diseños son cuantitativos. Según Shuttleworth, (2008), la investigación descriptiva es un “método científico que se basa en la observación para así poder describir el comportamiento de un individuo sin influir sobre él de forma alguna”.

Para este trabajo aplicaremos encuestas a los beneficiarios del bono de vivienda vulnerable de los distritos de Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo, con la finalidad de obtener la comparación del grado de nivel de satisfacción del beneficiario del bono de vivienda vulnerable, estos resultados serán de vital importancia ya que con estas evidencias se podrá tener datos reales de la investigación además de ser un instrumento de consulta para otros futuros trabajos y sobre todo mejorar la gestión del bono de vivienda vulnerable para lograr altos niveles de satisfacción del beneficiario.

### **2.2. Operacionalización de Variable**

Según Hernández et al. (2014), el concepto de operacional es el “conjunto de procedimientos que describen actividades y que mediante la observación pueden medir una o más variables”. En el artículo científico publicado por la revista All Psych (2018), “las variables se pueden definir como cualquier aspecto de una teoría que puede variar o cambiar como parte de la interacción dentro de la teoría”. Para Bernal (2010), “Operacionalizar una variable significa

traducir la variable a indicadores, es decir, traducir los conceptos hipotéticos a unidades de medición”.

En el presente trabajo de investigación, por su naturaleza, se ha manejado una sola variable.

Tabla 1

*Matriz de Operacionalización de Satisfacción del beneficiario*

| Dimensiones             | Indicadores  | Ítems         | Escala de medición  | Nivel y rango    |
|-------------------------|--|---------------|---|------------------|
| Diseño arquitectónico   | Características funcionales  | 1, 2, 3, 4, 5 |   |                  |
|                         | Características espaciales   | 6, 7          |   |                  |
|                         | Características formales   | 8, 9, 10      |   | Alta<br>(90-100) |
|                         | Características significativas   | 11, 12, 13    | 5 = Muy satisfecho<br>4 = Satisfecho                            | Media<br>(43-89) |
|                         | Flexibilidad en cuanto a su adaptabilidad en el entorno de la vivienda | 14, 15, 16    | 3 = Poco satisfecho<br>2 = Insatisfecho<br>1 = Muy insatisfecho | Baja<br>(18-42)  |
| Condiciones físicas     | Características físicas de la vivienda                                 | 17, 18, 19    |   |                  |
| Condiciones ambientales | Características ambientales de la vivienda                             | 20, 21, 22    |   |                  |

### **2.3 Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección) población y muestra**

Para Hernández et al. (2014), “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”. Una población debe tener claramente sus límites de acuerdo a sus particularidades de contenido, de lugar y en el tiempo. Según Rodríguez (2005, p. 85) en la cual indica que una muestra es “representativa” cuando los sujetos seleccionados

de una determinada población total, mantienen las mismas particularidades que hacen único al grupo selecto”. Para este trabajo de investigación se analizó una población objetivo de beneficiarios del bono de vivienda vulnerable en tres distritos de la ciudad de Lima; en la cual se realizó la investigación en una muestra no probabilística intencional de 249 viviendas las cuales están conformadas de la siguiente manera: 100 viviendas ejecutadas con el bono de vivienda vulnerable para el distrito de Comas, asimismo se tiene una población de 100 viviendas ejecutadas con el bono de viviendas vulnerables para el distrito de San Juan de Lurigancho y por último se tiene una población de 49 viviendas ejecutadas con el bono de vivienda vulnerable en el distrito de Villa María del Triunfo, todas estas viviendas fueron ejecutadas el año 2018.

Tabla 2

*Ficha Técnica del Instrumento – variable única*

| Instrumento            | Descripción  |
|------------------------|--|
| Nombre del Instrumento | Cuestionario cuya finalidad es medir el nivel de satisfacción del beneficiario en tres distritos de la ciudad de Lima  |
| Autor del instrumento  | Elaboración propia basada en las dimensiones planteadas por Haramoto 1998  |
| Año                    | 2019   |
| Aplicación             | 100 beneficiarios del bono de vivienda vulnerable del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima.<br>100 beneficiarios del bono de vivienda vulnerable del distrito de Comas, Lima.<br>49 beneficiarios del bono de vivienda vulnerable del distrito de Villa María del Triunfo, Lima. |
| Descripción            | Cuestionario de 3 dimensiones y 22 ítems con nivel de respuesta<br>5 = Muy Satisfecho<br>4 = Satisfecho<br>3 = Poco Satisfecho<br>2 = Insatisfecho<br>1 = Muy Insatisfecho   |
| Validación             | El instrumento ha sido validado por profesionales competentes, convirtiéndose en un producto válido para la aplicación dentro de la investigación.   |
| Confiabilidad          | El instrumento posee confiabilidad, ya que se ejecutó un ensayo con 20 beneficiarios.  |

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

En este trabajo se usó como técnica de investigación, el instrumento, que fue un cuestionario usado para la recopilación de la información para el logro del objetivo el cual es la comparación del nivel de satisfacción del beneficiario del bono de vivienda vulnerable en los distritos de Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo, de acuerdo a los indicado por Hernández et al. (2014) un cuestionario es un instrumento que contiene una serie de preguntas sobre una o más variables las mismas que serán medibles, estas interrogantes fueron del tipo escala de Likert, el cual se aplicó a los beneficiarios del bono de vivienda vulnerable, con la intención de comparar el nivel de satisfacción, se tomó como base para nuestra encuesta “*Satisfacción Residencial. Encuesta diseñada*” (2012), Universidad Politécnica de Catalunya España. Para indicar el instrumento de recolección de datos aplicado en nuestra investigación, se ha elaborado una ficha técnica para la variable única determinada (Ver Tabla 2) que es la satisfacción del beneficiario del bono de vivienda vulnerable, analizando las tres dimensiones para el logro de la comparación de la variable única.

Según Hernández et al. (2014), la validez es el “grado en el que un instrumento mide la variable que pretende medir”, es decir, debemos involucrarnos con la variable única y luego proceder a realizar un cuestionario sobre esta misma variable, si el resultado de este trabajo de tesis de posgrado es un valor científico, entonces el instrumento de medición debe tener un nivel de confiabilidad y validez óptimos. La validación del instrumento fue realizada por tres expertos, aquellos que evaluaron el cuestionario, manifestando que las preguntas incluidas en dicho cuestionario están directamente elaboradas para el objetivo de la presente investigación.

Tabla 3

*Validez por jurados expertos*

| Nombre del Experto             | Experto en:                            | Aplicabilidad |
|--------------------------------|--|---------------|
| Dr. Chantal Juan Aguirre Jara  | Gestión Educacional                    | Aplicable     |
| Mg. Juan Romelio Mejía Aguilar | Derecho Empresarial                    | Aplicable     |
| Mg. Santiago Aquiles Gallarday | Docencia e investigación Universitaria | Aplicable     |

Para Hernández et al. (2010), la confiabilidad es el “grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”, es por esto que en esta tesis de posgrado, para la aplicación del instrumento, la recopilación de datos se ejecutó mediante la escala Likert, se crearon ítems asignándoseles una valoración que va desde lo muy satisfactorio a

lo muy insatisfactorio, es decir, varía desde lo positivo a lo negativo, se indica que el “Coeficiente Alfa Cronbach”, en el caso de la variable única, se realizó mediante la digitación de los resultados obtenidos en los cuestionarios aplicados a una muestra conformada por 20 beneficiarios del bono de vivienda vulnerable de los cuales: 7 beneficiarios corresponden al distrito de Comas, 9 beneficiarios corresponden al distrito de San Juan de Lurigancho y 6 beneficiarios corresponden al distrito de Villa María del Triunfo.

Tabla 4

*Confiabilidad de la variable satisfacción del beneficiario*

| Estadísticas de Confiabilidad |                 |
|-------------------------------|-----------------|
| Alfa de Cronbach              | N° de elementos |
| ,769                          | 22              |

Tabla 5

*Interpretación del coeficiente de confiabilidad*

| Valores        | Magnitud                |
|----------------|-------------------------|
| De -1 a 0.00   | No es confiable.        |
| De 0.01 a 0.49 | Baja confiabilidad.     |
| De 0.50 a 0.75 | Moderada confiabilidad. |
| De 0.76 a 0.89 | Fuerte confiabilidad.   |
| De 0.90 a 1.00 | Alta confiabilidad.     |

Fuente: Ruiz Bolívar

Luego de aplicar el programa estadístico SPSS arrojando el valor de 0.769 para el Alfa de Cronbach, por lo que el instrumento aplicado nos ofrece una “fuerte confiabilidad”, según lo propuesto por Ruiz (2002). En la tabla 5 se observa que la variable Satisfacción del Beneficiario, está distribuida en tres dimensiones, la primera Diseño arquitectónico de la vivienda con 16 ítems (preguntas), la segunda Condiciones físicas de la vivienda con 3 ítems (preguntas) y la tercera Condiciones ambientales de la vivienda con 3 ítems (preguntas), el cual constituye un total de 22 ítems (preguntas).

Tabla 6

*Tabla de especificaciones de ítems según dimensión – variable única*

| Dimensiones             | Ítems   | Total |
|-------------------------|---|-------|
| Diseño arquitectónico   | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9,<br>10, 11, 12, 13, 14, 15,<br>16 | 16    |
| Condiciones físicas     | 17, 18, 19  | 3     |
| Condiciones ambientales | 20, 21, 22  | 3     |

## 2.5. Procedimiento

Para esta investigación se aplicó la prueba de Kruskal-Wallis (Prueba H), es una prueba no paramétrica que usa niveles de información correspondiente a los tres distritos analizados. Esta prueba se usa para evidenciar la hipótesis nula. Para esto se ha utilizado el programa SSPS, Guillén (2016), cuyas tablas estadísticas son el reflejo de la medición del nivel de la variable única, es decir, la satisfacción del beneficiario del bono de vivienda vulnerable y cada una de sus dimensiones. Luego de la recopilación de datos en los tres distritos: Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo, se analizó la variable única y sus dimensiones, procediéndose a la interpretación de los resultados señalados en las tablas y figuras correspondientes.

## 2.6. Método de análisis de datos

En esta investigación, los resultados obtenidos, fueron representados a través de tablas y gráficos para una lectura e interpretación sencilla, las tablas de frecuencia son presentadas de forma general para la variable única.

## 2.7. Aspectos éticos

Para el presente trabajo de investigación se apeló a las siguientes consideraciones:

Confidencialidad de todos los datos recogidos en campo, la que fue realizada a través de las encuestas, este proceso solo se ejecutó a nivel de identificación con la finalidad de individualizar la información recogida, puesto que, finalmente la información se presentó de forma general.

Coordinaciones necesarias con los beneficiarios del bono de vivienda vulnerable, de los distritos correspondientes, lugares de donde se recogió la información para la ejecución de nuestra investigación.

Uso de la norma APA 6ta edición para las citas y referencias, dando la valoración a los derechos de autor.

### III. Resultados

Después del trabajo de campo de haber realizado las encuestas a las unidades de análisis y la revisión de los argumentos teóricos, a continuación, presentamos los resultados encontrados en el estudio.

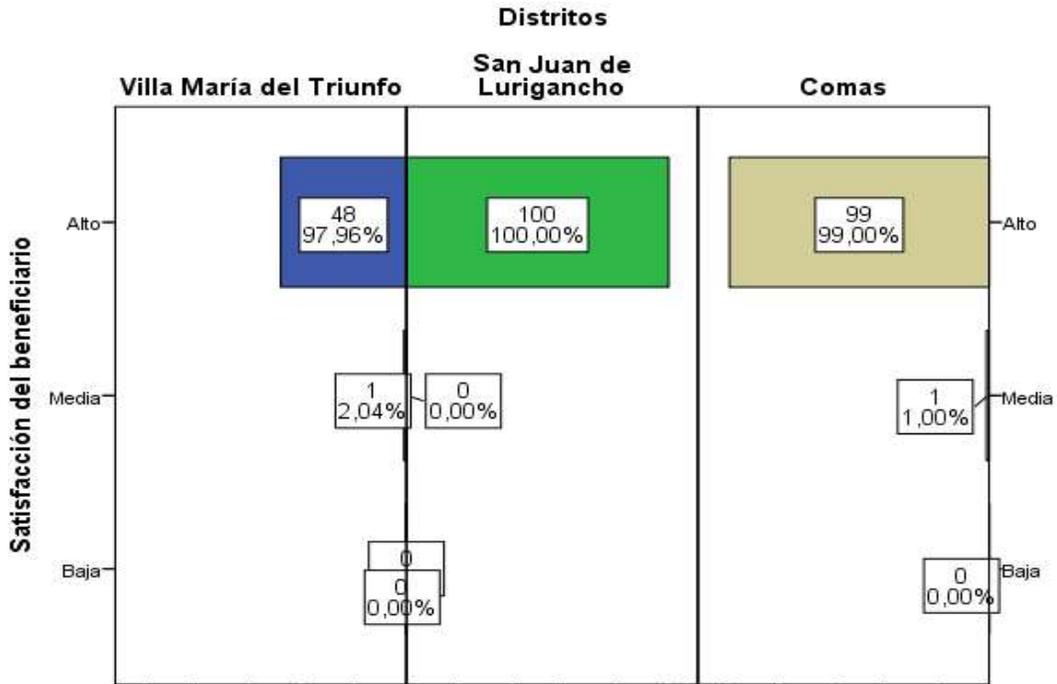


Figura 2. Niveles porcentuales comparativos de la satisfacción del beneficiario del bono de vivienda vulnerable en los distritos de Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo

En el diagrama adjunto, se presentan los niveles comparativos de la satisfacción del beneficiario del bono de vivienda vulnerable en los distritos de Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo, donde se aprecia que el 99% de los beneficiarios del bono de vivienda vulnerable del distrito de Comas manifiesta un alto nivel de satisfacción y solo el 1% percibe que la satisfacción es de nivel medio, sin embargo con respecto al distrito de San Juan de Lurigancho el 100% de la satisfacción de los beneficiario del bono de vivienda vulnerable es alto, finalmente para el distrito de Villa María del Triunfo el 98% del nivel de satisfacción de los beneficiarios del bono de vivienda vulnerable es alto y solo el 2.04% tiene un nivel medio de satisfacción, siendo estos los resultados del nivel de satisfacción del beneficiario del bono de vivienda vulnerable en los distritos de Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo.

