

**UNIVERSIDAD NACIONAL SAN CRISTÓBAL DE
HUAMANGA**

ESCUELA DE POSGRADO

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES**



**Programa de reparaciones colectivas y satisfacción de los desplazados
internos de la ciudad de Ayacucho - 2021**

Tesis para optar el grado académico de:
**MAESTRO EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GESTIÓN
PÚBLICA**

Presentado por:

Bach. Roberto Cordova Gavilan

Asesor:

Dr. Oscar Américo Vallejos Sáenz

Ayacucho – Perú

2024

Dedicatoria

A mis padres e hijos por sus apoyos incondicionales y por comprender las vicisitudes de la vida académica.

Agradecimiento

A la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga por brindarme la oportunidad de continuar con mi formación académica. A los profesores de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables por su dedicación y pasión por la enseñanza. A mi asesor Dr. Oscar Vallejos Sáenz por compartir sus conocimientos.

A mis estudiantes de Antropología: Cleofé, Gladys, Clizet, Antony, Jeferson, Ruth Analí, Angie Hibet, Angie Yenifer, Fiorela, Alisandra, María del Pilar, Friney y Flor, por formar parte del equipo de trabajo de investigación.

Índice General

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice General.....	iv
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	x
Índice de Anexos	xi
Resumen	xii
Abstract.....	xiii
Introducción.....	14
Capítulo I Revisión De Literatura	22
1.1. Marco histórico	22
1.1.1. Marco histórico del programa de reparaciones colectivas.....	22
1.1.2. Marco histórico de satisfacción	23
1.2. Marco referencial.....	24
1.3. Marco teórico.....	29
1.3.1. Programa de reparaciones colectivas.....	29
Dimensión 1: Proyectos productivos.....	32
Dimensión 2: Proyectos de servicios.....	32
1.3.2. Enfoque teórico.....	33
Teoría de reparaciones.....	33
1.3.3. Satisfacción de los desplazados	34
Dimensión 1: Imagen del programa.	35
Dimensión 2: Expectativas del programa.....	36
Dimensión 3: Calidad del programa.....	37

Dimensión 4: Cohesión social.....	38
1.3.4. Modelo teórico.....	38
Teoría de las necesidades.....	38
1.4. Marco conceptual.....	40
1.4.1. Programa de reparaciones colectivas.....	40
Proyectos productivos.....	40
Proyectos de servicios.....	40
1.4.2. Equipamiento.....	41
1.4.3. Fortalecimiento de capacidades.....	41
1.4.4. Satisfacción de los desplazados.....	41
Imagen del programa.....	42
Expectativas del programa.....	42
Calidad del programa.....	42
Cohesión social.....	42
1.4.5. Información del programa.....	43
1.4.6. Percepción del beneficiario.....	43
1.4.7. Calidad de la gestión.....	43
1.4.8. Participación del beneficiario.....	43
Capítulo II Materiales Y Métodos.....	44
2.1. Enfoque de la investigación.....	44
2.2. Tipo y nivel de investigación.....	44
2.2.1. Tipo de investigación.....	44
2.2.2. Nivel de investigación.....	44
2.3. Diseño de la investigación.....	45
2.4. Fuentes de información.....	45

2.5. Población, muestra y muestreo	46
2.5.1. Población	46
2.5.2. Muestra	46
2.5.3. Muestreo	47
Criterios de inclusión.....	48
Criterios de exclusión.....	48
2.6. Técnicas e instrumentos.....	49
2.6.1. Técnicas	49
2.6.2. Instrumentos	49
2.7. Validez de los instrumentos por expertos	50
2.8. Confiabilidad de los instrumentos	51
2.9. Variables, dimensiones e indicadores.....	52
2.9.1. Variables	52
2.9.2. Dimensiones	53
2.9.3. Indicadores.....	53
2.10. Operacionalización de las variables.....	54
2.11. Técnicas de procesamiento de datos.....	54
2.12. Consideraciones éticas.....	55
Capítulo III Resultados.....	56
3.1. Resultados a nivel descriptivo	56
3.1.1. Nivel de implementación del programa de reparaciones colectivas y satisfacción de los desplazados.....	56
3.1.2. Nivel de implementación del programa de reparaciones colectivas y sus dimensiones	58
3.1.3. Nivel de satisfacción de los desplazados y sus dimensiones.....	62

3.2. Resultado a nivel inferencial	68
3.2.1. Prueba de normalidad	68
3.2.2. Contrastación de hipótesis	69
Hipótesis General.....	69
Prueba de la primera hipótesis específica	72
Prueba de la segunda hipótesis específica	74
Capítulo IV Discusión	77
Conclusiones.....	81
Recomendaciones	83
Referencias bibliográficas	84
Anexos.....	91

Índice de tablas

Tabla 1	Muestra proporcional.....	48
Tabla 2	Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento implementación del programa de reparaciones colectivas	50
Tabla 3	Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento satisfacción de los desplazados internos	51
Tabla 4	Confiabilidad de los instrumentos	52
Tabla 5	Operacionalización de variables.....	54
Tabla 6	Nivel de implementación del programa de reparaciones colectivas y satisfacción de los desplazados.....	57
Tabla 7	Nivel de implementación del programa de reparaciones colectivas para los desplazados internos de la ciudad de Ayacucho.....	59
Tabla 8	Dimensión proyectos productivos	60
Tabla 9	Dimensión proyectos de servicio.....	61
Tabla 10	Nivel de satisfacción de los desplazados	62
Tabla 11	Dimensión Imagen del programa.....	64
Tabla 12	Dimensión Expectativas del programa	65
Tabla 13	Dimensión calidad del programa	66
Tabla 14	Dimensión cohesión social	67
Tabla 15	Prueba de normalidad para la hipótesis estadística.....	68
Tabla 16	Prueba de normalidad para las variables	69
Tabla 17	Resumen del modelo.....	70
Tabla 18	Anova.....	70
Tabla 19	Coeficientes	70
Tabla 20	Resumen del modelo.....	72

Tabla 21	Anova.....	72
Tabla 22	Coeficientes	73
Tabla 23	Resumen del modelo.....	74
Tabla 24	Anova.....	75
Tabla 25	Coeficientes	75

Índice de figuras

Figura 1	Jerarquía de las necesidades humanas	39
Figura 2	Nivel de implementación del programa de reparaciones colectivas y satisfacción de los desplazados.....	57
Figura 3	Nivel de implementación del programa de reparaciones colectivas.....	59
Figura 4	Dimensión proyectos productivos	60
Figura 5	Dimensión proyectos de servicios	61
Figura 6	Nivel de satisfacción de los desplazados	63
Figura 7	Dimensión imagen del programa.....	64
Figura 8	Dimensión expectativas del programa.....	65
Figura 9	Dimensión calidad del programa	66
Figura 10	Dimensión cohesión social	67

Índice de Anexos

Anexo 1	Consentimiento informado	92
Anexo 2	Matriz de consistencia	93
Anexo 3	Matriz de operacionalización de variables	95
Anexo 4	Informe de opinión del juicio de expertos.	96
Anexo 5	Constancia de realización de investigación	108
Anexo 6	Carta de autorización de realización de investigación.....	109
Anexo 7	Solicitud de autorización de investigación	110
Anexo 8	Cuestionario 01.....	111
Anexo 9	Cuestionario 02.....	112
Anexo 10	Análisis de confiabilidad	114
Anexo 11	Prueba de normalidad	115
Anexo 12	Escalas y baremos de variables y dimensiones.....	116
Anexo 13	Base de datos	118
Anexo 14	Proyectos del programa de reparaciones colectivas	124
Anexo 15	Declaración jurada de autenticidad.....	125

Resumen

El estudio denominado programa de reparaciones colectivas y satisfacción de los desplazados internos de la ciudad de Ayacucho, tuvo como objetivo determinar la influencia de la implementación del programa de reparaciones colectivas en la satisfacción de los desplazados. La investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo básico, nivel explicativo, diseño no experimental transversal, utilizando el método hipotético-deductivo. La población estuvo constituida de 152 personas; de los cuales, se tomó una muestra de 110 personas utilizando el muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, mientras el instrumento para medir las variables consistió en dos cuestionarios. Los resultados evidenciaron que la implementación del programa de reparaciones colectivas influye significativamente en la satisfacción de los desplazados internos de la ciudad de Ayacucho ($r^2=0.534$; $p=0.000$); lo cual significa, que el 53.4% de la satisfacción de los beneficiarios desplazados se explica por la implementación del programa de reparaciones colectivas. Asimismo, se encontró que, tanto la implementación de los proyectos productivos ($r^2=0.586$; $p=0.000$) como los proyectos de servicios ($r^2=0.392$; $p=0.000$) influyen significativamente en la satisfacción de los desplazados. Por otro lado, se puso de manifiesto que, el 48.2% de los beneficiarios desplazados calificaron de regular la implementación del programa de reparaciones colectivas; mientras que, el 56.4% manifestaron una regular satisfacción con la misma.

Palabra clave: Reparación, satisfacción, desplazado, proyecto y calidad de vida.

Abstract

The study titled program of collective reparations and satisfaction of internally displaced persons in the city of Ayacucho aimed to determine the influence of the implementation of the collective reparations program on the satisfaction of the displaced. The research was quantitative in approach, basic in type, explanatory in level, non-experimental cross-sectional in design, using the hypothetical-deductive method. The population consisted of 152 people; from which, a sample of 110 people was taken using simple random probabilistic sampling. The data collection technique was the survey, while the instrument to measure the variables consisted of two questionnaires. The results showed that the implementation of the program of collective reparations significantly influences the satisfaction of the internally displaced persons of the city of Ayacucho ($r^2=0.534$; $p=0.000$), which means that 53.4% of the satisfaction of the displaced beneficiaries is explained by the implementation of the program of collective reparations. Furthermore, it was found that both the implementation of productive projects ($r^2=0.586$; $p=0.000$) and service projects ($r^2=0.392$; $p=0.000$) significantly influence the satisfaction of the displaced. On the other hand, it was revealed that 48.2% of the displaced beneficiaries rated the implementation of the collective reparations program as average, while 56.4% expressed average satisfaction with it.

Keywords: Reparation, satisfaction, displaced, project, and quality of life.

Introducción

El presente trabajo de investigación se denomina “programa de reparaciones colectivas y satisfacción de los desplazados internos de la ciudad de Ayacucho, 2021”. En tal sentido, los programas de reparaciones colectivas son beneficios “conferido a un sujeto colectivo, con el objetivo de resarcir el daño colectivo causado como consecuencia de la violación de Derechos Humanos (DDHH) amparados por las leyes internacionales” (Rombouts, 2004, citado en Organización Internacional de Migraciones [OIM], 2012, p. 32). En ese sentido, el programa de reparaciones colectivas es una acción del Estado peruano orientado a la reparación de los derechos colectivos vulnerados por el Conflicto Armado Interno (CAI) ocurrido entre el periodo 1980-2000.