Tabla 7

*Niveles porcentuales comparativos de las dimensiones de la satisfacción del beneficiario del bono de vivienda vulnerable en los distritos de Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo*

| Tabla cruzada Diseño arquitectónico * Distritos |         |            |                         |                        |        |
|---|---------|------------|-------------------------|------------------------|--------|
| variable/dimensiones                            | niveles | porcentaje | Distritos               |                        |        |
|   |         |            | Villa María del Triunfo | San Juan de Lurigancho | Comas  |
| Diseño arquitectónico                           | Media   | %fi        | 4.1%                    | 2.0%                   | 8.0%   |
|   | Alto    | %fi        | 95.9%                   | 98.0%                  | 92.0%  |
|   | Baja    | %fi        | 2.0%                    | 0.0%                   | 0.0%   |
| Condiciones físicas                             | Media   | %fi        | 6.1%                    | 2.0%                   | 12.0%  |
|   | Alto    | %fi        | 91.8%                   | 98.0%                  | 88.0%  |
|   | Baja    | %fi        | 4.1%                    | 0.0%                   | 0.0%   |
| Condiciones ambientales                         | Media   | %fi        | 10.2%                   | 2.0%                   | 10.0%  |
|   | Alto    | %fi        | 85.7%                   | 98.0%                  | 90.0%  |
|   | Baja    | %fi        | 4.1%                    | 0.0%                   | 0.0%   |
| Satisfacción del beneficiario                   | Media   | %fi        | 2.0%                    | 0.0%                   | 1.0%   |
|   | Alto    | %fi        | 98.0%                   | 100.0%                 | 99.0%  |
| Total   |         | %fi        | 49                      | 100                    | 100    |
|   |         | %fi        | 100.0%                  | 100.0%                 | 100.0% |

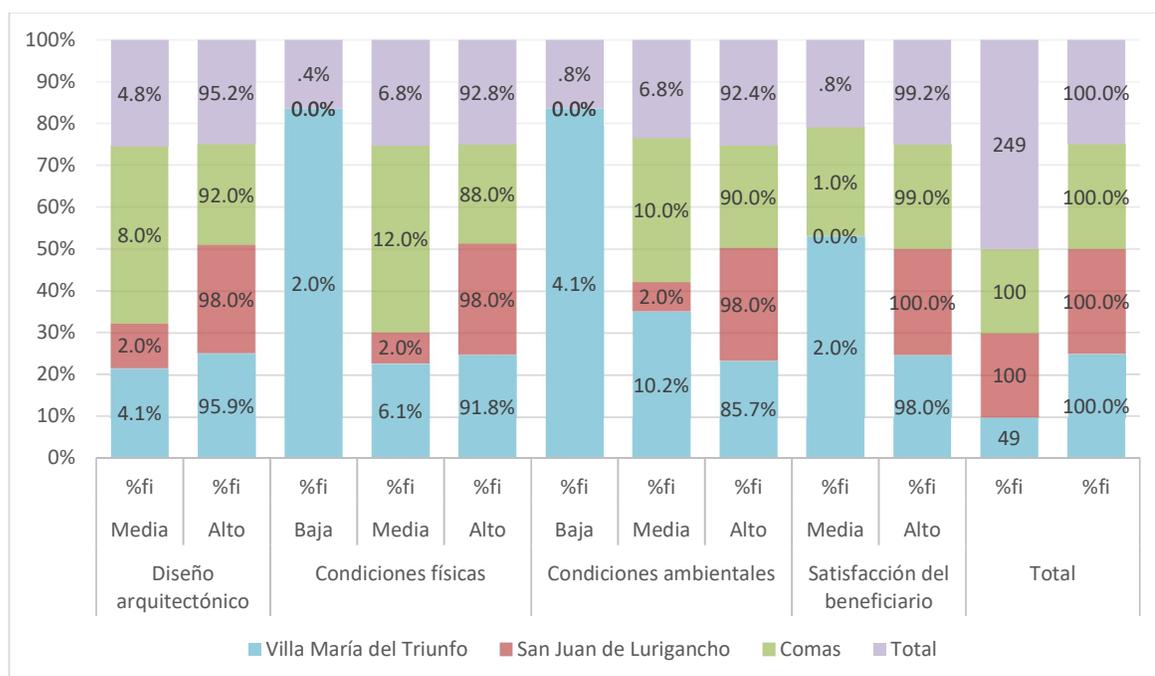


Figura 3. Diseño arquitectónico \* Distritos

Los gráficos permiten mostrar los atributos de los resultados de la variable única así también se muestran los objetivos de manera sencilla. De la revista estadística, Statistics Solutions (2019) nos indica que la prueba de Kruskal-Wallis es una prueba no paramétrica (libre de distribución), y se utiliza cuando no se cumplen los supuestos de Anova unidireccional. Para Salkind (2010), la prueba de Kruskal-Wallis es una prueba no paramétrica para decidir si “k” muestras independientes son de diferentes poblaciones. Para esta investigación se exponen los resultados respecto a la satisfacción del beneficiario del bono de vivienda vulnerable en los distritos de Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo; obteniendo que el 98% de los encuestados del distrito de Villa María del Triunfo muestra alto nivel de satisfacción, mientras que el 99% de personas encuestadas pertenecientes al distrito de Comas y el 100% de los encuestados del distrito de San Juan de Lurigancho muestra alto nivel de satisfacción en cuanto al beneficio del bono de vivienda vulnerable en los distritos de Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo.

Procedimientos para la prueba de hipótesis

Planteamiento de la hipótesis

Hipótesis General

Ho: No existe diferencias en la satisfacción del beneficiario del bono de vivienda vulnerable en los distritos de Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo, 2019.

Ha: Existe diferencias en la satisfacción del beneficiario del bono de vivienda vulnerable en los distritos de Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo, 2019.

Hipótesis específicas:

Primera: Existe diferencias en la satisfacción del diseño arquitectónico de la vivienda del beneficiario del bono de vivienda vulnerable en los distritos de Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo, 2019.

Segunda: Existe diferencias en la satisfacción de las condiciones físicas de la vivienda del beneficiario en los distritos de Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo, 2019.

Tercera: Existe diferencias en la satisfacción de las condiciones ambientales de la vivienda del beneficiario del bono de vivienda vulnerable en los distritos de Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo, 2019.

Nivel de significación de prueba

Para la docimasia se asumirá:  $p\_valor < 0.05$ ; se rechaza la hipótesis nula

$p\_valor > 0.05$ ; no se rechaza la hipótesis nula

Estadístico de prueba:

Como se trata de comparar los niveles, de la satisfacción del beneficiario del bono de vivienda se ejecutó la prueba no paramétrica Kruskal Wallis (llamada también prueba H), que usa rangos de datos muestrales, para el presente estudio, en la cual, se tiene tres poblaciones distintas e independientes las mismas que se encuentran representadas por los distritos de Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo. Para ello se aplicó la Prueba H o Prueba de Kurskal-Wallis, que puede aproximarse a la distribución Chi cuadrada, (siempre que tenga como mínimo 5 observaciones), siendo el número de grados de libertad  $k - 1$ , donde “k” viene a ser el número de muestras.

Para nuestra investigación:

- Tenemos 3 muestras independientes.
- Cada muestra tiene 22 ítems.
- Las poblaciones o muestras no presentan una distribución normal o alguna distribución particular.

$$H = \frac{12}{N(N+1)} \frac{\sum \frac{Rc^2}{ni} - 3(N+1)}{L}$$

Dónde:

H = Es el valor estadístico de la prueba de Kruskal-Wallis.

N = Es el tamaño total de la muestra.

$Rc^2$  = Es la sumatoria de los rangos elevados al cuadrado.

$ni$  = Es el tamaño de la muestra de cada grupo.

L = Es el ajuste dado por el ajuste de ligas o empates de los rangos.

Resultado estadístico:

A continuación, se muestran los resultados reportados del programa SPSS para su respectivo análisis.

Tabla 8

*Resultados estadísticos de la satisfacción del beneficiario del bono de vivienda vulnerable en los distritos de Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo*

| Rangos                        |                         | Estadísticos de prueba a,b |              |                 |        |
|-------------------------------|-------------------------|----------------------------|--------------|-----------------|--------|
| Distritos                     | N                       | Rango promedio             | Estadísticos | valores         |        |
| Satisfacción del beneficiario | Villa María del Triunfo | 49                         | 185.62       | Chi-cuadrado    | 44.700 |
|                               | San Juan de Lurigancho  | 100                        | 105.78       | gl              | 2      |
|                               | Comas                   | 100                        | 114.52       | Sig. asintótica | .000   |
| Diseño arquitectónico         | Villa María del Triunfo | 49                         | 185.65       | Chi-cuadrado    | 44.680 |
|                               | San Juan de Lurigancho  | 100                        | 106.80       | gl              | 2      |
|                               | Comas                   | 100                        | 113.49       | Sig. asintótica | .000   |
| Condiciones físicas           | Villa María del Triunfo | 49                         | 154.93       | Chi-cuadrado    | 12.678 |
|                               | San Juan de Lurigancho  | 100                        | 114.86       | gl              | 2      |
|                               | Comas                   | 100                        | 120.48       | Sig. asintótica | .002   |
| Condiciones ambientales       | Villa María del Triunfo | 49                         | 151.79       | Chi-cuadrado    | 9.888  |
|                               | San Juan de Lurigancho  | 100                        | 117.01       | gl              | 2      |
|                               | Comas                   | 100                        | 119.87       | Sig. asintótica | .007   |
| Total                         | 249                     |                            |              |                 |        |

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Distritos

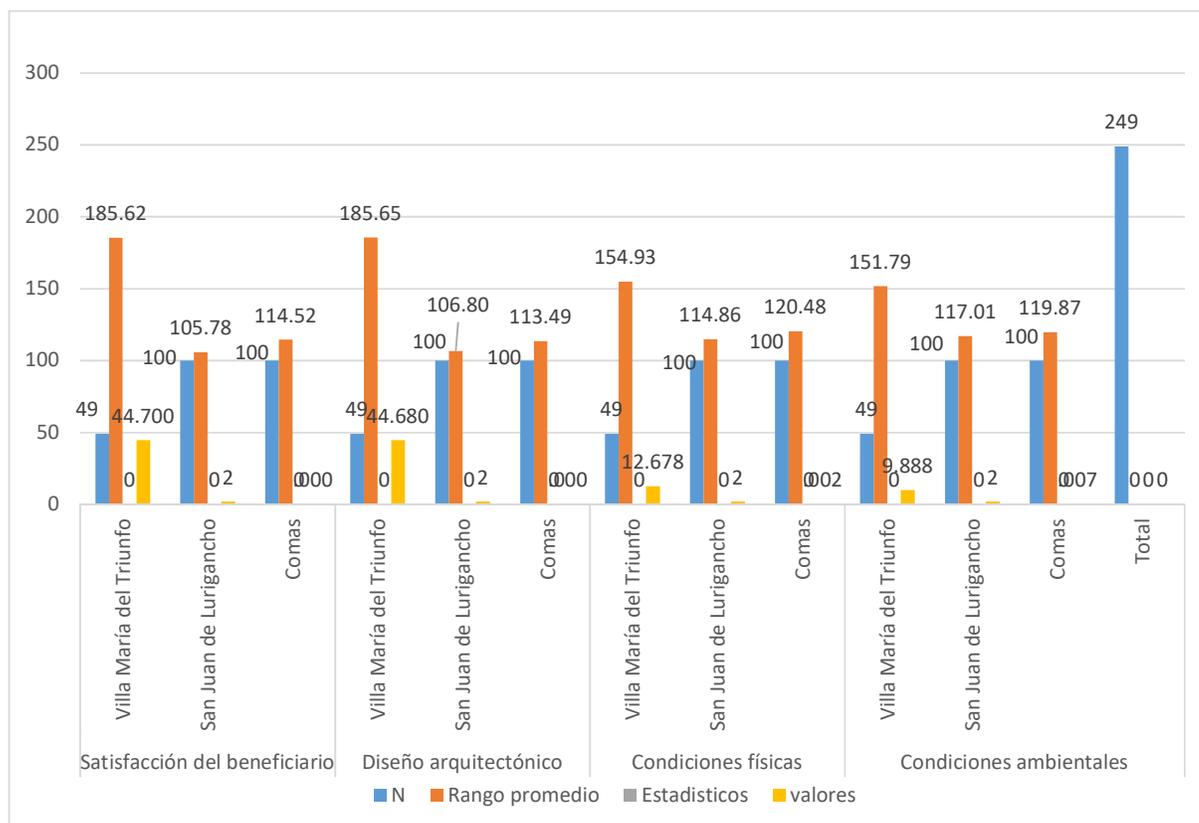


Figura 4. Rangos y estadísticos de Prueba (a,b)

En cuanto a los resultados de la tabla, se muestran los niveles de significación estadística para la comparación mediante la prueba no paramétrica, encontrándose diferencia significativa en cuanto a la percepción al programa de bono de vivienda vulnerable entre los tres distritos así como por las dimensiones, al respecto frente a la hipótesis general, diferencia significativa de satisfacción de beneficiario del bono ya que del resultado estadístico vemos que el Chi cuadrado 44.7 con un grado de libertad de 2 y el valor de significación estadística del 0.00 ( $p\_valor < 0.05$ ) implicando rechazar la hipótesis nula, en consecuencia: existe diferencias en la satisfacción del beneficiario del bono de vivienda vulnerable en los distritos de Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo.

Asimismo se tienen los resultados específicos en cuanto a las dimensiones, con respecto al diseño arquitectónico de la vivienda, se tiene el estadístico Chi cuadrado 44.680 con un grado de libertad de 2 y el valor de significación estadística del 0.00 ( $p\_valor < 0.05$ ) implicando rechazar la hipótesis nula, en consecuencia: existe diferencias en la satisfacción del diseño arquitectónico de la vivienda del beneficiario del bono de vivienda vulnerable en los distritos de Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo.

Continuando con los resultados específicos al respecto a la dimensión condiciones físicas de la vivienda, se tiene que el Chi cuadrado 12.678 con un grado de libertad de 2 y el valor de significación estadística del 0.02 ( $p\_valor < 0.05$ ) implicando rebatir la hipótesis nula, en consecuencia se puede afirmar que: existe diferencias en la satisfacción de las condiciones físicas de la vivienda del beneficiario del bono de vivienda vulnerable en los distritos de Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo.

Y, finalmente, con respecto a la última dimensión condiciones ambientales de la vivienda, de acuerdo a los resultados estadísticos se aprecia que el Chi cuadrado 9.888 con un grado de libertad de 2 y el valor de significación estadística del 0.007 ( $p\_valor < 0.05$ ) implicando impugnar o contradecir la hipótesis nula, por lo que se afirma que si existe diferencias en la satisfacción de las condiciones ambientales de la vivienda del beneficiario del bono de vivienda vulnerable en los distritos de Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo.

#### **IV. Discusión**

En la presente tesis de posgrado vemos que según los resultados conseguidos y de acuerdo al objetivo general para la variable satisfacción, cuyo fin es determinar el nivel de satisfacción del beneficiario del bono de vivienda vulnerable en tres distritos de la ciudad de Lima, 2019, mediante el reforzamiento de los elementos estructurales de la vivienda propiedad de los beneficiarios, cuyos resultados de la aplicación del instrumento para lo cual se ejecutó a través de un cuestionario, indicaron que de los 249 beneficiarios a quienes se les aplicó dicho instrumento: 100 beneficiarios corresponden al distrito de Comas, de los cuales el 99% de los encuestados indicaron que perciben un alto grado de satisfacción en cuanto a la intervención de sus viviendas con el bono de vivienda vulnerable, 100 beneficiarios correspondientes al distrito de San Juan de Lurigancho indicaron que el 100% perciben un alto grado de satisfacción en la intervención del bono de vivienda vulnerable y por último en el distrito de Villa María del Triunfo de los 49 beneficiarios el 98% de los encuestados señalaron que se encuentran satisfechos con la intervención de sus viviendas con el bono de vivienda vulnerable.

Así mismo indicamos que de los resultados estadísticos podemos apreciar que el Chi cuadrado 44.7 con un grado de libertad de 2 y el valor de significación estadística del 0.00 ( $p\_valor < 0.05$ ), por lo que podemos afirmar que: existe diferencias en la satisfacción del beneficiario del bono de vivienda vulnerable en los distritos de Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo, según lo indicado por Dueñas (2018), donde establece la correspondencia entre la vivienda rural y la calidad de vida en las familias de Ccochapampa, concluyó que, la relación es alta, demostrando que si se mejoran la situación de habitabilidad de la vivienda y su entorno esto influirá positivamente en el nivel de calidad de vida del beneficiario y por ende se eleva el nivel de satisfacción del beneficiario. Así también la percepción de Olson y Barnes citado en Grimaldo (2011) lo cual sustentan, que la calidad de vida es la valoración que tiene un individuo en la cual su entorno colindante de su vivienda puede ofrecerle para poder desenvolverse eficientemente y elevar su nivel de satisfacción.

De acuerdo al primer objetivo específico, con el propósito de determinar el nivel de satisfacción del diseño arquitectónico de la vivienda del beneficiario del bono de vivienda vulnerable identificamos que el nivel de satisfacción del diseño arquitectónico de la vivienda del beneficiario correspondiente al distrito de Comas, un 92% de los beneficiarios manifestaron un alto grado de satisfacción, sin embargo, en el distrito de San Juan de

Lurigancho un 98% de los encuestados distingue un alto grado de satisfacción y por último para el distrito de Villa María del Triunfo un 95% de los beneficiarios encuestados señala un grado alto de satisfacción, dado que se tiene el resultado estadístico en el cual el Chi cuadrado 44.680 con un grado de libertad de 2 y el valor de significación estadística del 0.00 ( $p\_valor < 0.05$ ), según lo manifestado por Colomer y Alvarez-Dardet (2000), por lo que el bienestar físico tiene que ver con las condiciones físicas de la vivienda, es decir, como sentirnos bien en el ambiente en que vivimos así como el ambiente que nos rodea esto se puede realizar cumpliendo con la ejecución correcta del diseño arquitectónico de la vivienda respetando las normas técnicas vigentes. Para Fisher (2015), la teoría arquitectónica representa una codificación del conocimiento arquitectónico práctico. Según la publicación de la revista de arquitectura Archisoup (2019) “un concepto arquitectónico es el significado y la razón del producto final (el edificio o la estructura completa)”. Sus componentes, habitantes e instalaciones dentro de un entorno diseñado y el mundo exterior, interactúan con los espacios y las barreras entre y alrededor de los componentes. El sistema ideal mantiene la calidad de vida, y sus componentes se ajustan constantemente para asegurar el comportamiento óptimo del sistema.

Continuando con el segundo objetivo específico para determinar el nivel de satisfacción en su dimensión condiciones físicas de la vivienda, de los resultados derivados, se aprecia que el nivel de satisfacción de las condiciones físicas de la vivienda del beneficiario en el distrito de Comas el 88% de los encuestados perciben un alto grado de nivel de satisfacción de las condiciones físicas de su vivienda, sin embargo para el distrito de San Juan de Lurigancho, el 98% de los beneficiarios encuestados aprecian un alto grado de nivel de satisfacción de las condiciones físicas de la vivienda, la cual, fue intervenida por el bono de vivienda vulnerable, y finalmente, para el distrito de Villa María del Triunfo un 91% de los encuestados distinguen un grado alto de satisfacción de las condiciones físicas de su vivienda del bono de vivienda vulnerable. Si volvemos la mirada a los resultados los cuales nos indican que el Chi cuadrado 12.678 con un grado de libertad de 2 y el valor de significación estadística del 0.02 ( $p\_valor < 0.05$ ), según Hernández y Velásquez (2014), cuya investigación realizada con la finalidad de verificar las características físicas en la vivienda, concluyó que la satisfacción de los beneficiarios tiene correlación con las condiciones y/o características físicas de la residencia que habitan. Para Bisquerra (2010) sostiene que las emociones positivas que experimentan los individuos tiene mucho que ver el ambiente en que viven, concluye que, si vive en un ambiente y/o vivienda apropiada, el

individuo tendrá emociones positivas valorando positivamente su vida, caso contrario es que si el ambiente en que vive o se rodea no es el apropiado, el individuo tendrá emociones negativas, influyendo negativamente en su nivel de satisfacción.

Respecto al objetivo específico tercero en la cual consiste en determinar el nivel de satisfacción en su dimensión condiciones ambientales, del universo de encuestados se tuvo los siguientes resultados: para el distrito de Comas el nivel de satisfacción 90% de los beneficiarios mostraron un alto grado de satisfacción, mientras que en el distrito de San Juan de Lurigancho el 98% de los encuestados indicaron un alto grado de satisfacción, sin embargo en el distrito de Villa María del Triunfo el 85.8% de los encuestados percibieron un alto grado de nivel de satisfacción, si nos amparamos en los resultados estadísticos obtenidos podemos observar que el Chi cuadrado 9.888 con un grado de libertad de 2 y el valor de significación estadística del 0.007 ( $p\_valor < 0.05$ ). Respecto a lo argumentado por Dongil y Cano (2014) los cuales fundamentan que el desarrollo particular del individuo es el proceso por el cual las personas amplían y desarrollan sus fortalezas con la finalidad de alcanzar sus metas con el deseo de superación para mejorar el nivel de satisfacción de su calidad de vida, lo que incluye la vivienda en donde residen.

## V. Conclusiones

### Primera

De la investigación se tiene que en referencia a la variable satisfacción del beneficiario del bono de vivienda vulnerable en los distritos de Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo, 2019, los resultados muestran que existen diferencias en la satisfacción del beneficiario del bono de vivienda vulnerable en los distritos de Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo, ya que el estadístico Chi cuadrado 44.7 con un grado de libertad de 2 y el valor de significación estadística del 0.00 ( $p\_valor < 0.05$ ).

### Segunda

En referencia a determinar el nivel de satisfacción del diseño arquitectónico de la vivienda del beneficiario del bono de vivienda vulnerable en los distritos de Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo, 2019, de los resultados encontramos que existen diferencias en la satisfacción del diseño arquitectónico del beneficiario del bono de vivienda vulnerable en los distritos de Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo, dado que se tiene que del resultado estadístico el Chi cuadrado 44.680 con un grado de libertad de 2 y el valor de significación estadística del 0.00 ( $p\_valor < 0.05$ ).

### Tercera

Y en base a la pretensión de determinar el nivel de satisfacción de las condiciones físicas de la vivienda del beneficiario del bono de vivienda vulnerable en los distritos de Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo, 2019, tenemos que existe diferencias en el nivel de satisfacción de las condiciones físicas, puesto que el Chi cuadrado 12.678 con un grado de libertad de 2 y el valor de significación estadística del 0.02 ( $p\_valor < 0.05$ ).

### Cuarta

Finalmente, y para determinar el nivel de satisfacción de la dimensión condiciones físicas de la vivienda del beneficiario del bono de vivienda vulnerable en los distritos de Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo, 2019, reconocemos que existe diferencias en las condiciones físicas puesto que el valor de Chi cuadrado 9.888 con un grado de libertad de 2 y el valor de significación estadística del 0.007 ( $p\_valor < 0.05$ ).

## **VI. Recomendaciones**

Primera:

Se recomienda a los coordinadores, área administrativa y equipo técnico del Bono de Protección de Vivienda Vulnerable a los Riesgos Sísmicos, más conocido como Bono de vivienda vulnerable, realizar talleres de capacitación con el objetivo de brindar un adecuado reforzamiento estructural de un ambiente de la vivienda de los beneficiarios que se encuentran en situación de pobreza y pobreza extrema, permitiendo de esta forma reducir la vulnerabilidad de dichas viviendas ante un evento sísmico.

Segunda:

Al respecto de la dimensión diseño arquitectónico, se recomienda al equipo técnico del Bono de vivienda vulnerable, manejar de forma correcta el concepto de comodidad y seguridad de la edificación, teniendo como base las normas técnicas peruanas, sustentadas en el Reglamento Nacional de Edificaciones.

Tercera:

En relación a la dimensión condiciones físicas de la vivienda, se recomienda al equipo técnico del Bono de vivienda vulnerable, reforzar la participación activa y efectiva en la autoconstrucción del ambiente a reforzar, ya que esto motiva el aprendizaje de técnicas constructivas, debido a que el ambiente reforzado se encuentra diseñado de acuerdo a la normativa estructural vigente.

Cuarta:

En correspondencia a la dimensión condiciones ambientales de la vivienda, se recomienda al equipo técnico del Bono de vivienda vulnerable, seguir mejorando los conceptos de medio ambiente y sensibilizar al beneficiario mediante el ahorro de la energía eléctrica con el uso de focos ahorradores o focos tipo led asimismo mejorar el cableado eléctrico en el ambiente de intervención incluyendo la instalación de llaves termo magnéticas, en cuanto al ahorro de agua potable mediante el uso de grifos con temporizadores y/o inodoros con sistema dual de descarga, con la finalidad de mejorar positivamente las condiciones ambientales de la vivienda del beneficiario.

Quinta:

El MVCS, encarga a las entidades técnicas el reforzamiento estructural de las viviendas de los beneficiarios, dichas entidades deben realizar un control oportuno en todas las etapas del proceso constructivo con la finalidad de brindar una adecuada calidad de la edificación.

## Referencias

- All Psych (2018). *Chapter 1.3 Defining Variables*. Recuperado de: allpsych.com
- Andonian, K.S. (1981). The architecture and the quality of life: a systems approach to desing. En Elvesier (Ed.), *The Quality of Life: Systems Approaches* (p. 514-518). México: Pergamon Press. Recuperado de: <https://bit.ly/39NrXUI>
- Antúnes R. y Araujo C. (2015). Sostenibilidad de la vivienda social en Brasil. *Cardinalis*, 4, 112-130. Recuperado de <https://n9.cl/bnj1>
- Apaza, K. (2019). *Modelo de gestión para habilitaciones urbanas de áreas marginales de la ciudad de Puno de proyectos de viviendas de interés social, bajo la administración municipal*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú.
- Amerigo, M. (1995). *Satisfacción residencial. Un análisis psicológico de la vivienda y su entorno*. Madrid: Alianza Universidad.
- Archisoup (2019). *What is an Architectural Concept?* Recuperado de: <https://bit.ly/2ZXP0bd>
- Armijo, M. (2009). *Manual de planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público*. Santiago de Chile: CEPAL.
- Armijo, M. (2011). *Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público*. Santiago de Chile: CEPAL.
- Barcus, H. (2010). Urban-rural migration in the USA: an analysis of residential satisfaction. *Regional Studies*, 38 (6), 643-657. Recuperado de: <https://bit.ly/2Qq3a1j>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3.ª ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Bisquerra, R. (2010). *Educación emocional, propuestas para educadores y familias*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Borgoni R., Michelangeli A. y Pirola F. (2018). Residential satisfaction for a continuum of households: evidence from European countries. *Revista científica de la Universidad de Milán*, 378, 1-30. Recuperado de: <https://bit.ly/2QpUckL>
- Buonfiglio, L. (2018). Housing of social interest. *Mercator*, 17. Universidad Federal de Río Grande. Brasil. Recuperado de: <https://bit.ly/36tS4Oz>
- Castañeda, M. (2017). *Factores determinantes en la selección de vivienda social en el Perú – Evidencia de un estudio en Chincha*. (Tesis de Maestría). Universidad ESAN, Ica-Perú