Por otro lado, la satisfacción de los beneficiarios expresa la “valoración y percepción que tiene la población en condiciones de pobreza a través de la confirmación o desconfirmación de la expectativa generada por el servicio y beneficio que recibe como una acción del gobierno a través del programa social” (Rodríguez, 2014, p. 38). En ese sentido, la satisfacción es una forma objetiva o subjetiva de aceptar o rechazar una acción del Estado.

Según la Organización de las Naciones Unidas (ONU,1998), los desplazados son “personas o grupos de personas que se han visto forzados y obligados a escapar, huir de su hogar o de su lugar de residencia habitual... para evitar los efectos de un conflicto armado...y [que] no han cruzado una frontera estatal internacionalmente reconocida” (p. 4). En efecto, los desplazados internos son personas víctimas del CAI ocurrido durante la década 1980-2000 en la región de Ayacucho y en el país.

A nivel internacional, en los países donde estallaron conflictos y violencias en las postrimerías del siglo XX, se implementaron programas de reparaciones colectivas para los desplazados de manera asimétrica acorde a los contextos políticos, económicos, sociales y

culturales de cada país. Los países donde se implementaron programas de reparaciones colectivas para los desplazados víctimas del CAI son Indonesia, Timor Oriental, Liberia, Marruecos, Sierra Leona, Sudáfrica, Uganda, entre otras.

Según el Centro Internacional para la Justicia Transicional (ICTJ, 2009), Marruecos es el primer país donde se avanzó con la implementación de programas de reparaciones colectivas, seguido por Indonesia donde se evidenció una confusión entre las reparaciones colectivas con la ayuda humanitaria para las personas afectadas por el tsunami; mientras tanto, en Liberia la reparación colectiva se encontraba en una etapa inicial. De acuerdo con Rose y Ssekandi (2007), en Sudáfrica “el proceso de reparación... generó bastante insatisfacción entre las víctimas”(p.116) porque el gobierno tardó demasiado en implementar las reparaciones; mientras tanto, en Uganda, “el gobierno no ha respondido a los intereses de las víctimas en cuanto a la reparación...”(Rose y Ssekandi, 2007, p. 118).

Para Salvioli (2019), Relator Especial de las Naciones Unidas, “los programas de reparación nacionales son deficientes, frágiles y muy dependientes de la voluntad política y el contexto en que se ejecutan” (p.12). Los intereses políticos, ideológicos y los rezagos de la violencia o conflictos afectan a la reparación de las víctimas desplazadas por el CAI.

En los países del continente americano como Guatemala, El Salvador y Colombia, se implementaron programas de reparaciones para las poblaciones desplazadas por el CAI. En tanto que, en Guatemala y El Salvador los programas de reparaciones se implementaron con serias dificultades.

Guatemala inició con la implementación del Programa Nacional de Reparaciones PNR en el año 2003; sin embargo, “lo que ha ocurrido en la práctica con el programa es que se ha usado para desviar la atención de las víctimas y minimizar sus reclamos ante instancias internacionales, así como para capitalizar apoyo electoral, beneficiando económicamente a unas víctimas” (Gutiérrez, 2019, p. 202).

En El Salvador, la implementación del “programa de reparaciones materiales masivas ... parece más una declaración de intenciones que un verdadero esfuerzo para compensar a las víctimas, a pesar de lo cual ellas continúan reclamando su derecho a la reparación integral” (Gutiérrez, 2019, p. 202). En consecuencia, en los países centroamericanos, la reparación a los desplazados internos todavía es una tarea pendiente de los gobiernos.

Por otro lado, en Sudamérica, como por ejemplo en Colombia, el programa de reparaciones colectivas se implementó como piloto desde el año 2005 y ha enfrentado dificultades sustanciales que han limitado el acceso efectivo de los desplazados a los derechos colectivos. Estas dificultades han estado vinculadas principalmente a las deficiencias institucionales y desafíos significativos en cuanto a la participación activa de estos sujetos colectivos; en ese sentido, las reparaciones colectivas “presentan un bajo nivel de avance en los casos de los sujetos de reparación colectiva nacionales” (Consultoría para los Derechos Humanos y el Desplazamiento [CODHES], 2019, p. 4).

En el contexto peruano, el CAI estalló durante la década 1980 -2000, entre el grupo armado denominado Partido Comunista del Perú - Sendero Luminoso y las Fuerzas Armadas del Estado, con saldos trágicos en la vida de 69,280 personas entre muertos y desaparecidos y más de medio millón de personas desplazadas forzosamente (Comisión de la Verdad y Reconciliación [CVR], 2003).

En el año 2001, se instaló la CVR para esclarecer las causas que dieron origen a la violencia, las consecuencias de la violencia y propuestas para que no se repita la violencia. Una de las recomendaciones de la CVR, es la reparación a las víctimas del CAI.

En el año 2004, se aprobó la Ley N°28592 del Plan Integral de Reparaciones con siete programas de reparaciones; siendo uno de ellos, el programa de reparaciones colectivas para las comunidades campesinas, nativas y desplazados no retornantes. Este programa

comenzó a implementarse desde el año 2007 y para los grupos organizados de desplazados no retornantes desde el año 2014.

En la región de Ayacucho, los saldos trágicos del CAI se resumen en 10,661 personas muertas y desaparecidas reportadas a la CVR (2003) y 156,575 personas desplazadas (Coronel, 1997), siendo la región más afectada por los embates de la violencia despiadada. En este espacio, considerado el epicentro de la violencia, se inició con la implementación de las primeras reparaciones colectivas para las comunidades campesinas, nativas y desplazados víctimas del CAI.

La ciudad de Ayacucho alberga a la mayor cantidad de la población desplazada de la región. A partir de 2014 se inició la implementación del programa de reparaciones colectivas dirigido a los grupos organizados de desplazados que no retornaron a sus lugares de origen. Estos grupos de desplazados se encuentran ubicados en los diferentes Asentamientos Humanos periféricos de los distritos de Ayacucho, Jesús Nazareno, Andrés Avelino Cáceres Dorregaray y San Juan Bautista.

El problema identificado en la implementación del programa de reparaciones colectivas para los desplazados no retornantes es la insostenibilidad de los proyectos debido a las deficiencias en el equipamiento y fortalecimiento de capacidades de los desplazados beneficiarios. En el equipamiento de los proyectos productivos y proyectos de servicios se evidenció el descontento por la implementación del tipo de proyecto de reparación, disconformidad con el equipamiento del proyecto, fracaso de los proyectos de reparaciones colectivas, disconformidad con los costos de adquisición, entrega y escaso uso de los equipos, muebles, insumos, materiales y productos. Siendo las causas principales la inadecuada selección, identificación, formulación y evaluación de los proyectos, deficiencias en el equipamiento de los proyectos, implementación de proyectos no

sostenibles, incremento de costos en la adquisición de equipos, muebles, insumos, materiales y productos de pésima calidad y la desactivación de los proyectos.

En el fortalecimiento de capacidades de los desplazados beneficiarios se evidenció la disconformidad con las capacitaciones recibidas del proyecto, limitadas capacidades para producir y brindar servicios, limitada producción o prestación de servicios de calidad, inactividad de las empresas constituidas para los proyectos productivos y prestación de servicios, desconocimiento en la gestión empresarial, limitada comercialización de los productos y prestación de servicios y limitada generación de ingresos económicos. Siendo las causas principales la inadecuada aplicación de las metodologías de enseñanza y aprendizaje, inadecuada infraestructura e insuficientes recursos financieros, ineficiencias en la producción y prestación de servicios, inexperiencia en la gestión empresarial, escasa participación en la gestión empresarial, limitados recursos financieros y desconocimiento del mercado e ineficiencias operativas en los procesos de producción y prestación de servicios.

Esta situación ha generado una insatisfacción en la mayoría de los beneficiarios desplazados del programa de reparaciones colectivas implementados por la Comisión Multisectorial de Alto Nivel – CMAN del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos - MINJUSDH en convenio con los gobiernos locales. En ese sentido, se investigó la influencia de la implementación del programa de reparaciones colectivas en la satisfacción de los beneficiarios desplazados. Los resultados de la investigación servirán para mejorar o modificar los lineamientos del programa de reparaciones colectivas establecidos por la CMAN - MINJUSDH.

Para realizar la investigación, se planteó la siguiente pregunta general: ¿De qué manera influye la implementación del programa de reparaciones colectivas en la satisfacción de los desplazados internos de la ciudad de Ayacucho - 2021?. Asimismo, como preguntas

específicas de investigación se consideraron: ¿De qué manera influye la implementación de los proyectos productivos en la satisfacción de los desplazados internos de la ciudad de Ayacucho? y ¿De qué manera influye la implementación de los proyectos de servicios en la satisfacción de los desplazados internos de la ciudad de Ayacucho?

En tal sentido, se planteó como objetivo general de la investigación: Determinar la influencia de la implementación del programa de reparaciones colectivas en la satisfacción de los desplazados internos de la ciudad de Ayacucho, 2021. Asimismo, los objetivos específicos fueron: Establecer la influencia de la implementación de los proyectos productivos en la satisfacción de los desplazados internos de la ciudad de Ayacucho. Establecer la influencia de la implementación de los proyectos de servicios en la satisfacción de los desplazados internos de la ciudad de Ayacucho.

La presente investigación fue motivada por la exigua satisfacción de los desplazados internos de la ciudad de Ayacucho en relación con la implementación del programa de reparaciones colectivas. Por lo tanto, se hizo necesario investigar la implementación del programa de reparaciones colectivas y la satisfacción de los desplazados internos con el fin de contribuir a mejorar o modificar los lineamientos del programa de reparaciones para los grupos organizados de desplazados no retornantes de la CMAN - MINJUSDH.

Las investigaciones de programas de reparaciones para los desplazados afectados por el CAI son escasos, más aún cuando se trata de investigaciones del programa de reparaciones colectivas y la satisfacción de los desplazados internos. Lo que existe son las investigaciones de reparaciones colectivas para las comunidades campesinas y nativas afectadas por el CAI ocurrida entre 1980-2000 en nuestro país. En ese sentido, la importancia de la investigación radica en la necesidad de identificar las deficiencias en la implementación del programa de reparaciones colectivas para mejorar las reparaciones colectivas en la población desplazada por el CAI.

En cuanto a la delimitación espacial, la investigación se realizó en siete asentamientos humanos periféricos de los distritos de Ayacucho, Jesús Nazareno, Andrés Avelino Cáceres y San Juan Bautista de la provincia de Huamanga, región de Ayacucho.

Respecto al marco temporal del estudio de la implementación del programa de reparaciones colectivas y la satisfacción de los desplazados no retornantes fue el año 2022. La población de estudio se delimitó socialmente a las personas desplazadas beneficiarias del programa de reparaciones colectivas ubicadas en los Asentamientos Humanos periféricos de la ciudad de Ayacucho, provincia de Huamanga.

En relación con la delimitación conceptual, los términos utilizados en el proceso de la investigación fueron: “Implementación del programa de reparaciones colectivas”, “proyectos productivos”, “proyecto de servicios”, “satisfacción de los desplazados”, “imagen del programa”, “expectativas del programa”, “calidad del programa” y “cohesión social”.

Asimismo, se propuso como hipótesis general de investigación: La implementación del programa de reparaciones colectivas influye significativamente en la satisfacción de los desplazados internos de la ciudad de Ayacucho. De ello se desprendieron las siguientes hipótesis específicas: La implementación de los proyectos productivos influye significativamente en la satisfacción de los desplazados internos de la ciudad de Ayacucho. La implementación de los proyectos de servicios influye significativamente en la satisfacción de los desplazados internos de la ciudad de Ayacucho.

En el primer capítulo de la investigación se desarrolló la revisión de la literatura relacionada al marco histórico, marco referencial, sistema teórico y marco conceptual. En el segundo capítulo se desarrolló los materiales y métodos de la investigación relacionada con el enfoque de investigación, tipo y nivel de investigación, diseño de investigación, fuentes de información, población, muestra y muestreo, técnica e instrumentos, validez de los

instrumentos por expertos, confiabilidad de los instrumentos, variables, dimensiones e indicadores, operacionalización de las variables, técnicas de procesamiento de datos y consideraciones éticas. En el tercer capítulo se desarrolló los resultados estadísticos a nivel descriptivo y a nivel inferencial, interpretación de los datos, la prueba de normalidad, contrastación de las hipótesis mediante el estadístico paramétrico de regresión lineal. En el cuarto capítulo se desarrolló la discusión de los resultados obtenido de la investigación con los resultados de otras investigaciones realizadas por diferentes investigadores. Finalmente, se desarrolló las conclusiones de la investigación, recomendaciones y la referencia bibliográfica utilizada en la investigación.

Capítulo I

Revisión De Literatura

1.1. Marco histórico

1.1.1. *Marco histórico del programa de reparaciones colectivas*

El derecho a la reparación por los daños y sufrimientos de las personas se encuentran registradas en las normas del siglo XVII a.c. bajo la denominación Ley de Talión del Código de Hamurabi, derecho hebreo, derecho romano, Ley de las XII Tablas, Ley Aquila, Leyes Bárbaras y el antiguo derecho francés (Nanclares y Gómez 2017).

En Colombia, el programa de reparaciones colectivas se inició con la promulgación de la Ley N°975 del año 2005, dirigido a las poblaciones desplazadas (Oyaga y Vargas, 2017).

En el Perú, la implementación del programa de reparaciones colectivas comenzó en el año 2007 en el marco de la Ley N°28592 - Ley que crea el Plan Integral de Reparaciones (PIR), dirigida a las poblaciones víctimas de la violencia generada por los conflictos armados internos durante los años 1980 - 2000. Los primeros proyectos del programa se llevaron a cabo en las comunidades campesinas más afectadas por el conflicto. Se adoptaron criterios para priorizar la implementación de los proyectos de reparaciones colectivas, comenzando por las comunidades con un nivel de afectación muy alto, seguida por las de afectación alta, media y baja en las regiones de Ayacucho, Huancavelica, Apurímac y Puno (Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social, [MINDES] 2006).

En el año 2014, se dio inicio con la implementación del programa de reparaciones colectivas para los primeros grupos organizados de desplazados no retornantes que residían en los asentamientos humanos periféricos de la ciudad de Ayacucho, específicamente en La Victoria, Las Américas, Río Seco y Juan Velasco Alvarado II. Los criterios utilizados para establecer la prioridad en la implementación de los proyectos del programa de reparaciones

colectivas se basaron en la antigüedad de la inscripción en el Registro Único de Víctimas – RUV del Consejo de Reparaciones del MINJUSDH.

1.1.2. Marco histórico de satisfacción

Los estudios de la satisfacción datan de las primeras décadas y con mayor fuerza desde la década de los 60 y 70 del siglo pasado. Diversas disciplinas científicas realizaron estudios de satisfacción del cliente con distintas teorías, enfoques, metodologías y definiciones. Los enfoques que utilizaron para la medición de la satisfacción del cliente es el enfoque cualitativo y cuantitativo (Rodríguez, 2012).

Las metodologías para la medición del grado de satisfacción de los clientes por el consumo o adquisición de bienes y servicios provienen de las empresas privadas. Dichas metodologías desarrolladas para evaluar la satisfacción de los clientes incluyen el Barómetro Sueco de Satisfacción del Cliente (SCSB), el Índice Americano de Satisfacción del Cliente (ACSI), el Barómetro Alemán, El Barómetro de Noruega (NCSB), el Índice Suizo (SWICS), el Índice coreano (KCSI), el de Malasia (MCSI) y el de Canadá. Estas fueron creadas con el propósito de medir la satisfacción de los clientes o consumidores en relación con los productos y servicios ofrecidos por las empresas privadas (Rodríguez, 2012). En conclusión, estas metodologías se desarrollaron para evaluar la satisfacción de los clientes que adquieren bienes y servicios en un contexto de libre mercado y se aplican principalmente en las empresas privadas.

Las metodologías desarrolladas para medir la satisfacción del cliente en empresas privadas no son adecuadas para evaluar la satisfacción de los beneficiarios de programas sociales porque existen diferencias fundamentales entre ambos grupos. Mientras que los clientes de empresas privadas adquieren bienes y servicios como consumidores, los beneficiarios de programas sociales acceden a estos bienes y servicios como un derecho

debido a su condición de poblaciones vulnerables. En consecuencia, resulta inaplicable utilizar las mismas metodologías para medir la satisfacción en ambos grupos poblacionales.

Frente a la ausencia de una metodología adecuada para evaluar la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales implementados por el Estado, la Secretaría de Desarrollo Social de México encargó a la Universidad Autónoma de Tamaulipas la creación de una metodología específica. Con este propósito, se desarrolló el Índice Mexicano de Satisfacción del Usuario (IMSU), el cual se enfoca en medir la satisfacción de los beneficiarios de programas sociales dirigidos a poblaciones vulnerables (Rodríguez, 2012).

En nuestro País, sólo el MINSA posee una guía técnica para la evaluación de la satisfacción del Usuario Externo en los establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, el cual está aprobado mediante RM N° 527-2011/MINSA (MINSA, 2011), mediante la aplicación de este documento el MINSA menciona que durante muchos años se han desarrollado grandes esfuerzos y múltiples iniciativas para la medición de la calidad a través de la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos, esta Guía sirve como herramienta para que mediante preguntas simples y sencillas se pueda extraer los niveles de satisfacción de la población que consume los servicios de cada Centro de Salud oferta.

Sin embargo en el tema: Proyectos y/o Programas sociales, no se cuenta con herramienta alguna para evaluar el nivel de satisfacción de cada beneficiario, por lo cual, esta situación es materia de investigación para generar una propuesta que genere un instrumento con ese objetivo específico.

1.2. Marco referencial

En el contexto internacional, las investigaciones de programas de reparaciones para las personas víctimas de los conflictos armados internos revelan ciertas deficiencias en su concepción como un acto reparador a la vulneración de los derechos de los desplazados. Según Méndez (2019), en su artículo “Contribución de los procesos de Reparación Colectiva

en la construcción de paz territorial. Caso Sujeto de Reparación Colectiva Comunidad de Simacota Alto (Santander – Colombia)”, que tiene como objetivo “analiza (r) los aportes que ha brindado el proceso administrativo de reparación colectiva a la construcción de la paz territorial”, con una metodología cualitativa, descriptiva, con diseño de investigación de acción participativa, siendo la población de estudio los beneficiarios del programa de reparación colectiva, utilizando un muestreo no probabilístico; por medio del cual, la muestra se conformó por participantes en la implementación del proceso de reparación colectiva: 19 personas entre líderes, párroco, presidentes de acción comunal, tejedores y del municipio. La técnica que se empleó fue la revisión documental, entrevista, observación y grupos focales, los instrumentos utilizados fueron los matrices, cuestionarios, guías de observación y talleres. De ello, el investigador concluyó “que existe una deuda, por parte de las instituciones del Estado, en el cumplimiento del derecho a la reparación integral y en la contribución a la construcción de paz” (p. 3).

Por otro lado, León (2018) en su tesis “Transformaciones y tensiones de los procesos de reparación colectiva: El caso de Trujillo”, que tiene como objetivo “evidenciar los aportes desde la experiencia y vivencia de los sujetos campesinos de Trujillo a la resignificación de la reparación colectiva”, con una metodología cualitativa, la población de estudio fueron los miembros de la cooperativa, líderes y funcionarios, empleó la técnica de observación participante, entrevistas a informantes y grupos focales. El investigador concluyó “que el proceso de reparación colectiva ha tenido un impacto significativo en varios aspectos que se habían visto afectados por el conflicto” (p. 52).

Por su parte, Navas (2017) en su tesis “Plan integral de reparación colectiva de Libertad (Sucre), expectativas y realidades de las víctimas”, que tiene como objetivo “determinar cómo ha contribuido la implementación del Plan Integral de Reparación Colectiva en el Corregimiento de Libertad”, con una metodología de estudio etnográfico-

colaborativo, la población estudio fue víctimas de la violencia, personas miembros de la comunidad y funcionarios; la técnica de investigación empleada fue la entrevista, grupo focal y revisión documental. El investigador concluyó señalando “que las víctimas no reconocen ningún avance en cuanto al cumplimiento de este plan ni ha cumplido con sus expectativas” (p. 97).

Según Rodríguez (2014), en su estudio investigativo “Evaluación de la satisfacción de los beneficiarios del programa para el desarrollo de zonas prioritarias (PDZP) 2014”, que tiene como objetivo “desarrollar modelos teóricos que le permitan evaluar la satisfacción general de los beneficiarios del Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias (PDZP)”, con una metodología mixta: cualitativo y cuantitativo, la población de estudio fueron seis entidades federativas beneficiarios del programa y a miembros del Comité Comunitario de Obra. En el estudio cualitativo, utilizó métodos como grupos focales y entrevistas estructuradas, mientras que en la investigación cuantitativa se empleó la técnica de ecuaciones estructurales. Al finalizar el estudio, la investigadora concluyó que, “el beneficiario se encuentra satisfecho con el programa, siendo explicada su nivel de satisfacción principalmente por la variable calidad del beneficio” (p.177).