- Chero, C. (2018). *Modelo de gestión pública privada para atender con viviendas de interés social al sector rural del distrito de Mórrope, provincia de Lambayeque, 2018* (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Chiclayo.
- Colomer, C. y Alvarez-Dardet, C. (2000). *Promoción de la salud y cambio social*. Madrid: Masson.
- Decreto Supremo N° 49 Subsidio Fondo Solidario de Elección de Vivienda. Chile (2019). Recuperado de: <https://bit.ly/2MYsB8p>
- Decreto Supremo N° 011-2006 – Vivienda, Reglamento Nacional de Edificaciones. MVCS. (Actualizado al 2019).
- Dongil, E. y Cano, A. (2014). Sociedad española para el estudio de la ansiedad y el estrés SEAS. Recuperado de: <https://bit.ly/2rVZE5w>
- Dueñas, D. (2018). *Vivienda Rural y Calidad de Vida en las Familias de Ccochapampa - Huamanga – 2016* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Espinoza, F. (2015). *Vivienda de interés social y calidad de vida en la periferia de la ciudad de Morelia Michoacán* (Tesis doctoral). Universidad Nacional Autónoma de México, México.
- Fisher, S. (2015). Philosophy and the Tradition of Architectural Theory. Stanford *Encyclopedia of Philosophy*. Recuperado de: <https://stanford.io/2SYntop>
- Galster, G. y Hesser, G. (1981) *Residential satisfaction: Compositional and contextual correlates*. *Environment and Behavior*, 13, 735-758. <https://doi.org/10.1177/0013916581136006>
- Galster G. y Hesser G. (2013) *Residential satisfaction theory*. *Environment and Behavior*. Recuperado de: <https://bit.ly/2T1Nrrj>
- Gómez, A. (2009). *Fortalecimiento y organización comunitaria. El caso de la Comunidad Valle del Sol* (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago.
- González, L. (2016). *Problemática de viviendas en Venezuela: un reto a las políticas de gobierno y administración del estado* (Tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid, España.
- Gough, J. (2019). Social housing construction continues to defy downturn. *Planning & Constructions News*. Recuperado de: <https://bit.ly/2QqsHHJ>
- Grimaldo, M. (2011). Calidad de vida en profesionales de la salud en la ciudad de Lima. *Liberabit*, 17 (2), 173-185. Recuperado de: <https://bit.ly/2uolijX>

- Guillén, O. (2016). *Guía de SPSS 22 para elaboración de trabajos de investigación científica*. Universidad de los Pueblos de Europa. Málaga, España.
- Hall, M. y Purchase D. (2006). Building or bodging? Attitudes to sustainability in UK public sector housing construction development. *Sustainable Development*, 14, 205-218. Recuperado de: <https://doi.org/10.100/sd.265>
- Haramoto, E. (1994). Incentivo a la calidad de la vivienda social. *Revista INVI*, 8 (20), 16-22. Recuperado de <https://n9.cl/t0h1>
- Hernández, G. y Velásquez P. (2014). Vivienda y calidad de vida. Medición del hábitat social en el México occidental. *Bitácora Urbano Territorial*, 1 (24), 142-158. Recuperado de: <https://n9.cl/dzav>
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista P. (2014). *Metodología de la Investigación* (5.ª ed.). México D.F.: Editorial McGraw.
- Kuroiwa, J. (2016). *Manual para la reducción del riesgo sísmico de vivienda en el Perú* (1.ª ed.). Lima: Ministerio de vivienda, construcción y saneamiento.
- Ley 30191, Artículo 9. Ley que establece medidas para la prevención, mitigación y adecuada preparación para la respuesta ante situaciones de desastre, Diario Oficial “El Peruano” (2014).
- Meza, S. (2016). *La vivienda social en el Perú. Evaluación de las políticas y programas sobre vivienda de interés social* (Tesis de Maestría). Universidad Politécnica de Cataluña, España.
- Moeed, A. (2013). Science investigation that best supports student learning: Teachers' understanding of science investigation. Victoria University of Wellington. *International Journal of Environmental & Science Education*, 8, 537-559. Recuperado de: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1016895.pdf>
- Mohit, M. y Mahfoud, A. (2014). Residential satisfaction – concept, theories and empirical studies. *Plannig Malaysia*: 3, 47-66.
- Mosqueira, M. y Tarque, S. (2005). *Recomendaciones técnicas para mejorar la seguridad sísmica de viviendas de albañilería confinada de la costa peruana* (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Patricio, W. (2017). *Planificación y gestión de las necesidades y valores del estado en los proyectos de vivienda social sostenibles: Estudio del caso peruano* (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.

- Pérez-Pérez, A. (2015). El diseño de la vivienda de interés social. La satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario. *Revista de Arquitectura*, 18 (1), 1-144.
- Reátegui, A. (2014). *Determinantes de la satisfacción con la vivienda en segmentos de bajos ingresos: El rol del subsidio del Estado* (Tesis doctoral). Universidad Ramón Llull, España.
- Reinoso, V. (2019). *Impacto del Programa Nacional de Vivienda rural en la calidad de vida de los beneficiarios en los centros poblados de Llanca y Quillisani – Pariata – Lampa – Puno, 2018* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional se San Agustín de Arequipa, Perú.
- Resolución Ministerial 336-2018-VIVIENDA. Aprueban reglamento operativo del bono de protección de viviendas vulnerables a los riesgos sísmicos. Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. Lima, Perú: Diario Oficial “El Peruano” (2018).
- Romero, C. (2016). *Espacios públicos y calidad de vida urbana. Estudio de caso en Tijuana, Baja California* (Tesis de Maestría). El Colegio de la Frontera Norte, México.
- Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la investigación* (5.ª ed.). México: Universidad Autónoma de Tabasco.
- Ruiz, C. (2002). *Instrumentos de investigación educativa: Procedimientos para su diseño y validación* (1.ª ed.). Venezuela: CIDEG.
- Salkind, N. (2010). Kruskal–Wallis Test. *Thousand Oaks, CA: SAGE Publications*  
Recuperado de: <https://bit.ly/2sOm35f>
- Sandoval, C. (2015). *Evaluación de habitabilidad en la vivienda rural producida* (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma de San Luis Potosí, México.
- Shuttleworth, M. (2008). Diseño de investigación descriptiva. *Explorable*. Recuperado de: <https://explorable.com/es/diseno-de-investigacion-descriptiva>.
- Smith K. (2011). *The relationship between residential satisfaction, sense of community, sense of belonging and sense of place in a Western Australian urban planned community* (Tesis doctoral). Edith Vowan University, Australia. Recuperado de: <https://bit.ly/2rVhuWg>
- Smrke U., Matej B. y Socan G. (2018). Residential satisfaction questionnaires: A systematic review. *Urbani Izziv*. 29 (2), 67-82.
- Statistics Solutions (2019). Kruskal-Wallis Test. *Statistics Solutions*. Recuperado de: <https://bit.ly/2tvF9gr>

- Terzano, K. (2014). *Residential satisfaction*. University Westfield, USA. Recuperado de:  
<https://bit.ly/2SWD9J0>
- García, P. y Arends, L. (2012). *Satisfacción Residencial. Encuesta diseñada*. España.
- Vara, H. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa* (3.<sup>a</sup> ed.). Lima.

# **Anexos**

Anexo 1

| <b>Matriz de Consistencia</b>  |  |   |   |  |  |  |   |
|--|--|---|---|--|--|--|---|
| Título: “Satisfacción del beneficiario del bono de vivienda vulnerable en tres distritos de la ciudad de Lima, 2019”   |  |   |   |  |  |  |   |
| Autora: Bach. María del Socorro Baca Mena  |  |   |   |  |  |  |   |
| <b>Problema</b>  | <b>Objetivos</b>   | <b>Hipótesis</b>  | <b>Variables e indicadores</b>  |  |  |  |   |
| <p><b>Problema General:</b><br/>¿Cuál es el nivel de satisfacción del beneficiario del bono de vivienda vulnerable en los distritos de Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo, 2019?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b><br/><b>PE1:</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción del diseño arquitectónico en el beneficiario del bono de vivienda vulnerable en los distritos de Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo, 2019?</p> <p><b>PE2:</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las condiciones físicas de la vivienda en el beneficiario del bono de vivienda vulnerables en los distritos de Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo, 2019?</p> <p><b>PE3:</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las condiciones ambientales de la vivienda en el beneficiario del bono de vivienda vulnerables en los distritos de Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo, 2019?</p> | <p><b>Objetivo General:</b><br/>Determinar el nivel de satisfacción del beneficiario del bono de vivienda vulnerable en los distritos de Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo, 2019</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b><br/><b>OE1:</b> Determinar el nivel de satisfacción del diseño arquitectónico en el beneficiario del bono de vivienda vulnerable en los distritos de Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo, 2019</p> <p><b>OE2:</b> Determinar el nivel de satisfacción de las condiciones físicas de la vivienda en el beneficiario del bono de vivienda vulnerable en los distritos de Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo, 2019</p> <p><b>OE3:</b> Determinar el nivel de satisfacción de las condiciones ambientales de la vivienda en el beneficiario del bono de vivienda vulnerable en los distritos de Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo, 2019</p> | <p><b>Hipótesis General:</b><br/>Existe diferencias en el nivel de satisfacción del beneficiario del bono de vivienda vulnerable en los distritos de Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo, 2019</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b><br/><b>HE1:</b> Existe diferencias en el nivel de satisfacción del diseño arquitectónico en el beneficiario en los distritos de Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo, 2019</p> <p><b>HE2:</b> Existe diferencias en el nivel de satisfacción de las condiciones físicas de la vivienda en el beneficiario en los distritos de Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo, 2019</p> <p><b>HE3:</b> Existe diferencias en el nivel de satisfacción de las condiciones ambientales de la vivienda en el beneficiario del bono de vivienda vulnerable en los distritos de Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo, 2019</p> | <b>Variable 1: SATISFACCIÓN DEL BENEFICIARIO DEL BONO DE VIVIENDA VULNERABLE</b>  |  |  |  |   |
|  |  |   | <b>Dimensiones</b>  | <b>Indicadores</b>   | <b>Ítems</b>   | <b>Escala de medición</b>  | <b>Niveles y rangos</b>                                       |
|  |  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Diseño arquitectónico</li> <li>Condiciones físicas de la vivienda</li> <li>Condiciones ambientales de la vivienda</li> </ul> | <p>Características funcionales.</p> <p>Características espaciales.</p> <p>Características formales.</p> <p>Características significativas.</p> <p>Flexibilidad en cuanto a su adaptabilidad en el entorno de la vivienda</p> <p>Características físicas de la vivienda</p> <p>Características ambientales de la vivienda</p> | <p>1, 2, 3, 4, 5</p> <p>6, 7</p> <p>8, 9, 10</p> <p>11, 12, 13</p> <p>14, 15, 16</p> <p>17, 18, 19</p> <p>20, 21, 22</p> | <p>5 = Muy satisfecho</p> <p>4 = Satisfecho</p> <p>3 = Poco satisfecho</p> <p>2 = Insatisfecho</p> <p>1 = Muy insatisfecho</p> | <p>Alta (90-100)</p> <p>Media (43-89)</p> <p>Baja (18-42)</p> |

| Nivel - diseño de investigación   | Población y muestra  | Técnicas e instrumentos   | Estadística a utilizar  |
|---|--|---|---|
| <p><b>Tipo: Básico</b></p> <p><b>Enfoque: Cuantitativo</b></p> <p><b>Método: Descriptivo-comparativo</b></p> <p><b>Diseño: No experimental</b></p> <p><b>Nivel: Transversal o transeccional</b></p> | <p><b>Población:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comas: 113 beneficiarios</li> <li>• San Juan de Lurigancho: 186 beneficiarios</li> <li>• Villa María del Triunfo: 49 beneficiarios</li> </ul> <p><b>Tipo de muestreo:</b><br/>No probabilístico intencional</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b><br/>Comas: 100 beneficiarios.</p> <p>San Juan de Lurigancho: 100 beneficiarios</p> <p>Villa María del Triunfo: 49 beneficiarios</p> | <p><b>Variable Única: Satisfacción del beneficiario del bono de vivienda vulnerable</b></p> <p>Técnica: Recopilación de información</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Autor: Bach. María Baca Mena</p> <p>Año: 2019</p> <p>Monitoreo: Se realizó el monitoreo a 249 beneficiarios, mediante la aplicación de un cuestionario.</p> <p>Ámbito de Aplicación: Tres (03) distritos de la ciudad de Lima: Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo.</p> | <p><b>Descriptiva:</b> Se utilizó una estadística descriptiva a través de la prueba no paramétrica de Kruskal Wallis para tres muestras independientes representando los distritos de Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo.</p> <p>Confiabilidad: Alfa de Cronbach = 0.769 (Aplicado a 20 beneficiarios)</p> |

## Anexo 2

### Instrumento

| FICHA DE ENCUESTA PARA LA INVESTIGACIÓN:   |       |   |                        |                   |  |                   |                          |
|--|-------|---|------------------------|-------------------|--|-------------------|--------------------------|
| “SATISFACCIÓN DEL BENEFICIARIO DEL BONO DE VIVIENDA VULNERABLE EN TRES DISTRITOS DE LA CIUDAD DE LIMA, 2019”   |       |   |                        |                   |  |                   |                          |
| PERFIL DEL ENCUESTADO  |       |   |                        |                   |  |                   |                          |
| Nombres y Apellidos:   |       |   |                        |                   |  |                   |                          |
| Dirección:   |       |   |                        |                   | Mz:                                    | Lt:               |                          |
| Edad:  | Sexo: | Femenino  | Masculino              | Tipo de Vivienda: |  |                   |                          |
| Distrito:  |       |   |                        | Fecha:            |  |                   |                          |
| INSTRUCCIONES  |       |   |                        |                   |  |                   |                          |
| La presente encuesta está diseñada para la recolección de datos cuyo fin es la comparación del nivel de satisfacción en los distritos de Comas, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo.  |       |   |                        |                   |  |                   |                          |
| Se solicita al beneficiario utilizar lapicero de tinta azul para rellenar el cuestionario y responder las preguntas con total sinceridad, debido a que esta investigación es con fines académicos, sus respuestas serán absolutamente confidenciales |       |   |                        |                   |  |                   |                          |
| De los resultados arrojados de esta investigación se propondrán mejoras en la gestión del bono de vivienda vulnerable lo cual influirá directamente en la satisfacción del beneficiario.   |       |   |                        |                   |  |                   |                          |
| Marque con una "X" o una "+" la alternativa que estime conveniente de acuerdo al reforzamiento ejecutado en su vivienda.   |       |   |                        |                   |  |                   |                          |
| Valores para las respuestas: 5=Muy Satisfecho; 4=Satisfecho; 3=Ni satisfecho, ni insatisfecho; 2=Insatisfecho; 1=Muy Insatisfecho  |       |   |                        |                   |  |                   |                          |
| Variable: SATISFACCIÓN DEL BENEFICIARIO  |       |   |                        |                   |  |                   |                          |
| Dimensión 1: DISEÑO ARQUITECTÓNICO   |       |   |                        |                   |  |                   |                          |
|  | N°    | PREGUNTAS   | 5<br>Muy<br>Satisfecho | 4<br>Satisfecho   | 3<br>Ni satisfecho,<br>ni insatisfecho | 2<br>Insatisfecho | 1<br>Muy<br>Insatisfecho |
| Características funcionales de la vivienda   | 1     | ¿Qué tan <b>satisfecho</b> se considera con el tipo de cimentación ejecutada por el bono de vivienda vulnerable?  |                        |                   |  |                   |                          |
|  | 2     | ¿Que tan <b>satisfecho</b> se considera con el tipo de columnas ejecutadas por el bono de vivienda vulnerable?  |                        |                   |  |                   |                          |
|  | 3     | ¿Qué tan <b>satisfecho</b> se considera con el tipo de vigas ejecutadas por el bono de vivienda vulnerable?   |                        |                   |  |                   |                          |
|  | 4     | ¿Qué tan <b>satisfecho</b> se considera con el tipo de reforzamiento estructural del techo liviano o losa aligerada ejecutada por el bono de vivienda vulnerable? |                        |                   |  |                   |                          |
|  | 5     | ¿Qué nivel de <b>satisfacción</b> considera el área reforzada en su vivienda como funcional y agradable?  |                        |                   |  |                   |                          |
| Características espaciales de la vivienda  | 6     | ¿Qué tan <b>satisfecho</b> se considera con el reforzamiento estructural ejecutado por el bono de vivienda vulnerable?  |                        |                   |  |                   |                          |
|  | 7     | ¿Se siente usted <b>satisfecho</b> con la ejecución del área segura reforzada por el bono de vivienda vulnerable?   |                        |                   |  |                   |                          |
| Características formales de la vivienda  | 8     | ¿Qué tan <b>satisfecho</b> se considera con el contrato de reforzamiento estructural firmado con la entidad técnica?  |                        |                   |  |                   |                          |
|  | 9     | ¿Qué tan <b>satisfecho</b> se considera con los trámites legales realizados antes de la ejecución de las obras de reforzamiento estructural?                      |                        |                   |  |                   |                          |
|  | 10    | ¿Qué tan <b>satisfecho</b> se considera con los trámites legales realizados después de las obras de reforzamiento estructural?                                    |                        |                   |  |                   |                          |

|   |    |   |                        |                 |  |                   |                          |
|---|----|---|------------------------|-----------------|--|-------------------|--------------------------|
| Características significativas de la vivienda                         | 11 | ¿Se considera <b>satisfecho</b> con la calidad de los materiales empleados en el reforzamiento estructural de su vivienda?  |                        |                 |  |                   |                          |
|   | 12 | Si aprendió alguna técnica constructiva con la intervención del bono de vivienda vulnerable... ¿Con qué nivel de <b>satisfacción</b> calificaría este aprendizaje?                            |                        |                 |  |                   |                          |
|   | 13 | El haber sido beneficiario del bono de vivienda vulnerable ¿Qué nivel de <b>satisfacción</b> le ha brindado en lo personal y familiar?  |                        |                 |  |                   |                          |
| Flexibilidad en cuanto a su adaptabilidad en el entorno a la vivienda | 14 | ¿Qué tan <b>satisfecho</b> se considera con el tiempo que tardaron luego de ser evaluado como potencial beneficiario hasta que se le ejecutaron las obras de reforzamiento estructural?       |                        |                 |  |                   |                          |
|   | 15 | ¿Qué tan <b>satisfecho</b> se considera con el trato brindado por el personal de la entidad técnica que ejecutó las obras de reforzamiento estructural?                                       |                        |                 |  |                   |                          |
|   | 16 | ¿Qué tan <b>satisfecho</b> se considera con el trato y/u orientación que le brindó el personal técnico del bono de vivienda vulnerable?   |                        |                 |  |                   |                          |
| <b>Dimensión 2: CONDICIONES FÍSICAS</b>                               |    |   |                        |                 |  |                   |                          |
|   | N° | PREGUNTAS   | 5<br>Muy<br>Satisfecho | 4<br>Satisfecho | 3<br>Ni satisfecho,<br>ni insatisfecho | 2<br>Insatisfecho | 1<br>Muy<br>Insatisfecho |
| Características físicas de la vivienda                                | 17 | ¿Qué tan <b>satisfecho</b> se considera con los acabados empleados por el bono de vivienda vulnerable?  |                        |                 |  |                   |                          |
|   | 18 | ¿Qué tan <b>satisfecho</b> se considera con el tiempo de ejecución de las obras del reforzamiento estructural efectuado por el bono de vivienda vulnerable?                                   |                        |                 |  |                   |                          |
|   | 19 | ¿Con qué nivel de <b>satisfacción</b> recomendaría a sus vecinos el bono de vivienda vulnerable?  |                        |                 |  |                   |                          |
| <b>Dimensión 3: CONDICIONES AMBIENTALES</b>                           |    |   |                        |                 |  |                   |                          |
|   | N° | PREGUNTAS   | 5<br>Muy<br>Satisfecho | 4<br>Satisfecho | 3<br>Ni satisfecho,<br>ni insatisfecho | 2<br>Insatisfecho | 1<br>Muy<br>Insatisfecho |
| Características Ambientales de la vivienda                            | 20 | ¿Qué tan <b>satisfecho</b> se considera con el trabajo desarrollado por el personal respecto al orden y limpieza del ambiente durante la ejecución de las obras de reforzamiento estructural? |                        |                 |  |                   |                          |
|   | 21 | ¿Qué tan <b>satisfecho</b> se considera con el trabajo desarrollado por el personal respecto al orden y limpieza del ambiente al término de las obras de reforzamiento estructural?           |                        |                 |  |                   |                          |
|   | 22 | ¿Qué tan <b>satisfecho</b> se considera con la iluminación y la sensación térmica de la vivienda ejecutado por el bono de vivienda vulnerable?  |                        |                 |  |                   |                          |

Fuente: Elaboración propia.

### Anexo 3. Confiabilidad

| Estadísticas de fiabilidad |                |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach           | N de elementos |
| ,769                       | 22             |

|        | Estadísticas del total de elemento             |   |  | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|--------|--|---|--|---|
|        | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida |   |
| item1  | 84,80  | 13,326  | ,063                                     | ,766  |
| item2  | 84,90  | 13,358  | ,103                                     | ,767  |
| item3  | 84,85  | 13,292  | ,097                                     | ,768  |
| item4  | 84,60  | 13,095  | ,093                                     | ,765  |
| item5  | 84,70  | 12,537  | ,278                                     | ,764  |
| item6  | 84,95  | 13,418  | ,132                                     | ,769  |
| item7  | 84,85  | 13,397  | ,057                                     | ,772  |
| item8  | 85,25  | 11,355  | ,712                                     | ,769  |
| item9  | 85,30  | 11,379  | ,657                                     | ,769  |
| item10 | 85,30  | 11,379  | ,657                                     | ,762  |
| item11 | 84,90  | 13,147  | ,198                                     | ,769  |
| item12 | 85,15  | 13,397  | ,057                                     | ,775  |
| item13 | 84,50  | 14,263  | ,217                                     | ,763  |
| item14 | 85,20  | 11,642  | ,669                                     | ,764  |
| item15 | 84,95  | 13,524  | ,067                                     | ,768  |
| item16 | 85,10  | 11,989  | ,483                                     | ,764  |
| item17 | 84,90  | 12,200  | ,305                                     | ,761  |
| item18 | 85,10  | 10,937  | ,668                                     | ,765  |
| item19 | 84,90  | 13,253  | ,150                                     | ,769  |
| item20 | 85,05  | 11,734  | ,665                                     | ,765  |
| item21 | 84,95  | 12,576  | ,341                                     | ,768  |
| item22 | 84,80  | 12,379  | ,280                                     | ,763  |

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la satisfacción del beneficiario**

| N° | Dimensiones / Ítems  | Pertinencia <sup>1</sup>                  |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|----|--|---|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|    |  | Si  | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
|    |  | <b>Dimensión 1: Diseño Arquitectónico</b> |    |                         |    |                       |    |             |
| 1  | ¿Qué tan satisfecho se considera con el tipo de cimentación ejecutada por el cono de vivienda vulnerable?  | X   |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 2  | ¿Qué tan satisfecho se considera con el tipo de columnas ejecutadas por el bono de vivienda vulnerable?  | X   |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 3  | ¿Qué tan satisfecho se considera con el tipo de vigas ejecutadas por el bono de vivienda vulnerable?   | X   |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 4  | ¿Qué tan satisfecho se considera con el tipo de reforzamiento estructural del techo liviano o losa aligerada ejecutada por el bono de vivienda vulnerable? | X   |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 5  | ¿Qué nivel de satisfacción considera el área reforzada en su vivienda como funcional y agradable?  | X   |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 6  | ¿Qué tan satisfecho se considera con el reforzamiento estructural ejecutado por el bono de vivienda vulnerable?  | X   |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 7  | ¿Se siente Ud. Satisfecho con la ejecución del área segura reforzada por el bono de vivienda vulnerable?   | X   |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 8  | ¿Qué tan satisfecho se considera con el contrato de reforzamiento estructural firmado con la entidad técnica?  | X   |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 9  | ¿Qué tan satisfecho se considera con los trámites legales realizados antes de la ejecución de las obras de reforzamiento estructural?                      | X   |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 10 | ¿Qué tan satisfecho se considera con los trámites legales realizados después de las obras de reforzamiento estructural?                                    | X   |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 11 | ¿Se considera satisfecho con la calidad de los materiales empleados en el reforzamiento estructural de su vivienda?  | X   |    | X                       |    | X                     |    |             |

|    |  |    |    |    |    |    |    |
|----|--|----|----|----|----|----|----|
| 12 | Si aprendió alguna técnica constructiva con la intervención del bono de vivienda vulnerable... ¿Con qué nivel de satisfacción calificaría este aprendizaje?                            | X  |    | X  |    | X  |    |
| 13 | El haber sido beneficiario del bono de vivienda vulnerable ¿Qué nivel de satisfacción le ha brindado en lo personal y familiar?  | X  |    | X  |    | X  |    |
| 14 | ¿Qué tan satisfecho se considera con el tiempo que tardaron luego de ser evaluado como potencial beneficiario hasta que se le ejecutaron las obras de reforzamiento estructural?       | X  |    | X  |    | X  |    |
| 15 | ¿Qué tan satisfecho se considera con el trato brindado por el personal de la entidad técnica que ejecutó las obras de reforzamiento estructural?                                       | X  |    | X  |    | X  |    |
| 16 | ¿Qué tan satisfecho se considera con el trato y/u orientación que le brindó el personal técnico del bono de vivienda vulnerable?   | X  |    | X  |    | X  |    |
|    | <b>Dimensión 2: Condiciones Físicas</b>  | Si | No | Si | No | Si | No |
| 17 | ¿Qué tan satisfecho se considera con los acabados empleados por el bono de vivienda vulnerable?  | X  |    | X  |    | X  |    |
| 18 | ¿Qué tan satisfecho se considera con el tiempo de ejecución de las obras del reforzamiento estructural efectuado por el bono de vivienda vulnerable?                                   | X  |    | X  |    | X  |    |
| 19 | ¿Con qué nivel de satisfacción recomendaría a sus vecinos el bono de vivienda vulnerable?  | X  |    | X  |    | X  |    |
|    | <b>Dimensión 3: Condiciones Ambientales</b>  | Si | No | Si | No | Si | No |
| 20 | ¿Qué tan satisfecho se considera con el trabajo desarrollado por el personal respecto al orden y limpieza del ambiente durante la ejecución de las obras de reforzamiento estructural? | X  |    | X  |    | X  |    |
| 21 | ¿Qué tan satisfecho se considera con el trabajo desarrollado por el personal respecto al orden y limpieza del ambiente al término de las obras de reforzamiento estructural?           | X  |    | X  |    | X  |    |
| 22 | ¿Qué tan satisfecho se considera con la iluminación y la sensación térmica de la vivienda ejecutado por el bono de vivienda vulnerable?  | X  |    | X  |    | X  |    |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si hay suficiencia**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ x ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

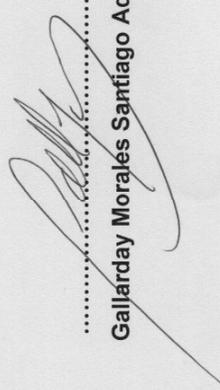
Apellidos y nombres del juez validador: **Dr/ Mgtr: Gallarday Morales Santiago Aquiles**    **DNI: 25514954**

Especialidad del validador: **Mg. Educación: Docencia e Investigación Universitaria**

**26 de Octubre del 2019**

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....  
  