La investigación inicial del programa de reparaciones colectivas para las comunidades campesinas y nativas en Perú fue llevada a cabo por Mato (2018); en su tesis “Programa de reparaciones colectivas y satisfacción de beneficiarios de Aucayacu de la Comisión Multisectorial de Alto Nivel, Huánuco, 2018”, su objetivo principal fue “determinar la relación existente entre el programa de reparaciones colectivas y la satisfacción de beneficiarios”, el tipo de investigación llevado a cabo fue de naturaleza aplicada, una investigación no experimental y transversal. La población de estudio estuvo compuesta por 14,135 personas, y utilizó una muestra probabilística de 264 beneficiarios, la técnica e instrumentos utilizados en la investigación fue la encuesta y el cuestionario. El

resultado obtenido con la implementación del programa de reparaciones colectivas es una satisfacción media para la mayoría de los beneficiarios; asimismo, la aplicación del proyecto económico-productivo y satisfacción es media para la mayoría de los beneficiarios. El investigador, concluyó que, existe “una relación positiva y significativa del programa de reparaciones colectivas con la satisfacción de beneficiarios...demuestra que hay una correlación positiva y significativa entre el proyecto económico-productivo con la satisfacción de beneficiarios...” (p. 71).

El trabajo de tesis, realizado por Cueva y Correa (2017), denominado “Plan integral de reparaciones y satisfacción de beneficiarios del registro de desplazados del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2014”, tiene como objetivo “determinar la relación significativa entre el plan integral de reparaciones y la satisfacción de los beneficiarios”. Esta investigación fue básica, no experimental y de corte transversal, la población de estudio fue 550 personas desplazadas y la muestra probabilística de 226 personas desplazadas. La técnica e instrumento utilizada fueron la encuesta y el cuestionario. La mayoría de los beneficiarios mostraron una insatisfacción con el resultado ineficiente alcanzado mediante la implementación del plan integral de reparaciones. De ello, los investigadores concluyeron que, “no existe una relación significativa entre el Plan Integral de Reparaciones y la satisfacción de los beneficiarios” (p. 113).

Según Rojas (2019), en su tesis “Los programas de reparación y su contribución en el resarcimiento y fomento de la cultura de paz en las familias y comunidades afectadas por la violencia de 1980-2000 en el centro poblado de Pumahuasi, distrito de Daniel Alomía Robles”, que tiene como objetivo, “determinar de qué manera la implementación de los programas de reparación contribuye al resarcimiento y fomento de una cultura de paz en las familias afectadas por la violencia ocurrida entre 1980-2000”. Esta investigación fue descriptiva y explicativa, no experimental y de corte transeccional. La población de estudio

fueron víctimas de la violencia política de 36 Centro Poblados del distrito de Pumahuasi, con una muestra de 60 personas. La técnica utilizada en este estudio consistió en la revisión de documentos, la aplicación de encuestas y el uso de cuestionarios como instrumento de recolección de datos y concluyó que, “la población afectada por la violencia política en el CP de Pumahuasi, se encuentra en un 81.7% poco satisfecho con el programa de reparaciones y solo el 5% se siente muy satisfecho” (p. 80).

Según Tuesta (2020), en su tesis “Programa techo propio y satisfacción de los beneficiarios de la urbanización El Manantial, Rioja, 2019”, tuvo como objetivo general “determinar la relación entre el programa techo propio en la satisfacción de los beneficiarios”. Esta investigación fue básica, de diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, la población y muestra de estudio fue 27 beneficiarios. En este estudio, se utilizó la técnica de la encuesta y se empleó un cuestionario como instrumento de recolección de datos. El investigador concluyó que existe una correlación significativa entre el programa Techo Propio y la satisfacción de sus beneficiarios; el 56% de los beneficiarios expresan su insatisfacción, el 19% se encuentran en una posición neutral y el 10% de los beneficiarios expresan su satisfacción.

Lozada (2020), en su tesis “Gestión del Programa de complementación alimentaria y satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, San Martín – 2020”, tuvo como objetivo principal “analizar la relación entre la Gestión del Programa de Complementación Alimentaria con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, San Martín – 2020”. Su diseño fue no experimental, transversal y correlacional. La población de estudio estuvo compuesta por 1119 beneficiarios, con una muestra probabilística de 64 beneficiarios. La técnica y el instrumento empleado fue la encuesta y cuestionario. La investigadora concluyó que, “el nivel de satisfacción del usuario

de la Municipalidad Provincial de Moyobamba en el año 2020 fue alto al 90.6%, tanto en las dimensiones de valor percibido, expectativa y satisfacción” (p. 36).

Por otro lado, Lozano (2018) en su tesis “Calidad de la gestión y la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2018”, tuvo como objetivo general, “determinar cómo la calidad de la gestión incide en la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata 2018”, utilizando el método hipotético deductivo, se caracterizó por ser de tipo no experimental. Esta investigación fue básica, con enfoque cuantitativo, diseño de investigación descriptivo – correlacional de corte transversal, la población de estudio fue 70 personas con una muestra de 60 personas, la técnica e instrumento empleada en la investigación fue la encuesta y cuestionario. El investigador concluyó que, la variable satisfacción de los beneficiarios presenta un promedio de puntuación de 58.23 con un margen de variación de ± 2.6 puntos. Esta puntuación significa que, el 60% de los beneficiarios se encuentran satisfechos regularmente con los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata.

1.3. Marco teórico

1.3.1. Programa de reparaciones colectivas

Un programa es un conjunto de proyectos relacionados que se agrupan en torno a un objetivo común; es decir, un programa está conformado por múltiples proyectos interdependientes orientado hacia el logro de un resultado final. Los programas son de naturaleza temporal, focalizada y creada para atender a las poblaciones vulnerables que se encuentran en situación de pobreza y extrema pobreza.

Según Siles y Mondelo (2018) del *Project Management Institute* (PMI), un programa “es un conjunto de proyectos que tienen características en común y que se ha decidido agruparlos para obtener un resultado mejor que el que podría dar cada proyecto de manera

individual” (p.13). Por su parte, el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, 2019) precisa que “un programa de inversión está compuesto por proyectos de inversión que, aunque mantienen la capacidad de generar beneficios de manera independiente, estos se complementan en la consecución de un objetivo común” (p. 23). Como se hace evidente, ambas instituciones afirman que un programa está conformado por un conjunto de proyectos orientados a generar beneficios o resultados.

Según Cohen y Franco (2005) un programa social es un “conjunto de proyectos que persiguen los mismos objetivos, sin tomar en cuenta si requieren o no de inversión” (p. 108). Los investigadores precisan con claridad los objetivos que persiguen los programas sociales. Mientras para Quispe (2017), los programas sociales “son estrategias que tiene el estado para aliviar las carencias o reforzar capacidad clave de una determinada población” (p. 72).

De acuerdo con lo vertido, se afirma que, los programas sociales están conformados por un conjunto de proyectos encaminados a resolver un problema social que afecta a la población; es decir, los programas sociales están orientados a la lucha contra la pobreza.

Mientras tanto, los programas de reparaciones son acciones implementadas por el Estado con el propósito de brindar reparación a los afectados por la violencia ocurrida en el país durante los años 1980 y 2000. La reparación implica solucionar y corregir lo que está dañado o deteriorado. Según la Comisión de Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 1997), “toda violación de un derecho humano da lugar a un derecho de la víctima a sus derechohabientes a obtener reparación, el cual implica el deber del Estado de reparar y el derecho de dirigirse contra el autor” (p. 33). En ese sentido, la reparación es un derecho conquistado por los desplazados; en consecuencia, los desplazados “tienen derecho a medidas de restitución, indemnización, rehabilitación, satisfacción y garantías de no repetición, no solo de manera individual sino también de manera colectiva” (Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, 2014, p. 8).

Según la OIM (2012), “la reparación es un derecho adquirido por las personas en su condición de víctimas, y que la materialización de dicha reparación es un deber del Estado” (p. 27). Es así como, el programa de reparaciones colectivas se encuentra relacionado con las acciones implementadas por el Estado peruano en favor de las personas desplazadas que sufrieron los embates del CAI ocurrida en el período de 1980 a 2000.

Por otro lado, la Comisión Nacional de Reparación y Reconciliación (2011), considera la reparación colectiva como un derecho que pertenece a los grupos, pueblos, comunidades, entidades sociales y políticas que sufrieron la violación de los derechos colectivos e individuales como miembros de la colectividad. Según Rosenfeld (2010) “la reparación colectiva debe cumplir con cuatro requisitos principalmente: beneficio, un colectivo definido como beneficiario, la consideración de un daño colectivo y la violación de la ley internacional” (Rosenfeld, 2010 citado en OIM, 2012, p. 32). De hecho, las reparaciones colectivas son definidos desde diferentes perspectivas, pero todos tienen un elemento común: lo colectivo.

El término “colectivo”, implica restaurar los lazos comunitarios, las estructuras organizativas, reconstrucción del tejido social y recuperar la confianza a nivel individual, familiar y comunitario. Una forma de organización colectiva son las comunidades campesinas que fueron los lugares de procedencia de los desplazados y los asentamientos humanos de las ciudades consideradas como lugares de refugio de los desplazados; asimismo, las asociaciones de desplazados son colectividades conformadas por familias desplazadas que tienen un origen común, idioma, identidad, costumbres y formas de vida. Estas formas de colectividades fueron violentadas durante el CAI (Conflicto armado interno).

Finalmente, se evidencia una confusión entre los programas sociales y programas de reparaciones que se implementa desde el Estado. Los programas sociales están orientados a

la lucha contra la pobreza que afecta a un sector de la población peruana y los programas de reparaciones están orientados a reparar a las víctimas que fueron violentados sus derechos durante el CAI. La finalidad de los programas sociales y programas de reparaciones están claramente delimitadas; sin embargo, existe una confusión de la población víctima al gestionar los programas sociales y los programas reparaciones por su condición de pobreza y víctima de la violencia; por otro lado, los operadores de los programas de reparaciones aplican limitadamente el enfoque reparador en la atención a las víctimas del CAI.

Dimensión 1: Proyectos productivos.