**Gallarday Morales Santiago Aquiles**

Anexo 4

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la satisfacción del beneficiario

| N° | Dimensiones / ítems  | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|    |  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
|    | <b>Dimensión 1: Diseño Arquitectónico</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1  | ¿Qué tan satisfecho se considera con el tipo de cimentación ejecutada por el cono de vivienda vulnerable?  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 2  | ¿Qué tan satisfecho se considera con el tipo de columnas ejecutadas por el bono de vivienda vulnerable?  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 3  | ¿Qué tan satisfecho se considera con el tipo de vigas ejecutadas por el bono de vivienda vulnerable?   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 4  | ¿Qué tan satisfecho se considera con el tipo de reforzamiento estructural del techo liviano o losa aligerada ejecutada por el bono de vivienda vulnerable? | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 5  | ¿Qué nivel de satisfacción considera el área reforzada en su vivienda como funcional y agradable?  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 6  | ¿Qué tan satisfecho se considera con el reforzamiento estructural ejecutado por el bono de vivienda vulnerable?  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 7  | ¿Se siente Ud. Satisfecho con la ejecución del área segura reforzada por el bono de vivienda vulnerable?   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 8  | ¿Qué tan satisfecho se considera con el contrato de reforzamiento estructural firmado con la entidad técnica?  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 9  | ¿Qué tan satisfecho se considera con los trámites legales realizados antes de la ejecución de las obras de reforzamiento estructural?                      | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 10 | ¿Qué tan satisfecho se considera con los trámites legales realizados después de las obras de reforzamiento estructural?                                    | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 11 | ¿Se considera satisfecho con la calidad de los materiales empleados en el reforzamiento estructural de su vivienda?  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |

|    |  |    |    |    |    |    |    |    |    |
|----|--|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 12 | Si aprendió alguna técnica constructiva con la intervención del bono de vivienda vulnerable... ¿Con qué nivel de satisfacción calificaría este aprendizaje?                            | ✓  |    | ✓  |    | ✓  |    | ✓  |    |
| 13 | El haber sido beneficiario del bono de vivienda vulnerable ¿Qué nivel de satisfacción le ha brindado en lo personal y familiar?  | ✓  |    | ✓  |    | ✓  |    | ✓  |    |
| 14 | ¿Qué tan satisfecho se considera con el tiempo que tardaron luego de ser evaluado como potencial beneficiario hasta que se le ejecutaron las obras de reforzamiento estructural?       | ✓  |    | ✓  |    | ✓  |    | ✓  |    |
| 15 | ¿Qué tan satisfecho se considera con el trato brindado por el personal de la entidad técnica que ejecutó las obras de reforzamiento estructural?                                       | ✓  |    | ✓  |    | ✓  |    | ✓  |    |
| 16 | ¿Qué tan satisfecho se considera con el trato y/u orientación que le brindó el personal técnico del bono de vivienda vulnerable?   | ✓  |    | ✓  |    | ✓  |    | ✓  |    |
|    | <b>Dimensión 2: Condiciones Físicas</b>  | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No |
| 17 | ¿Qué tan satisfecho se considera con los acabados empleados por el bono de vivienda vulnerable?  | ✓  |    | ✓  |    | ✓  |    | ✓  |    |
| 18 | ¿Qué tan satisfecho se considera con el tiempo de ejecución de las obras del reforzamiento estructural efectuado por el bono de vivienda vulnerable?                                   | ✓  |    | ✓  |    | ✓  |    | ✓  |    |
| 19 | ¿Con qué nivel de satisfacción recomendaría a sus vecinos el bono de vivienda vulnerable?  | ✓  |    | ✓  |    | ✓  |    | ✓  |    |
|    | <b>Dimensión 3: Condiciones Ambientales</b>  | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No |
| 20 | ¿Qué tan satisfecho se considera con el trabajo desarrollado por el personal respecto al orden y limpieza del ambiente durante la ejecución de las obras de reforzamiento estructural? | ✓  |    | ✓  |    | ✓  |    | ✓  |    |
| 21 | ¿Qué tan satisfecho se considera con el trabajo desarrollado por el personal respecto al orden y limpieza del ambiente al término de las obras de reforzamiento estructural?           | ✓  |    | ✓  |    | ✓  |    | ✓  |    |
| 22 | ¿Qué tan satisfecho se considera con la iluminación y la sensación térmica de la vivienda ejecutado por el bono de vivienda vulnerable?  | ✓  |    | ✓  |    | ✓  |    | ✓  |    |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si hay suficiencia**

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ x ]   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dni/Mgtr:   **Jara Aguirre Chantal Juan**   DNI: 25451905

Especialidad del validador:           **SECTOR EDUCACIONAL**          

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**26 de Octubre del 2019**

.....  
  
**Jara Aguirre Chantal Juan**

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la satisfacción del beneficiario**

| Nº | Dimensiones / ítems  | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|    |  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
|    | <b>Dimensión 1: Diseño Arquitectónico</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1  | ¿Qué tan satisfecho se considera con el tipo de cimentación ejecutada por el cono de vivienda vulnerable?  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 2  | ¿Qué tan satisfecho se considera con el tipo de columnas ejecutadas por el bono de vivienda vulnerable?  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 3  | ¿Qué tan satisfecho se considera con el tipo de vigas ejecutadas por el bono de vivienda vulnerable?   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 4  | ¿Qué tan satisfecho se considera con el tipo de reforzamiento estructural del techo liviano o losa aligerada ejecutada por el bono de vivienda vulnerable? | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 5  | ¿Qué nivel de satisfacción considera el área reforzada en su vivienda como funcional y agradable?  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 6  | ¿Qué tan satisfecho se considera con el reforzamiento estructural ejecutado por el bono de vivienda vulnerable?  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 7  | ¿Se siente Ud. Satisfecho con la ejecución del área segura reforzada por el bono de vivienda vulnerable?   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 8  | ¿Qué tan satisfecho se considera con el contrato de reforzamiento estructural firmado con la entidad técnica?  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 9  | ¿Qué tan satisfecho se considera con los trámites legales realizados antes de la ejecución de las obras de reforzamiento estructural?                      | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 10 | ¿Qué tan satisfecho se considera con los trámites legales realizados después de las obras de reforzamiento estructural?                                    | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 11 | ¿Se considera satisfecho con la calidad de los materiales empleados en el reforzamiento estructural de su vivienda?  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |

|    |  |    |    |    |    |    |    |    |    |
|----|--|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 12 | Si aprendió alguna técnica constructiva con la intervención del bono de vivienda vulnerable... ¿Con qué nivel de satisfacción calificaría este aprendizaje?                            | ✓  |    | ✓  |    | ✓  |    |    |    |
| 13 | El haber sido beneficiario del bono de vivienda vulnerable ¿Qué nivel de satisfacción le ha brindado en lo personal y familiar?  | ✓  |    | ✓  |    | ✓  |    |    |    |
| 14 | ¿Qué tan satisfecho se considera con el tiempo que tardaron luego de ser evaluado como potencial beneficiario hasta que se le ejecutaron las obras de reforzamiento estructural?       | ✓  |    | ✓  |    | ✓  |    |    |    |
| 15 | ¿Qué tan satisfecho se considera con el trato brindado por el personal de la entidad técnica que ejecutó las obras de reforzamiento estructural?                                       | ✓  |    | ✓  |    | ✓  |    |    |    |
| 16 | ¿Qué tan satisfecho se considera con el trato y/u orientación que le brindo el personal técnico del bono de vivienda vulnerable?   | ✓  |    | ✓  |    | ✓  |    |    |    |
|    | <b>Dimensión 2: Condiciones Físicas</b>  | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No |
| 17 | ¿Qué tan satisfecho se considera con los acabados empleados por el bono de vivienda vulnerable?  | ✓  |    | ✓  |    | ✓  |    |    |    |
| 18 | ¿Qué tan satisfecho se considera con el tiempo de ejecución de las obras del reforzamiento estructural efectuado por el bono de vivienda vulnerable?                                   | ✓  |    | ✓  |    | ✓  |    |    |    |
| 19 | ¿Con qué nivel de satisfacción recomendaría a sus vecinos el bono de vivienda vulnerable?  | ✓  |    | ✓  |    | ✓  |    |    |    |
|    | <b>Dimensión 3: Condiciones Ambientales</b>  | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No |
| 20 | ¿Qué tan satisfecho se considera con el trabajo desarrollado por el personal respecto al orden y limpieza del ambiente durante la ejecución de las obras de reforzamiento estructural? | ✓  |    | ✓  |    | ✓  |    |    |    |
| 21 | ¿Qué tan satisfecho se considera con el trabajo desarrollado por el personal respecto al orden y limpieza del ambiente al término de las obras de reforzamiento estructural?           | ✓  |    | ✓  |    | ✓  |    |    |    |
| 22 | ¿Qué tan satisfecho se considera con la iluminación y la sensación térmica de la vivienda ejecutado por el bono de vivienda vulnerable?  | ✓  |    | ✓  |    | ✓  |    |    |    |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si hay suficiencia**

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ x ]   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

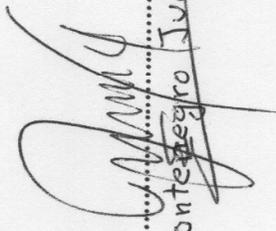
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mgr: JUAN ROMELIO MEJIA MONTENEGRO DNI: 09436189

Especialidad del validador: MAESTRIA EN DERECHO EMPRESARIAL

26 de Octubre del 2019

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
.....  
Mejía Montenegro Juan Romelio

## Anexo 5

### Matriz de datos

#### Resultados de la aplicación del instrumento para medir el grado de confiabilidad

#### Muestra: 20 beneficiarios encuestados

|    | IT<br>E<br>M<br>1 | IT<br>E<br>M<br>2 | IT<br>E<br>M<br>3 | IT<br>E<br>M<br>4 | IT<br>E<br>M<br>5 | IT<br>E<br>M<br>6 | IT<br>E<br>M<br>7 | IT<br>E<br>M<br>8 | IT<br>E<br>M<br>9 | IT<br>E<br>M<br>10 | IT<br>E<br>M<br>11 | IT<br>E<br>M<br>12 | IT<br>E<br>M<br>13 | IT<br>E<br>M<br>14 | IT<br>E<br>M<br>15 | IT<br>E<br>M<br>16 | IT<br>E<br>M<br>17 | IT<br>E<br>M<br>18 | IT<br>E<br>M<br>19 | IT<br>E<br>M<br>20 | IT<br>E<br>M<br>21 | IT<br>E<br>M<br>22 |
|----|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| 1  | 5                 | 4                 | 4                 | 4                 | 5                 | 5                 | 4                 | 5                 | 4                 | 4                  | 4                  | 4                  | 5                  | 4                  | 4                  | 5                  | 5                  | 5                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  |
| 2  | 4                 | 4                 | 4                 | 5                 | 5                 | 4                 | 5                 | 5                 | 5                 | 5                  | 5                  | 5                  | 5                  | 4                  | 4                  | 5                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  |
| 3  | 4                 | 4                 | 4                 | 5                 | 4                 | 4                 | 4                 | 4                 | 5                 | 5                  | 5                  | 4                  | 5                  | 4                  | 4                  | 4                  | 5                  | 4                  | 4                  | 5                  | 4                  | 4                  |
| 4  | 4                 | 5                 | 5                 | 5                 | 4                 | 4                 | 4                 | 4                 | 4                 | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 5                  | 5                  | 5                  | 5                  | 5                  | 4                  | 4                  | 4                  |
| 5  | 5                 | 4                 | 4                 | 5                 | 5                 | 4                 | 4                 | 4                 | 4                 | 4                  | 5                  | 4                  | 5                  | 5                  | 5                  | 5                  | 5                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  |
| 6  | 4                 | 5                 | 5                 | 5                 | 4                 | 4                 | 5                 | 4                 | 4                 | 4                  | 4                  | 4                  | 5                  | 5                  | 5                  | 4                  | 5                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  |
| 7  | 4                 | 5                 | 5                 | 5                 | 5                 | 5                 | 4                 | 4                 | 4                 | 4                  | 5                  | 4                  | 5                  | 5                  | 4                  | 4                  | 5                  | 4                  | 5                  | 4                  | 4                  | 5                  |
| 8  | 4                 | 4                 | 5                 | 5                 | 5                 | 4                 | 4                 | 4                 | 4                 | 3                  | 4                  | 4                  | 5                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 5                  | 4                  | 4                  | 4                  |
| 9  | 4                 | 4                 | 4                 | 5                 | 5                 | 5                 | 5                 | 5                 | 4                 | 4                  | 4                  | 4                  | 5                  | 5                  | 5                  | 4                  | 4                  | 4                  | 5                  | 4                  | 4                  | 4                  |
| 10 | 5                 | 5                 | 5                 | 5                 | 4                 | 4                 | 4                 | 4                 | 4                 | 4                  | 4                  | 5                  | 5                  | 4                  | 5                  | 4                  | 4                  | 4                  | 5                  | 4                  | 4                  | 4                  |
| 11 | 4                 | 4                 | 5                 | 5                 | 5                 | 4                 | 4                 | 5                 | 5                 | 5                  | 5                  | 5                  | 5                  | 4                  | 4                  | 4                  | 5                  | 4                  | 4                  | 4                  | 5                  | 4                  |
| 12 | 4                 | 4                 | 4                 | 5                 | 5                 | 4                 | 4                 | 4                 | 5                 | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 5                  | 4                  | 5                  | 5                  | 4                  | 4                  | 5                  | 5                  | 4                  |
| 13 | 4                 | 4                 | 4                 | 4                 | 4                 | 5                 | 5                 | 4                 | 4                 | 4                  | 4                  | 4                  | 5                  | 5                  | 5                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 5                  | 4                  | 5                  |
| 14 | 5                 | 4                 | 4                 | 5                 | 5                 | 4                 | 4                 | 4                 | 5                 | 4                  | 5                  | 5                  | 5                  | 5                  | 5                  | 5                  | 4                  | 4                  | 4                  | 5                  | 4                  | 4                  |
| 15 | 4                 | 4                 | 5                 | 4                 | 4                 | 5                 | 5                 | 4                 | 5                 | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 5                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  |
| 16 | 4                 | 5                 | 5                 | 4                 | 4                 | 4                 | 4                 | 4                 | 4                 | 5                  | 5                  | 5                  | 5                  | 4                  | 4                  | 5                  | 4                  | 5                  | 4                  | 5                  | 4                  | 5                  |
| 17 | 4                 | 4                 | 4                 | 5                 | 5                 | 5                 | 4                 | 4                 | 4                 | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 5                  | 4                  | 4                  | 5                  |
| 18 | 4                 | 4                 | 4                 | 4                 | 4                 | 5                 | 5                 | 5                 | 5                 | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 5                  | 5                  | 4                  | 5                  | 4                  | 5                  | 4                  | 4                  |
| 19 | 4                 | 4                 | 4                 | 5                 | 5                 | 4                 | 4                 | 4                 | 4                 | 4                  | 5                  | 5                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 5                  | 4                  | 4                  | 5                  |
| 20 | 4                 | 4                 | 5                 | 5                 | 4                 | 5                 | 5                 | 4                 | 5                 | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 5                  | 5                  | 5                  | 5                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  |