Un proyecto es un conjunto de acciones, tareas o actividades planificadas para lograr un objetivo específico en un lugar y tiempo determinado. Los proyectos productivos son iniciativas que tienen como objetivo generar productos que tengan un valor económico y contribuyan al desarrollo y crecimiento de una actividad productiva.

Según Di Virgilio y Solano (2012) un proyecto es la “unidad mínima de asignación de recursos para el logro de uno o más objetivos específicos” (p. 14). En ese sentido, los proyectos productivos pueden tener un impacto significativo en el desarrollo económico local, creación de empleo y generación de ingresos económicos para mejorar la calidad de vida de las personas desplazadas. Es decir, estos proyectos están orientados a la generación de empleo, fomento de la actividad económica y mejora de los ingresos de las personas desplazadas.

Dimensión 2: Proyectos de servicios.

Los proyectos de servicios son iniciativas que se enfocan en desarrollar y proporcionar servicios específicos para satisfacer las necesidades de las personas, las organizaciones o la comunidad en general. A diferencia de los proyectos productivos, que se centran en la generación de productos tangibles, los proyectos de servicios se enfocan en

la entrega de intangibles, como venta de alimentos preparados, venta de abarrotes, entre otros.

Según García (2016) un proyecto “es un esfuerzo temporal que se lleva a cabo para crear un producto, servicio o resultado único” (p. 12). Los proyectos de servicios pueden tener un impacto significativo en la sociedad al proporcionar soluciones a problemas sociales, mejorar la calidad de vida y promover el bienestar general de la población vulnerable. Estos proyectos requieren una gestión eficiente, un enfoque centrado en el cliente y la adaptación continua para cumplir con las necesidades cambiantes de los usuarios y la comunidad en general.

1.3.2. Enfoque teórico

Según Bunge y Ardila (2002) “el enfoque es una manera de ver las cosas o las ideas y en consecuencia también de tratar los problemas relativos a ellas”(p. 54). Una manera de ver las cosas son las violaciones recurrentes a los derechos humanos y la demanda de reparación al Estado para resarcir los derechos humanos violados durante la década de 1980-2000. En esa perspectiva, el enfoque teórico utilizado en la investigación del programa de reparaciones colectivas para los desplazados víctimas del CAI es la teoría de reparaciones.

Teoría de reparaciones.

La reparación es un derecho que les asiste a los desplazados y el Estado está en la obligación de reparar a los desplazados víctimas del CAI. En ese sentido, se utilizó la teoría de reparaciones para entender la magnitud del daño causado por la violencia despiadada y la responsabilidad del Estado en reparar los derechos colectivos vulnerados por el CAI.

La teoría de reparaciones aborda las reparaciones desde la perspectiva de los derechos humanos. Sostiene que las reparaciones son integrales en el contexto de las violaciones a los derechos humanos y no se limita solo a la indemnización económica sino incluye aspectos como la restitución, la rehabilitación, la satisfacción y las garantías de no

repetición; asimismo, precisa la responsabilidad de los Estados en la reparación de las víctimas de violación a los derechos humanos (Saavedra, 2013).

Por otro lado, la teoría de reparaciones plantea el enfoque de responsabilidad que involucra al Estado y a otros actores en la reparación de las víctimas, el vínculo entre violaciones de derechos humanos y la obligación de reparar el daño, el cumplimiento efectivo de las decisiones judiciales internacionales que ordenan la reparación a las víctimas y el enfoque integral y transformador que incluye la compensación económica, aspectos psicosociales, culturales y simbólicos en la reparación; asimismo, busca las medidas transformadoras para prevenir futuras violaciones de los derechos humanos y promover la reconciliación (Saavedra, 2013).

1.3.3. Satisfacción de los desplazados

La satisfacción se refiere a la acción y resultado de cumplir con un deseo o preferencia proporcionando una sensación de confianza y seguridad emocional. Desde una perspectiva economicista la satisfacción es un resultado o estado final y desde la perspectiva de los psicólogos la satisfacción es un proceso de evaluación. La satisfacción es también la experiencia de tener necesidades básicas satisfechas para avanzar hacia el cumplimiento de otras necesidades superiores (Maslow, 1991). Se encuentra relacionada con el estado emocional positivo cuando se cumple una expectativa o deseo de una persona.

La satisfacción de los desplazados afectados por el CAI es la segunda variable de la investigación. Los desplazados forzados son aquellas personas que fueron reparadas de manera colectiva por los daños causados a sus derechos colectivos.

La satisfacción de los desplazados es un indicador importante de la calidad y el éxito de un proyecto, ya que refleja si se están cumpliendo las expectativas y necesidades de aquellos a quienes está destinado. Una alta satisfacción de los beneficiarios implica que el

proyecto ha logrado generar resultados positivos, brindar servicios efectivos o cumplir con sus objetivos específicos de manera satisfactoria.

En un proyecto productivo, la satisfacción de los beneficiarios puede medirse en función de los resultados alcanzados, como incremento de ingresos, mejora en la productividad, acceso a nuevos mercados, generación de empleo o fortalecimiento de capacidades empresariales. La satisfacción también puede evaluarse en términos de la calidad de los servicios o productos entregados, la eficiencia en la cadena de suministro o la relación con los proveedores.

En proyectos de servicios, la satisfacción de los desplazados puede evaluarse de acuerdo con la calidad y accesibilidad a los servicios prestados, la satisfacción con la atención recibida, la efectividad en la solución de problemas o incremento del nivel de bienestar de los desplazados.

En ese sentido, la satisfacción de los beneficiarios en un proyecto productivo o de servicios es la medida de la evaluación y percepción positiva que tienen los beneficiarios sobre los resultados, servicios o beneficios que reciben. Es un indicador clave de la efectividad y calidad del proyecto y puede evaluarse a través de la retroalimentación directa de los beneficiarios.

Dimensión 1: Imagen del programa.

La imagen de un programa se refiere a la percepción general y la reputación que tiene en el público objetivo y en la sociedad en general. Es cómo el programa es percibido, valorado y reconocido por las personas, las partes interesadas y la comunidad en la que se desarrolla (Rodríguez, 2012) .

La imagen de un programa está influenciada por varios factores, como la calidad de los resultados obtenidos, la efectividad en la entrega de servicios, la transparencia en la

gestión, la coherencia con los valores y objetivos declarados, la satisfacción de los beneficiarios, entre otras.

Una imagen positiva de un programa suele estar asociada con características como confiabilidad, eficacia, impacto positivo, innovación, compromiso social, ética, y el cumplimiento de los objetivos establecidos. Una buena imagen puede generar confianza, credibilidad y apoyo por parte de las partes interesadas, lo que puede ser beneficioso para el éxito y la sostenibilidad del programa.

Por otro lado, una imagen negativa puede surgir de una mala gestión, falta de transparencia, incumplimiento de promesas, baja calidad de los resultados o servicios, problemas de comunicación, o percepciones negativas en cuanto a los impactos sociales o ambientales del programa.

Es importante destacar que la imagen de un programa puede ser moldeada por la comunicación estratégica y las acciones concretas realizadas por los responsables del programa. Es fundamental mantener una comunicación efectiva y transparente, así como gestionar de manera adecuada los desafíos y las expectativas de las partes interesadas, para construir y mantener una imagen positiva.

En consecuencia, la imagen de un programa se refiere a la percepción y reputación que tiene en el público objetivo y la sociedad en general. Está influenciada por la calidad de los resultados, transparencia en la gestión, satisfacción de los desplazados, entre otros factores. Una buena imagen puede generar confianza y apoyo, mientras que una imagen negativa puede afectar la reputación y el éxito del programa.

Dimensión 2: Expectativas del programa.

Las expectativas de los desplazados de un programa se refieren a las ideas, creencias y esperanzas que tienen las personas o grupos que recibirán directamente los beneficios o servicios del programa. Estas expectativas están relacionadas con lo que los desplazados

esperan obtener o experimentar como resultado de su participación en el programa (Rodríguez, 2012).

Las expectativas de los beneficiarios pueden variar dependiendo del contexto y la naturaleza del programa, así como de las necesidades y aspiraciones individuales. Algunas expectativas comunes de los beneficiarios desplazados de un programa pueden incluir la mejora de la calidad de vida, oportunidades de desarrollo, satisfacción de necesidades básicas, participación e inclusión, igualdad y equidad.

Es importante tener en cuenta y comprender las expectativas de los beneficiarios para diseñar e implementar programas efectivos y relevantes. Esto implica realizar consultas y evaluaciones participativas, establecer mecanismos de retroalimentación, y adaptar las estrategias y acciones del programa de acuerdo con las necesidades y aspiraciones de los beneficiarios. Además, una comunicación clara y transparente con los beneficiarios es esencial para gestionar sus expectativas de manera adecuada.

Dimensión 3: Calidad del programa.

La calidad del programa se refiere al grado en que el programa cumple con los estándares, criterios y requisitos establecidos para alcanzar sus objetivos y entregar resultados efectivos y satisfactorios. La calidad se refiere tanto a los procesos como a los resultados del programa (Rodríguez, 2012). La calidad de un programa implica varios aspectos como el cumplimiento de los objetivos, diseño adecuado, participación de las partes interesadas, gestión eficiente, impacto y resultados positivos, evaluación y mejora continua.

Es importante destacar que la calidad del programa es un concepto multidimensional y puede variar según el contexto y los objetivos del programa. Los estándares de calidad pueden estar definidos por organizaciones internacionales, normas establecidas en el sector, marcos legales o regulaciones específicas, entre otros factores.

Dimensión 4: Cohesión social.

La cohesión social se refiere al grado en que los participantes del programa se sienten integrados, conectados y solidarios entre sí, y cómo el programa contribuye a fortalecer los lazos sociales y promover la convivencia positiva entre ellos (Rodríguez, 2012).

Cuando se habla de la cohesión social de los beneficiarios de un programa, se considera el impacto que el programa tiene en las relaciones y dinámicas sociales dentro del grupo de beneficiarios. Algunos aspectos relacionados con la cohesión social de los beneficiarios podrían incluir la construcción de redes y vínculos, sentido de pertenencia, solidaridad y apoyo mutuo, participación activa y resolución pacífica de conflictos.

La cohesión social de los beneficiarios es importante porque puede tener un impacto positivo en el éxito y la sostenibilidad del programa. Cuando los beneficiarios se sienten conectados, motivados y solidarios entre sí, es más probable que trabajen juntos, compartan información, y aprovechen al máximo los recursos y oportunidades proporcionados por el programa. Esto, a su vez, puede contribuir a lograr resultados más significativos y duraderos.

1.3.4. Modelo teórico

La teoría que se empleó en la investigación de la variable satisfacción de los desplazados es la teoría de las necesidades de Abraham Maslow.

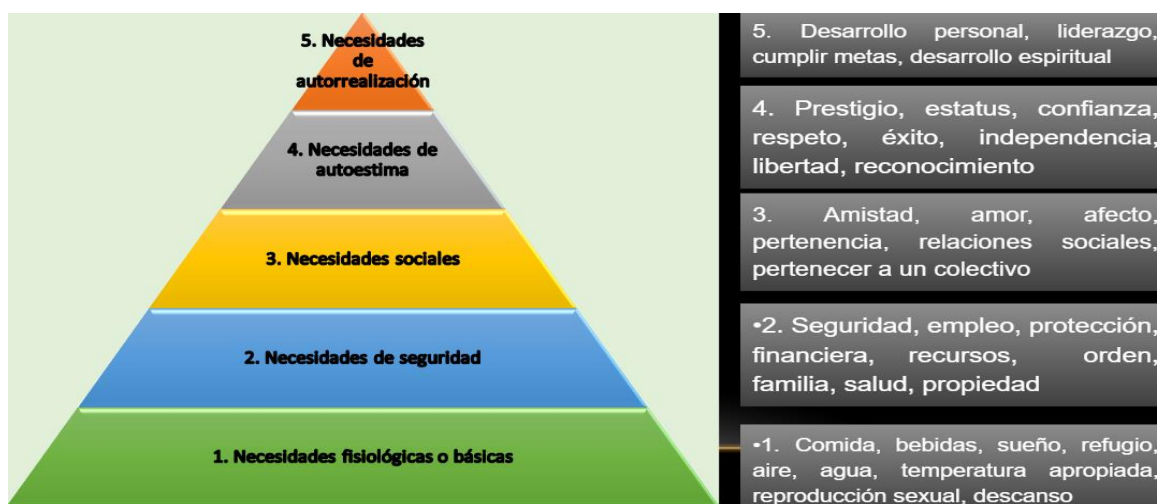
Teoría de las necesidades.

La teoría de las necesidades o teoría de la motivación de Maslow plantea que los seres humanos tienen una jerarquía de necesidades que satisfacer para alcanzar el bienestar; asimismo, afirma que las necesidades humanas se estructuran jerárquicamente en forma de pirámide y una vez satisfecho las necesidades de la primera jerarquía, los seres humanos, se motivan para satisfacer las otras necesidades. Esta teoría es aplicable para explicar la satisfacción de las necesidades humanas.

Maslow para explicar las necesidades o motivaciones humanas establece 5 categorías o jerarquías de las necesidades humanas para medir la satisfacción de las necesidades.

Figura 1

Jerarquía de las necesidades humanas



Nota. Elaborado por García-Allen (2015).

En la primera jerarquía se encuentran las necesidades fisiológicas del ser humano como la alimentación, vivienda, agua, sueño entre otros; en la segunda se encuentran las necesidades de seguridad como la seguridad física, emocional, financiera, seguridad económica, empleo, protección legal, entre otras; la tercera jerarquía incluye las necesidades sociales como las relaciones sociales, el sentido de pertenencia, interacción social, participación comunal, entre otras; en la cuarta jerarquía se encuentran las necesidades de autoestima como la autovaloración, autoconfianza, autoaceptación, reconocimiento, entre otros; finalmente, en la cumbre del pirámide se encuentran las necesidades de autorrealización como el desarrollo personal, crecimiento, desarrollo de habilidades, potencialidades, capacidades, creatividad, autonomía, libertad, entre otras (Maslow, 1991).

Considerando lo anterior, los proyectos de servicios de alimentación implementado para los desplazados del AAHH Covadonga I, Conchapata y 11 de junio corresponderían a

la primera necesidad básica o fisiológica; mientras, los proyectos productivos implementado para los desplazados del AAHH Alto Perú, Inti Raymi, Vista Hermosa y Villa Los Warpas, podrían clasificarse como pertenecientes a la segunda necesidad de seguridad.

1.4. Marco conceptual

1.4.1. Programa de reparaciones colectivas

El programa de reparaciones colectivas es un beneficio concedido a un colectivo o grupo de personas con la finalidad de compensar el perjuicio colectivo ocasionado como resultado de la transgresión de los derechos humanos protegidos por las normas internacionales (Rombouts, 2004, citado en OIM, 2012). El programa de reparaciones colectivas está compuesto por diversos proyectos de carácter social, económico, productivo y de infraestructura.

Proyectos productivos.

Los proyectos productivos vienen a ser una propuesta de inversión orientada a la transformación y producción de bienes y servicios para generar ingresos económicos; es decir, generar rentabilidad económica y obtener ganancias. Los proyectos productivos se ubican dentro del sector secundario de la economía y son actividades relacionadas con la transformación de materias primas con el objeto de producir bienes y servicios para satisfacer múltiples necesidades de la población.

Proyectos de servicios.

Un proyecto de servicios es un negocio orientado a generar rentabilidad económica para obtener ganancias. Estos proyectos están orientados a generar ingresos económicos de manera inmediata. Según Herazo et al. (2016) los proyectos de generación de ingresos económicos buscan “generar condiciones que les permitiera a las familias aumentar sus ingresos y una mejor calidad de vida, de forma que pudieran avanzar hacia la estabilización socio-económica” (p.183).

1.4.2. Equipamiento

Los equipamientos son los bienes o recursos físicos necesarios para llevar a cabo la producción de bienes o servicios. Estos equipamientos son las maquinarias, herramientas, mobiliarios, equipos especializados, instalaciones, infraestructuras, entre otros. En un proyecto productivo, los equipamientos permiten la transformación de materias primas en productos finales. Mientras tanto, en los proyectos de servicios, los equipamientos se refieren a los recursos físicos utilizados para brindar los servicios requeridos. Esto puede variar según el tipo de servicio y el sector específico. En los proyectos productivos los equipamientos son los recursos físicos necesarios para llevar a cabo la producción de bienes o servicios; mientras tanto, en proyectos de servicios, los equipamientos se refieren a los recursos utilizados para brindar los servicios requeridos. El equipamiento con bienes de calidad permitirá realizar tareas de manera eficiente, segura e influirá en la productividad y transformación de materias primas en productos finales.

1.4.3. Fortalecimiento de capacidades

El fortalecimiento de capacidades de los beneficiarios desplazados se refiere al proceso de desarrollar y mejorar las habilidades, conocimientos y competencias de las personas o grupos que se benefician directamente del proyecto. En ese sentido, el fortalecimiento de capacidades de los beneficiarios desplazados en proyectos productivos y proyectos de servicios implica proporcionar capacitación y desarrollo de habilidades relevantes para mejorar su capacidad de gestionar, operar y mantener de manera efectiva los resultados o servicios generados por el proyecto.

1.4.4. Satisfacción de los desplazados

La satisfacción de los desplazados se refiere al grado en que las personas o grupos que se benefician directamente del proyecto están satisfechos con los resultados, servicios o beneficios que recibieron. Es una medida de la percepción y evaluación que tienen los

beneficiarios desplazados sobre el impacto del proyecto en sus vidas o en sus actividades. La satisfacción es un sentimiento de contento y felicidad que logra los seres humanos.

Imagen del programa.

Según la Real Academia Española (RAE, 2014), la palabra “imagen” proviene del latín *imago*. Es la figura, representación, semejanza y apariencia de algo. Es un conjunto de rasgos que caracterizan ante la sociedad a una persona o entidad. Según Rodríguez (2012) es el “conjunto de rasgos tangibles e intangibles que caracterizan al programa”(p. 23).

Expectativas del programa

Para la RAE (2014), la palabra “expectativas” proviene de la palabra latín *expectatum*. La expectativa se refiere a la esperanza de lograr u obtener algo. Es la posibilidad razonable de que algo ocurra o la oportunidad de adquirir un derecho, herencia, empleo u otro beneficio al suceder un evento anticipado. Según Rodríguez (2012), la expectativa “se define como la esperanza que el beneficiario se crea ante la posibilidad de acceder a los apoyos derivados del programa” (p. 23).

Calidad del programa

Según la RAE (2014), la palabra “calidad” proviene de la palabra latín *qualitas*. Se refiere a las características o atributos inherentes que permiten evaluar su valor. Es la medida en la que un producto o servicio cumple con las especificaciones y requisitos establecidos. Según Rodríguez(2012) “características y cualidades propias a la acción que se expresan al ofrecer el servicio derivado del programa”(p. 23).

Cohesión social

Para la RAE (2014), la palabra “cohesión” proviene de la palabra latín *cohaesus*. Es la acción y efecto de reunirse o adherirse las cosas entre sí o la materia de que están formadas. Es la unión de algo con otra cosa. Según Rodríguez (2014) es el “nivel de

participación y aceptación entre los miembros de la familia y en un grupo social en las actividades de una comunidad” (p. 23).

1.4.5. Información del programa

Está relacionado con la disponibilidad y calidad de la información que se brinda a los beneficiarios desplazados del proyecto y programa de reparación colectiva. La información que se brinda debe ser oportuna, clara y completa sobre los objetivos, componentes y actividades del proyecto o programa (Rodríguez, 2012).

1.4.6. Percepción del beneficiario

Es la percepción, opinión y creencia de los beneficiarios desplazados acerca de los productos y resultados del proyecto o programa. La percepción es un indicador de la satisfacción de los beneficiarios acerca de la participación y beneficios que reciben del proyecto o programa (Rodríguez, 2012).

1.4.7. Calidad de la gestión

La calidad de la gestión está relacionada con la eficacia y eficiencia en la administración, planificación, implementación, monitoreo y evaluación del proyecto o programa. Una gestión de calidad genera confianza y satisfacción entre los beneficiarios porque asegura la obtención del logro de los resultados del proyecto o programa (Rodríguez, 2012).

1.4.8. Participación del beneficiario

Es la participación activa y comprometida de los beneficiarios desde la identificación, formulación, ejecución, evaluación y toma de decisiones del proyecto o programa. Es la participación activa y significativa de los beneficiarios durante el ciclo del proyecto (Rodríguez, 2012). Asimismo, es la oportunidad de los beneficiarios para expresar sus ideas, opiniones y toma de decisiones acerca del proyecto o programa.

Capítulo II

Materiales Y Métodos

2.1. Enfoque de la investigación

La metodología utilizada en la investigación fue cuantitativa. Según Hernández et al. (2014) “la investigación cuantitativa debe ser objetiva, predecible y estructurado. Asimismo, los resultados de la investigación encontrados en un grupo se generalizan a una colectividad mayor” (p. 95). Este enfoque se caracteriza por describir, explicar, predecir fenómenos; así como, medir las variables cuantificar y generalizar los resultados a una población más amplia.