## Anexo 6

### Matriz de datos

#### Resultados de la aplicación del instrumento en el distrito de Comas

#### Muestra: 100 beneficiarios encuestados

|    | ITE M 1 | ITE M 2 | ITE M 3 | ITE M 4 | ITE M 5 | ITE M 6 | ITE M 7 | ITE M 8 | ITE M 9 | ITE M 10 | ITE M 11 | ITE M 12 | ITE M 13 | ITE M 14 | ITE M 15 | ITE M 16 | ITE M 17 | ITE M 18 | ITE M 19 | ITE M 20 | ITE M 21 | ITE M 22 |
|----|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1  | 4       | 4       | 4       | 4       | 5       | 5       | 5       | 4       | 4       | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        |
| 2  | 5       | 5       | 5       | 4       | 4       | 4       | 5       | 4       | 4       | 4        | 4        | 4        | 4        | 5        | 4        | 5        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        |
| 3  | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4        | 5        | 5        | 5        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        |
| 4  | 4       | 4       | 4       | 4       | 5       | 5       | 4       | 4       | 4       | 4        | 4        | 4        | 4        | 5        | 5        | 5        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        |
| 5  | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 3       | 3       | 3        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 3        | 3        | 4        | 4        | 4        | 4        |
| 6  | 5       | 4       | 4       | 4       | 5       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4        | 4        | 4        | 4        | 3        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 5        |
| 7  | 5       | 4       | 4       | 4       | 5       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 3        | 4        | 4        | 4        | 4        |
| 8  | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 5        | 4        | 4        |
| 9  | 4       | 4       | 4       | 5       | 5       | 4       | 4       | 4       | 3       | 3        | 3        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 3        | 4        | 4        | 5        | 4        | 4        |
| 10 | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 4       | 4       | 4        | 5        | 5        | 5        | 4        | 4        | 4        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        |
| 11 | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        |
| 12 | 5       | 4       | 4       | 4       | 4       | 5       | 5       | 4       | 4       | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 5        | 4        | 4        | 5        | 4        | 4        |
| 13 | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 3       | 3       | 3        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        |
| 14 | 5       | 5       | 5       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        |
| 15 | 5       | 4       | 5       | 4       | 4       | 4       | 5       | 3       | 3       | 3        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 3        | 3        | 3        | 3        | 3        | 3        |
| 16 | 5       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 3       | 3       | 3        | 4        | 4        | 4        | 4        | 5        | 5        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        |
| 17 | 5       | 4       | 4       | 4       | 5       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        |
| 18 | 4       | 4       | 4       | 5       | 5       | 4       | 4       | 3       | 3       | 3        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 5        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        |
| 19 | 5       | 5       | 4       | 4       | 4       | 5       | 5       | 4       | 4       | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        |
| 20 | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 5       | 5       | 4       | 4       | 4        | 5        | 5        | 5        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        |
| 21 | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4        | 5        | 5        | 5        | 4        | 4        | 4        | 5        | 4        | 4        | 4        | 4        | 5        |
| 22 | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 5       | 5       | 4       | 4       | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 5        | 4        | 4        | 5        |
| 23 | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4        | 4        | 4        | 4        | 5        | 5        | 5        | 4        | 4        | 5        | 4        | 4        | 4        |
| 24 | 5       | 5       | 5       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 5        | 4        | 4        | 4        | 5        | 5        | 5        |
| 25 | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 5        | 4        | 4        | 4        | 3        | 4        | 4        |
| 26 | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4        | 4        | 4        | 4        | 5        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 3        | 4        | 5        |
| 27 | 5       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 3        | 4        | 5        | 4        | 4        | 4        |
| 28 | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 5       | 5       | 4       | 4       | 4        | 4        | 4        | 4        | 3        | 4        | 4        | 5        | 4        | 4        | 5        | 4        | 4        |
| 29 | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 3       | 3       | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 5        | 5        | 4        | 4        | 4        | 4        |
| 30 | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4        | 5        | 5        | 5        | 4        | 4        | 5        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        |
| 31 | 5       | 5       | 5       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 5        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        |
| 32 | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 5       | 5       | 4       | 4       | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        |
| 33 | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 3       | 3       | 3        | 4        | 3        | 4        | 3        | 3        | 4        | 3        | 3        | 3        | 3        | 3        | 4        |
| 34 | 5       | 4       | 4       | 4       | 4       | 5       | 4       | 4       | 4       | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 5        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        |
| 35 | 5       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 5        | 4        | 4        | 4        | 4        | 5        |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 36 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 38 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 42 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 52 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 53 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 56 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 62 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 73 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 75 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 76 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 78 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 79 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 80  | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 81  | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 82  | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 83  | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 84  | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |   |
| 85  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 86  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 87  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 88  | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 89  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 90  | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 91  | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 92  | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 93  | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 94  | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 95  | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 96  | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 97  | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 98  | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 99  | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 100 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |

## Anexo 7

### Matriz de datos

#### Resultados de la aplicación del instrumento en el distrito de

#### San Juan de Lurigancho

#### Muestra: 100 beneficiarios encuestados

|    | ITE<br>M<br>1 | ITE<br>M<br>2 | ITE<br>M<br>3 | ITE<br>M<br>4 | ITE<br>M<br>5 | ITE<br>M<br>6 | ITE<br>M<br>7 | ITE<br>M<br>8 | ITE<br>M<br>9 | ITE<br>M<br>10 | ITE<br>M<br>11 | ITE<br>M<br>12 | ITE<br>M<br>13 | ITE<br>M<br>14 | ITE<br>M<br>15 | ITE<br>M<br>16 | ITE<br>M<br>17 | ITE<br>M<br>18 | ITE<br>M<br>19 | ITE<br>M<br>20 | ITE<br>M<br>21 | ITE<br>M<br>22 |
|----|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| 1  | 5             | 4             | 4             | 5             | 5             | 4             | 4             | 4             | 4             | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              |
| 2  | 4             | 4             | 4             | 4             | 5             | 5             | 4             | 4             | 4             | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 5              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              |
| 3  | 4             | 4             | 4             | 4             | 4             | 5             | 5             | 4             | 4             | 4              | 4              | 4              | 4              | 5              | 4              | 5              | 5              | 4              | 4              | 4              | 4              | 5              |
| 4  | 4             | 4             | 4             | 4             | 5             | 5             | 5             | 4             | 4             | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 5              | 4              | 4              | 5              | 4              | 4              | 4              |
| 5  | 5             | 4             | 5             | 4             | 5             | 4             | 4             | 4             | 4             | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 5              | 4              | 5              | 4              | 4              | 4              | 4              |
| 6  | 4             | 4             | 4             | 5             | 5             | 4             | 4             | 4             | 4             | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 5              | 4              | 5              | 4              | 4              | 4              | 4              |
| 7  | 4             | 5             | 4             | 5             | 5             | 4             | 5             | 4             | 4             | 4              | 4              | 4              | 5              | 5              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 5              | 5              |
| 8  | 4             | 4             | 4             | 4             | 4             | 5             | 4             | 4             | 4             | 4              | 5              | 5              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 5              |
| 9  | 4             | 4             | 4             | 5             | 5             | 4             | 4             | 4             | 4             | 4              | 4              | 5              | 5              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 5              | 5              | 4              |
| 10 | 4             | 4             | 4             | 4             | 4             | 4             | 4             | 4             | 4             | 4              | 5              | 5              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 3              | 4              |
| 11 | 4             | 4             | 4             | 5             | 5             | 4             | 4             | 4             | 4             | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 5              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              |
| 12 | 4             | 4             | 4             | 4             | 5             | 5             | 5             | 4             | 4             | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 5              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              |
| 13 | 5             | 5             | 4             | 4             | 4             | 4             | 4             | 4             | 4             | 4              | 5              | 5              | 5              | 4              | 4              | 4              | 3              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              |
| 14 | 5             | 4             | 4             | 4             | 4             | 5             | 4             | 4             | 4             | 4              | 4              | 4              | 5              | 4              | 4              | 4              | 4              | 3              | 4              | 4              | 4              | 4              |
| 15 | 4             | 5             | 4             | 5             | 4             | 4             | 4             | 4             | 4             | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 5              | 4              | 4              | 3              | 4              | 4              | 4              |
| 16 | 4             | 5             | 4             | 4             | 5             | 5             | 4             | 4             | 4             | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              |
| 17 | 4             | 5             | 4             | 5             | 4             | 4             | 4             | 4             | 4             | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 5              | 4              | 4              | 4              | 4              | 5              |
| 18 | 4             | 4             | 5             | 4             | 5             | 4             | 4             | 4             | 4             | 4              | 4              | 4              | 5              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 5              | 4              | 4              |
| 19 | 4             | 4             | 4             | 4             | 5             | 5             | 4             | 4             | 4             | 4              | 4              | 4              | 5              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 5              | 4              | 4              | 5              |
| 20 | 4             | 4             | 5             | 4             | 5             | 4             | 4             | 4             | 4             | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              |
| 21 | 4             | 4             | 4             | 4             | 5             | 5             | 4             | 4             | 4             | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 5              | 4              | 5              |
| 22 | 4             | 4             | 4             | 4             | 5             | 4             | 5             | 4             | 4             | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 5              | 5              | 5              |
| 23 | 4             | 4             | 4             | 5             | 5             | 4             | 4             | 4             | 4             | 4              | 4              | 4              | 5              | 4              | 5              | 4              | 4              | 5              | 4              | 4              | 4              | 4              |
| 24 | 5             | 5             | 5             | 4             | 4             | 4             | 4             | 4             | 4             | 4              | 4              | 5              | 5              | 4              | 4              | 4              | 4              | 5              | 4              | 4              | 4              | 4              |
| 25 | 5             | 4             | 4             | 4             | 5             | 5             | 4             | 4             | 4             | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              |
| 26 | 4             | 4             | 4             | 4             | 4             | 5             | 5             | 4             | 4             | 4              | 4              | 4              | 5              | 4              | 4              | 4              | 4              | 5              | 4              | 4              | 4              | 4              |
| 27 | 4             | 4             | 4             | 4             | 4             | 4             | 4             | 4             | 4             | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 5              | 5              | 5              | 4              | 4              | 4              |
| 28 | 5             | 4             | 4             | 4             | 5             | 5             | 4             | 4             | 4             | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 5              | 4              | 4              | 5              | 4              | 4              |
| 29 | 4             | 5             | 4             | 5             | 4             | 5             | 5             | 4             | 4             | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 5              | 5              | 3              | 4              | 5              | 5              | 4              | 3              |
| 30 | 5             | 4             | 4             | 4             | 4             | 5             | 4             | 4             | 4             | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 5              | 5              | 4              | 4              | 5              | 4              | 4              | 5              |
| 31 | 4             | 4             | 4             | 4             | 4             | 4             | 4             | 3             | 3             | 3              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 3              | 4              | 4              | 4              | 4              |
| 32 | 4             | 4             | 4             | 4             | 4             | 4             | 4             | 4             | 4             | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 5              | 4              | 5              | 4              | 4              | 5              |
| 33 | 4             | 4             | 4             | 5             | 5             | 4             | 4             | 4             | 4             | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              |
| 34 | 4             | 4             | 5             | 5             | 5             | 4             | 4             | 4             | 4             | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |   |
| 36 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |   |
| 40 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 41 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |   |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |   |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |   |
| 44 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |   |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |   |
| 48 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |   |
| 49 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |   |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |   |
| 52 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |   |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |   |
| 54 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 55 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 56 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 57 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |   |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |   |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |   |
| 60 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |   |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |   |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |   |
| 64 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |   |
| 65 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |   |
| 66 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |   |
| 67 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |   |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |   |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |   |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |   |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |   |
| 72 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 73 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |   |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 76 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |   |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |   |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 79  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 80  | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 81  | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |   |
| 82  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 83  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 84  | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 85  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 86  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 87  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 88  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 89  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 90  | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 91  | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 92  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 93  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 94  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 95  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 96  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 97  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 98  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 99  | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 100 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |

## Anexo 8

### Matriz de datos

#### Resultados de la aplicación del instrumento en el distrito de Villa María del Triunfo

#### Muestra: 49 beneficiarios encuestados

|    | ITE M 1 | ITE M 2 | ITE M 3 | ITE M 4 | ITE M 5 | ITE M 6 | ITE M 7 | ITE M 8 | ITE M 9 | ITE M 10 | ITE M 11 | ITE M 12 | ITE M 13 | ITE M 14 | ITE M 15 | ITE M 16 | ITE M 17 | ITE M 18 | ITE M 19 | ITE M 20 | ITE M 21 | ITE M 22 |
|----|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1  | 4       | 4       | 4       | 5       | 4       | 5       | 5       | 5       | 5       | 4        | 5        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        |
| 2  | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 4        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        |
| 3  | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        |
| 4  | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        |
| 5  | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        |
| 6  | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 3        | 4        | 4        | 4        | 4        |
| 7  | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 4       | 4        | 5        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        |
| 8  | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 5        | 5        | 5        | 4        | 4        | 4        |
| 9  | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        |
| 10 | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5        | 5        | 4        | 5        | 4        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        |
| 11 | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 4       | 4       | 4        | 5        | 5        | 5        | 4        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        |
| 12 | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 4        | 5        | 5        |
| 13 | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        |
| 14 | 5       | 5       | 5       | 4       | 5       | 5       | 5       | 4       | 4       | 5        | 5        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 5        | 5        | 5        | 4        | 4        | 4        |
| 15 | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 3        | 5        | 4        | 4        | 4        |
| 16 | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        |
| 17 | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 4       | 4        | 5        | 4        | 5        | 4        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 4        | 4        | 5        |
| 18 | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5        | 5        | 5        | 4        | 4        | 4        | 4        | 5        | 4        | 5        | 5        | 5        | 5        |
| 19 | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 4       | 4       | 4        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        |
| 20 | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 4       | 4        | 5        | 5        | 5        | 4        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        |
| 21 | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        |
| 22 | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 3       | 4        | 4        | 4        | 4        | 2        | 3        | 4        | 4        | 2        | 4        | 3        | 3        | 3        |
| 23 | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 4        | 4        | 4        |
| 24 | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 3       | 3        | 3        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        |
| 25 | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 4       | 5       | 4       | 4       | 4        | 5        | 5        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 3        | 5        | 5        | 5        | 4        |
| 26 | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5        | 5        | 5        | 4        | 4        | 4        | 4        | 3        | 3        | 5        | 5        | 5        | 5        |
| 27 | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5        | 5        | 5        | 4        | 4        | 5        | 5        | 5        | 3        | 5        | 4        | 4        | 4        |
| 28 | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5        | 5        | 5        | 5        | 4        | 5        | 5        | 4        | 3        | 4        | 4        | 4        | 4        |
| 29 | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5        | 5        | 5        | 5        | 4        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5        |
| 30 | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 5        | 4        | 3        | 4        | 4        | 4        | 4        |
| 31 | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5        | 5        | 5        | 5        | 3        | 5        | 5        | 5        | 4        | 5        | 5        | 5        | 4        |
| 32 | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5        | 5        | 5        | 4        | 3        | 4        | 4        | 3        | 4        | 5        | 4        | 5        | 4        |
| 33 | 4       | 5       | 5       | 5       | 3       | 4       | 3       | 4       | 5       | 5        | 5        | 4        | 4        | 3        | 4        | 4        | 3        | 4        | 5        | 5        | 5        | 4        |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 34 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 35 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 36 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 37 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 38 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 39 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 42 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 45 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 47 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |

## Anexo 9

### Carta de Autorización del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento para aplicación de instrumento



PERÚ

Ministerio  
de Vivienda, Construcción  
y Saneamiento

Viceministerio  
de Vivienda  
y Urbanismo

Dirección General  
de Programas y Proyectos  
en Vivienda y Urbanismo

San Isidro,

**CARTA N°595 -2019-VIVIENDA/VMVU-DGPPVU**

Señora  
**MARIA DEL SOCORRO BACA MENA**  
Presente.-

Asunto : Autorización para utilizar información para fines académicos

Referencia : Carta P. 485-2019-EPG-UCV-LN

Me dirijo a usted en atención al documento de la referencia, a través del cual solicita se le brinde las facilidades, a fin de que pueda desarrollar el trabajo de investigación concerniente al "Bono de Protección de Viviendas Vulnerables a los Riesgos Sísmicos" para fines académicos, con la finalidad de utilizar dicha información para la realización de su proyecto de Tesis.