2.2. Tipo y nivel de investigación

2.2.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación fue básico porque produjo conocimientos de la implementación del programa de reparaciones colectivas y la satisfacción de los desplazados ubicados en los asentamientos humanos periféricos de la ciudad de Ayacucho. Según Carrasco (2006), la investigación básica busca “ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituye las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos”(p. 43). Por otro lado, la investigación básica, pura o fundamental busca “el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos ... es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes” (Ander-Egg, 1995, p. 67). En ese sentido, la investigación básica produce, amplía y profundiza los conocimientos.

2.2.2. Nivel de investigación

La investigación fue de nivel **explicativo** porque se determinaron los efectos de la implementación del programa de reparaciones colectivas en la satisfacción de los desplazados. Según Hernández et al. (2014), las investigaciones explicativas “pretenden

establecer las causas de los sucesos o fenómenos que se estudian” (p. 95). Este nivel de investigación permite examinar las relaciones causales entre las variables para entender por qué ocurren los fenómenos. Arias (2006), por su parte, afirma que “la investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa – efecto (p. 26). En consecuencia, se identificó las causas y efectos del problema de investigación.

2.3. Diseño de la investigación

El diseño de investigación “es el conjunto de estrategias procedimentales y metodológicas definidas y elaboradas previamente para desarrollar el proceso de investigación” (Carrasco, 2006, p. 58). El diseño de investigación fue **no experimental** porque no se manipuló los datos obtenidos de las variables implementación del programa de reparaciones colectivas y satisfacción de los desplazados.

También fue de **corte transversal** porque se recopilaron los datos de las variables en un tiempo establecido. Asimismo, fue **correlacional-causal** porque se describieron las “relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales, o en función de la relación causa-efecto” (Hernández et al., 2014, p. 158).

2.4. Fuentes de información

- ❖ **Primaria.** Se obtuvo información primaria a través de las encuestas a las personas beneficiarias desplazadas del programa de reparaciones colectivas ubicadas en los asentamientos humanos periféricos de la ciudad de Ayacucho.
- ❖ **Secundaria.** Se obtuvo información de los proyectos de reparación colectiva de la Municipalidad provincial de Huamanga, Municipalidad distrital de Jesús Nazareno, Andrés Avelino Cáceres y San Juan Bautista.

2.5. Población, muestra y muestreo

2.5.1. Población

La población es el conjunto de elementos que tienen características comunes que se requieren para la investigación. Según Supo y Cavero (2014) “constituye la totalidad de un grupo de elementos u objetos que se quiere investigar, es el conjunto de todos los casos que concuerdan con lo que se pretende investigar” (p. 344). La investigación tiene como población de estudio a los beneficiarios del programa de reparaciones colectivas. Por otro lado, según Arias (2006), “la población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (p. 81). La población de estudio es finita porque abarca solo a los beneficiarios desplazados del programa de reparaciones colectivas.

En ese sentido, la población estuvo compuesta por 152 personas reconocidas y acreditadas por el Consejo de Reparaciones del MINJUSDEH como personas desplazadas forzosamente por el CAI. Estas personas desplazadas son socias de siete asociaciones de familias desplazados internos por la violencia política, que se encontraron ubicados en los asentamientos humanos de Alto Perú, Covadonga I, Inti Raymi, Vista Hermosa, Conchopata, Villa Los Warpas y 11 de Abril de los distritos de Ayacucho, Jesús Nazareno, Andrés Avelino Cáceres y San Juan Bautista.

2.5.2. Muestra

Según Supo y Cavero (2014) la muestra “es un subconjunto de la población o parte representativa”(p. 344). En consecuencia, la muestra es parte de la población de estudio. La población seleccionada como muestra para el estudio estuvo conformada por 110 personas desplazadas beneficiarios del programa de reparaciones colectivas quienes fueron

seleccionados según el muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple. Esta muestra se determinó aplicando la siguiente fórmula para poblaciones finitas:

$$n = \frac{k^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(e^2(N - 1)) + k^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

$$N = 152$$

$$k = 1,96$$

$$e = 5\%$$

$$p = 0,5$$

$$q = 0,5$$

Dando como resultado el tamaño de la muestra:

$$n = 110$$

2.5.3. Muestreo

Es el proceso de selección o extracción de una muestra representativa y adecuada de la población de estudio. Según Barrer (2022) “el muestreo es parte esencial de toda estrategia científica de investigación” (p. 173). La muestra se seleccionó mediante el procedimiento o técnica del muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple que consiste en seleccionar a los elementos de la muestra por disponibilidad y accesibilidad. Según Carrasco (2006), “todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos para ser parte de la muestra” (p. 241). En ese sentido, se elaboró una lista de beneficiarios de cada proyecto de reparación y seguidamente se seleccionó por sorteo a los participantes para aplicar la encuesta.

En la investigación se aplicaron ciertos criterios en la selección de los participantes como el criterio de la inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión.

Forman parte del criterio de inclusión los beneficiarios desplazados de los proyectos productivos y proyectos de servicios del Programa de Reparaciones Colectivas reconocidos legalmente por el Consejo de Reparaciones como desplazados forzados por el CAI.

Criterios de exclusión.

Forman parte del criterio de exclusión los beneficiarios desplazados que fallecieron por diversas causas después de la implementación de los proyectos productivos y proyectos de servicios del Programa de Reparaciones Colectivas; asimismo, aquellos beneficiarios desplazados que retornaron a sus lugares de origen por causa de la pandemia COVID-19.

Tabla 1

Muestra proporcional

Nº	Nombre de la organización de desplazados	Nº Población	Muestra
1	Asociación de Familias Desplazadas Internas por las Violencia Política AFADIVP- Alto Perú	20	15
2	Asociación de Familias Desplazadas Internas por las Violencia Política AFADIVP- Covadonga	23	15
3	Asociación de Familias Desplazadas Internas por las Violencia Política AFADIVP- Inti Raymi	21	19
4	Asociación de Familias Desplazadas Internas por las Violencia Política AFADIVP- Vista Hermosa	22	16
5	Asociación de Familias Desplazadas Internas por las Violencia Política AFADIVP- Conchopata	26	17
6	Asociación de Familias Desplazadas Internas por las Violencia Política AFADIVP- Villa Los Warpas	20	15
7	Asociación de Familias Desplazadas Internas por las Violencia Política AFADIVP- 11 de Abril	20	13
Total		152	110

Fuente. Expedientes técnicos de los proyectos.

2.6. Técnicas e instrumentos

2.6.1. Técnicas

Las técnicas de investigación son procedimientos que sirven para recopilar datos de la investigación. Según Arias (2006) las técnicas de investigación son “procedimientos o forma particular de obtener datos o información” (p. 67). En esta investigación se utilizó la **técnica de la encuesta**. Según Arias (2006) la encuesta es una “técnica propia del diseño de investigación de campo... cuyo propósito es obtener información” (p. 32).

2.6.2. Instrumentos

Los instrumentos son herramientas o medios que sirven para recopilar información de los participantes de la investigación. Según Arias (2006) un instrumento de recolección de datos es “cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utilizar para obtener, registrar o almacenar información” (p. 68). Por otro lado, Hernández et al. (2014) afirma que, un cuestionario “en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p. 217).

En esta investigación, se utilizó **dos cuestionarios** para recopilar la información.

El primer cuestionario contiene trece preguntas relacionadas a la variable implementación del programa de reparaciones colectivas, con cuatro opciones de respuesta cada pregunta: Nada (1), Poco (2), Regular (3) y Bastante (4) y se distribuye en dos dimensiones: Proyectos productivos (Ítems 1-6) y proyectos de servicios (Ítems 7-13).

El segundo cuestionario contiene quince preguntas relacionadas a la variable satisfacción de los desplazados, con cuatro opciones de respuesta cada pregunta: Nada (1), Poco (2), Regular (3) y Bastante (4) y se distribuye en cuatro dimensiones: Imagen del programa (Ítems 1-5), expectativa del programa (Ítems 6-8), calidad del programa (Ítems 9-12) y cohesión social (Ítems 13-15).

En consecuencia, en la investigación se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumentos el cuestionario, la estadística descriptiva e inferencial y el programa estadístico SPSS 26.

2.7. Validez de los instrumentos por expertos

La validez es la capacidad de una prueba o instrumento para medir los resultados de una investigación. Según Arias (2006) la “validez del cuestionario significa que las preguntas o ítems deben tener una correspondencia directa con los objetivos de la investigación. Es decir, las interrogantes consultarán sólo aquello que se pretende conocer o medir” (p. 79). En ese sentido, se elaboró el cuestionario en correspondencia con los objetivos de la investigación.

Los instrumentos utilizados en la investigación fueron sometidos a un proceso de validación por tres expertos en el campo pertinente. Los expertos realizaron un análisis de los instrumentos, abordando la validez de los ítems de los instrumentos y los indicadores de la validación: claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia, metodología y pertinencia.

El resultado de la validación de las variables implementación del programa de reparaciones colectivas y satisfacción de los desplazados internos, se presentan a continuación.

Tabla 2

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento implementación del programa de reparaciones colectivas

Nº	Grado académico	Apellidos y nombres	Resultado
01	Doctor	Rodríguez Hurtado, Víctor Raúl	Aplicable
02	Doctor	Huayanay Quispe, Andrés Moisés	Aplicable
03	Doctor	Oré Gutiérrez, Eusterio	Aplicable

En la tabla 2 se muestra los resultados de la validación por juicio de 03 expertos del instrumento implementación del programa de reparaciones colectivas; siendo el resultado de la evaluación del instrumento con consideraciones de aplicabilidad.

Tabla 3

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento satisfacción de los desplazados internos

Nº	Grado académico	Apellidos y nombres	Resultado
01	Doctor	Rodríguez Hurtado, Víctor Raúl	Aplicable
02	Doctor	Huayanay Quispe, Andrés Moisés	Aplicable
03	Doctor	Oré Gutiérrez, Eusterio	Aplicable

En la tabla 3 se muestra los resultados de la validación por juicio de 03 expertos del instrumento satisfacción de los desplazados internos; siendo el resultado de la evaluación del instrumento con consideraciones de aplicabilidad.

2.8. Confiabilidad de los instrumentos

El análisis de confiabilidad es la evaluación de la consistencia interna o confiabilidad de un instrumento de medición de las variables. En ese sentido, se buscó determinar la existencia de la correlación entre las preguntas o ítems de los instrumentos de investigación. Asimismo, se realizó el análisis de estadística de fiabilidad a las variables implementación del programa de reparaciones colectivas y la satisfacción de los desplazados con el Alfa de Cronbach, que a continuación se presenta:

Tabla 4*Confiabilidad de los instrumentos*

Variables	Índice de Alfa de Cronbach	Número de elementos
Variable: Implementación del programa de reparaciones colectivas	,896	13
Variable: Satisfacción de los desplazados	,815	15

En la tabla 4 se muestra el índice Alfa de Cronbach de 0.896 para el primer cuestionario que mide la variable implementación del programa de reparaciones colectivas, el cual significa muy buena fiabilidad; asimismo, se muestra el índice Alfa de Cronbach de 0.815 para el segundo cuestionario que mide la variable satisfacción de los desplazados, el cual significa muy buena fiabilidad. Por tanto, los cuestionarios son confiables.

Por otro lado, se realizó una prueba piloto aplicando el instrumento del cuestionario a 20 desplazados beneficiarios del programa de reparaciones colectivas en el Asentamiento Humano Los Olivos del distrito de San Juan Bautista y en el Pueblo Joven La Libertad del distrito de Ayacucho. Los resultados de la prueba piloto sirvieron para precisar las preguntas y escalas de medición. En la validación y aplicación del instrumento participaron 13 estudiantes capacitados de la serie 400 de la Escuela Profesional de Antropología Social. La aplicación de la encuesta se realizó en 07 asentamientos humanos periféricos de la ciudad de Ayacucho durante el mes de diciembre del 2022.

2.9. Variables, dimensiones e indicadores

2.9.1. Variables

Las variables son aquellas características, atributos o conceptos que se estudian y a la vez se miden en la investigación. Según Hernández Sampieri et al. (2014) una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse. La variable independiente de la investigación es la implementación del programa de

reparaciones colectivas y la variable dependiente de la investigación es la satisfacción de los desplazados.

2.9.2. Dimensiones

Las dimensiones son los componentes específicos de una variable. Estas dimensiones sirven para medir las variables de la investigación. Según Arias (2006) la dimensión “es un elemento integrante de una variable compleja, que resulta de su análisis o descomposición” (p. 60). Las dimensiones de la variable implementación del programa de reparaciones colectivas son dos: Proyectos productivos y proyectos de servicios. Las dimensiones de la variable satisfacción de los desplazados son cuatro: Imagen del programa, expectativas del programa, calidad del programa y cohesión social

2.9.3. Indicadores

Los indicadores son unidades específicas de las dimensiones que sirven para medir de manera más precisa los fenómenos o características de las dimensiones. Según Arias (2006) un indicador “es un indicio, señal o unidad de medida que permite estudiar o cuantificar una variable o sus dimensiones” (p. 61).

Los indicadores identificados de las dimensiones proyecto productivos y proyectos de servicios son: equipamiento y fortalecimiento de capacidades; asimismo, los indicadores identificados de las dimensiones imagen del programa, expectativas del programa, calidad del programa y cohesión social son: información del programa, percepción del beneficiario, calidad de la gestión y participación del beneficiario.

2.10. Operacionalización de las variables

Tabla 5

Operacionalización de variables

Variable de estudio	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Valoración
Variable Independiente				Nada
Implementación del programa de reparaciones colectivas	1. Proyectos productivos	1. Equipamiento	Escala	Poco
	2. Proyecto de servicios	2. Fortalecimiento de capacidades	Ordinal	Regular Bastante
Variable dependiente		Información del programa		Nada
Satisfacción de los desplazados internos	1. Imagen del programa	Percepción del beneficiario	Escala	Poco
	2. Expectativas del programa	Calidad de la gestión	Ordinal	Regular
	3. Calidad del programa	Participación del beneficiario		Bastante
	4. Cohesión social			

2.11. Técnicas de procesamiento de datos

Dado que las respuestas de los cuestionarios eran cualitativas, fue necesario elaborar una base de datos. Este proceso consistió en convertir cada respuesta en valores numéricos, lo cual facilitó el análisis estadístico adecuado mediante el software IBM SPSS Statistics 26. La interpretación de los resultados descriptivos de las variables y dimensiones se llevó a cabo utilizando estadística descriptiva, y estos resultados se presentaron en tablas y figuras. Por otro lado, el análisis mediante estadística inferencial se efectuó aplicando la prueba de regresión lineal simple, basándose en la naturaleza de las variables y en los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov.

2.12. Consideraciones éticas.

Las consideraciones éticas son los principios, valores y normas que guían el comportamiento ético del investigador durante el proceso de formulación del diseño de investigación, ejecución del diseño, elaboración del informe y difusión de los resultados de la investigación. Por otro lado, estas consideraciones éticas son fundamentales para garantizar la protección de los derechos, dignidad, libertad y bienestar de los informantes que participan en la investigación. Asimismo, el cuidado con la calidad de los datos para garantizar la integridad y credibilidad de la investigación. Las consideraciones éticas que se tomaron en cuenta durante el proceso de la investigación es el consentimiento informado, confidencialidad y anonimato, protección de los participantes, conflicto de intereses, integridad de los datos, respeto por la diversidad y equidad (Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, 2016).

Estas son las consideraciones éticas que se priorizaron durante el proceso de la investigación realizada en los asentamientos humanos con personas desplazada por el CAI.

Capítulo III

Resultados

3.1. Resultados a nivel descriptivo

Es la presentación de los resultados de las encuestas aplicadas a los beneficiarios desplazados del programa de reparaciones colectivas. La información procesada corresponde a la variable implementación del programa de reparaciones colectivas y sus dimensiones proyectos productivos y proyectos de servicios; y a la variable satisfacción de los desplazados internos y sus dimensiones imagen del programa, expectativas del programa, calidad del programa y cohesión social. Los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los beneficiarios desplazados se presentan en tablas y figuras para la variable implementación del programa de reparaciones colectivas y sus dimensiones; y para la variable satisfacción de los desplazados y sus dimensiones.

El procesamiento de las encuestas se llevó a cabo utilizando el software IBM SPSS Statistics 26. Seguidamente, se interpretó y describió los resultados según las variables y dimensiones. A continuación, se presentan los resultados de la información procesada.

3.1.1. Nivel de implementación del programa de reparaciones colectivas y satisfacción de los desplazados

Los resultados estadísticos para la variable implementación del programa de reparaciones colectivas están distribuidos por niveles deficiente, regular y buena; mientras tanto, para la variable satisfacción de los desplazados están por niveles insatisfecho, regularmente satisfecho y satisfecho.

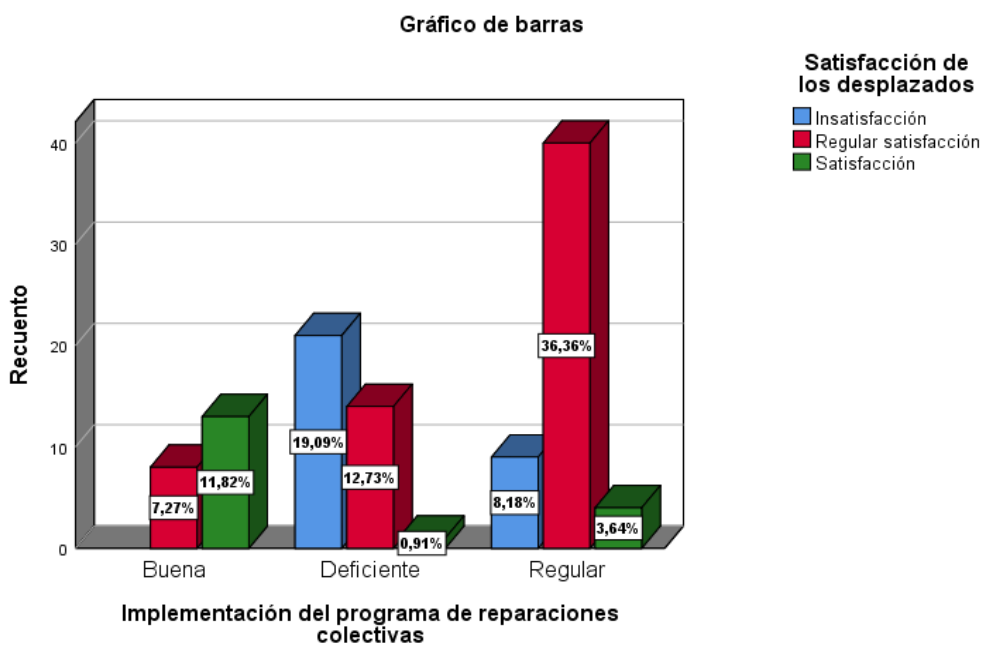
Tabla 6

Nivel de implementación del programa de reparaciones colectivas y satisfacción de los desplazados

		Satisfacción de los desplazados				
			Insatisfacción	Regular Satisfacción	Satisfacción	Total
Implementación del programa de reparaciones colectivas	Buena	Recuento	0	8	13	21
		% del total	0,0%	7,27%	11,82%	19,09%
	Deficiente	Recuento	21	14	1	36
		% del total	19,09%	12,73%	0,91%	32,7%
	Regular	Recuento	9	40	4	53
		% del total	8,18%	36,36%	3,64%	48,2%
Total	Recuento	30	62	18	110	
	% del total	27,3%	56,4%	16,4%	100,0%	

Figura 2

Nivel de implementación del programa de reparaciones colectivas y satisfacción de los desplazados



En la tabla 6 y figura 2, se presentan los resultados de la medición de las variables implementación del programa de reparaciones colectivas y satisfacción de los desplazados. El 36.36% de los beneficiarios desplazados manifestaron una regular satisfacción por la regular implementación del programa de reparaciones colectivas, seguido del 19.09% de los beneficiarios desplazados manifestaron insatisfacción por la deficiente implementación del programa de reparaciones colectivas, y finalmente, el 11.82% de los beneficiarios desplazados manifestaron satisfacción por la buena implementación del programa de reparaciones colectivas.

Los resultados demuestran que, la mayoría de los beneficiarios desplazados internos manifestaron una regular satisfacción por la implementación del programa de reparaciones colectivas. Esta satisfacción se explica por la expectativa, percepción, valoración y aceptación al programa de reparaciones colectivas como una acción del Estado en el resarcimiento de sus derechos colectivos vulnerados durante el CAI (Saavedra,2013) y satisfacción a las necesidades humanas para el bienestar y mejora de la calidad de vida de los desplazados con la implementación del programa de reparaciones colectivas (Maslow, 1991).

3.1.2. Nivel de implementación del programa de reparaciones colectivas y sus dimensiones

La variable implementación del programa de reparaciones colectivas está conformada por las dimensiones proyectos productivos y proyectos de servicios. Los resultados de la información procesada están distribuidos por niveles, frecuencias y porcentajes.