Al respecto, habiendo acreditado su condición de matriculado en el programa "MAESTRIA EN GESTION PUBLICA" de la Escuela de Posgrado de la "Universidad César Vallejo", conforme se indica en la Carta P. 485-2019-EPG-UCV-LN; a través del presente se le **AUTORIZA** poder realizar las encuestas de " SATISFACCIÓN DEL BENEFICIARIO DEL BONO DE VIVIENDA VULNERABLES EN TRES DISTRITOS DE LA CIUDAD DE LIMA, 2019" concernientes al Bono de Protección de Viviendas Vulnerables a los Riesgos Sísmicos", la cual debe estar referida únicamente a la intervención de viviendas con dicho bono y para fines netamente académicos, debiendo guardar la confidencialidad y reserva de dicha información.



Atentamente,



**JUAN CARLOS LANDAURE OLAVARRIA**  
Director General de Programas y  
Proyectos en Vivienda y Urbanismo

## Anexo 10

### Resolución de Aprobación de proyecto de tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RJ. N° 3596-2019-UCV-EPG-LN

#### RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 3596-2019-UCV-EPG-LN

Los Olivos, 19 de noviembre de 2019

##### VISTO:

El informe presentado por el (la) docente Dr. (a) **GALLARDAY MORALES SANTIAGO AQUILES** de la Experiencia Curricular **"Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación"** del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**, a la Jefatura de la Escuela de Posgrado de la Filial Lima Norte de la Universidad César Vallejo, solicitando la inscripción del proyecto de investigación:

##### **SATISFACCIÓN DEL BENEFICIARIO DEL BONO DE VIVIENDA VULNERABLE EN TRES DISTRITOS DE LA CIUDAD DE LIMA, 2019**

presentado por el (la) estudiante:

Bach. **BACA MENA MARÍA DEL SOCORRO**

##### CONSIDERANDO:

Que, el artículo 7° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: *"El sistema de Evaluación de la Investigación implica el seguimiento de los trabajos de investigación, desde su concepción hasta su obtención de los resultados para su sustentación y publicación"*.

Que, el artículo 14° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: *"La vigencia del proyecto es un año. En caso de exceder el tiempo considerado, el interesado deberá remitirse a los procedimientos de investigación de la Escuela de Posgrado"*.

Que, el artículo 17° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: *"El proyecto de tesis es elaborado por un estudiante bajo la asesoría del docente metodólogo, dentro del cronograma y normatividad académica establecida y culmina, previa evaluación, con opinión favorable del docente metodólogo y la obtención de la resolución del proyecto"*.

Que, el artículo 35° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: *"El docente se constituye en asesor metodólogo, responsable del monitoreo y evaluación del diseño y desarrollo del proyecto de tesis"*.

Que, el (la) estudiante ha cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para inscribir su proyecto de tesis.

Que, el proyecto de investigación cuenta con la opinión favorable del docente metodólogo de la experiencia curricular de **"Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación"**.

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas estatutarias y reglamento vigente;

##### SE RESUELVE:

**Art. 1°.-** Aprobar el proyecto de tesis **SATISFACCIÓN DEL BENEFICIARIO DEL BONO DE VIVIENDA VULNERABLE EN TRES DISTRITOS DE LA CIUDAD DE LIMA, 2019**, presentado por el (la) Bach. **BACA MENA MARÍA DEL SOCORRO**, el mismo que contará con un plazo máximo de un año para su ejecución.

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.





**Art. 2°.-** Registrar el proyecto de tesis dentro del archivo de la línea de investigación: **GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS**, correspondiente al Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**.

**Art. 3°.-** Designar al Mtro(a). Dr(a). **GALLARDAY MORALES SANTIAGO AQUILES** como asesor metodólogo del proyecto de tesis **SATISFACCIÓN DEL BENEFICIARIO DEL BONO DE VIVIENDA VULNERABLE EN TRES DISTRITOS DE LA CIUDAD DE LIMA, 2019**.

*Regístrese, comuníquese y archívese.*



Dr. Carlos Ventura Orbegoso  
Jefe  
ESCUELA DE POSGRADO  
UCV FILIAL LIMA  
CAMPUS LIMA NORTE

**Anexo 11**  
**Dictamen Final**



**Dictamen Final**

Vista la Tesis:

**“SATISFACCIÓN DEL BENEFICIARIO DEL BONO DE VIVIENDA  
VULNERABLE EN TRES DISTRITOS DE LA CIUDAD DE LIMA, 2019”**

Y encontrándose levantadas las observaciones prescritas en el Dictamen, del graduando(a):

**BACA MENA MARÍA DEL SOCORRO**

Considerando:

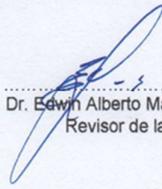
Que se encuentra conforme a lo dispuesto por el artículo 36 del REGLAMENTO DE INVESTIGACIÓN DE POSGRADO 2013 con RD N° 3902-2013/EPG-UCV, se DECLARA:

Que la presente Tesis se encuentra autorizada con las condiciones mínimas para ser sustentada, previa Resolución que le ordene la Unidad de Posgrado; asimismo, durante la sustentación el Jurado Calificador evaluará la defensa de la tesis y como documento respectivamente, indicando las observaciones a ser subsanadas en un tiempo máximo de seis meses a partir de la sustentación de la tesis.

Comuníquese y archívese.

Lima, 11 de enero del 2020

  
.....  
Mg. Santiago Aquiles Gallarday Morales  
Asesor de la tesis

  
.....  
Dr. Edwin Alberto Martínez López  
Revisor de la tesis

## Anexo 12

### Resolución jefatural de autorización de sustentación de tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 0466-2020-UCV-L-EPG

Los Olivos, 21 de enero de 2020

**VISTO:**

El expediente presentado por **MARIA DEL SOCORRO BACA MENA** solicitando autorización para sustentar su Tesis titulada: **SATISFACCION DEL BENEFICIARIO DEL BONO DE VIVIENDA VULNERABLE EN TRES DISTRITOS DE LA CIUDAD DE LIMA, 2019**; y

**CONSIDERANDO:**

Que el(los) bachiller(es) **MARIA DEL SOCORRO BACA MENA**, ha(n) cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para sustentar su Tesis y poder optar el Grado de **Maestra en Gestión Pública**;

Que, el proceso para optar el Grado de Maestra está normado en los artículos del 22° al 32° del Reglamento para la Elaboración y Sustentación de Tesis de la Escuela de Posgrado;

Que, en su artículo 30° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo que a la letra dice: *"Para efectos de la sustentación de Tesis para Grado de Maestro o Doctor se designará un jurado de tres miembros, nombrados por la Escuela de Posgrado o el Director Académico de la Filial en coordinación con el Jefe de la Unidad de Posgrado; uno de los miembros del jurado necesariamente deberá pertenecer al área relacionada con el tema de la Tesis"*;

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

**SE RESUELVE:**

**Art. 1°.-** AUTORIZAR, la sustentación de la Tesis titulada: **SATISFACCION DEL BENEFICIARIO DEL BONO DE VIVIENDA VULNERABLE EN TRES DISTRITOS DE LA CIUDAD DE LIMA, 2019** presentado por **MARIA DEL SOCORRO BACA MENA**.

**Art. 2°.-** DESIGNAR, como miembros jurados para la sustentación de la Tesis a los docentes:  
Presidente : Dr. Segundo Perez Saavedra  
Secretario : Dr. Edwin Alberto Martinez Lopez  
Vocal (Asesor de la Tesis) : Mg. Santiago Aquiles Gallarday Morales

**Art. 3°.-** SEÑALAR, como lugar, día y hora de sustentación, los siguientes:  
Lugar : Aula 206  
Día : 23 de enero de 2020  
Hora : 8:00 a.m.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dr. Carlos Venturo Orbegoso  
Jefe  
Escuela de Posgrado – Campus Lima Norte

Cc. Jurados, interesado, Archivo.

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

## Anexo 13

### Acta de aprobación de originalidad de tesis



#### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO ACADÉMICO

Yo, Santiago Aquiles Gallarday Morales, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, asesor de la tesis titulada **“Satisfacción del beneficiario del bono de vivienda vulnerable en tres distritos de la ciudad de Lima, 2019”** de la estudiante **María del Socorro Baca Mena**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

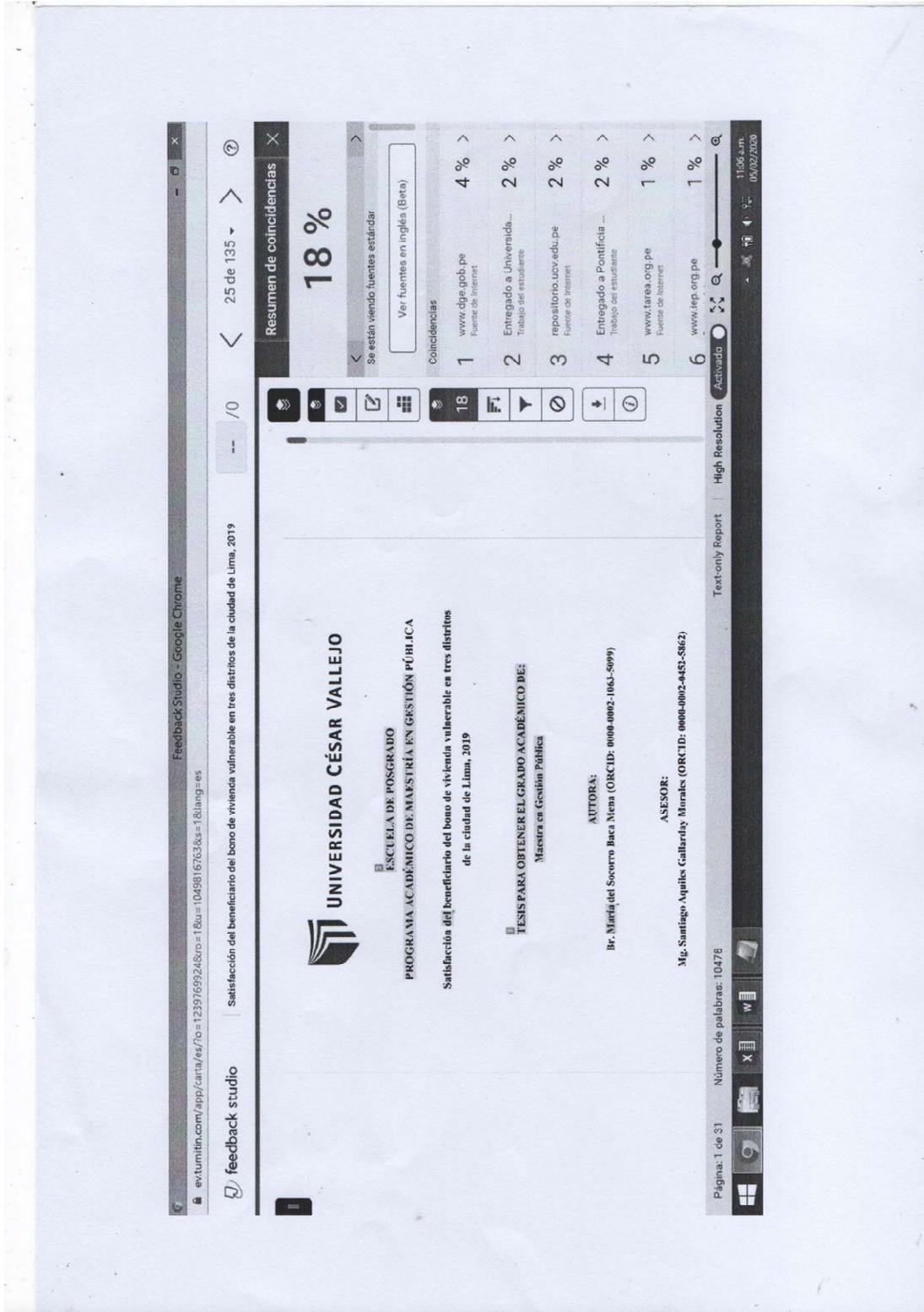
El suscrito analizó dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 11 de Enero del 2020

  
\_\_\_\_\_  
Santiago Aquiles Gallarday Morales  
DNI:25514954

Anexo 14

Pantallazo del software Turnitin



Anexo 15

Formulario de autorización para la publicación electrónica de la tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA  
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

BACA MENA MARIA DEL SOCORRO  
D.N.I. : 06778228  
Domicilio : Jr. FULGENCIO VALDEZ 484 BREÑA  
Teléfono : Fijo : 3312482 Móvil: 980144427  
E-mail : mabame25@yahoo.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :  
Escuela :  
Carrera :  
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRA  
Mención : GESTIÓN PÚBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

BACA MENA MARIA DEL SOCORRO

Título de la tesis:

SATISFACCIÓN DEL BENEFICIARIO DEL  
BONO DE VIVIENDA VULNERABLE EN  
TRES DISTRITOS DE LA CIUDAD DE LIMA, 2019

Año de publicación : 2020

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

27/02/2020

Anexo 16

Autorización de la verificación final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

MARIA DEL SOCORRO BACA HENA

INFORME TITULADO:

SATISFACCIÓN DEL BENEFICIARIO DEL  
BONO DE VIVIENDA VULNERABLE EN TRES  
DISTRITOS DE LA CIUDAD DE LIMA, 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 23 DE ENERO DE 2020

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD



\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN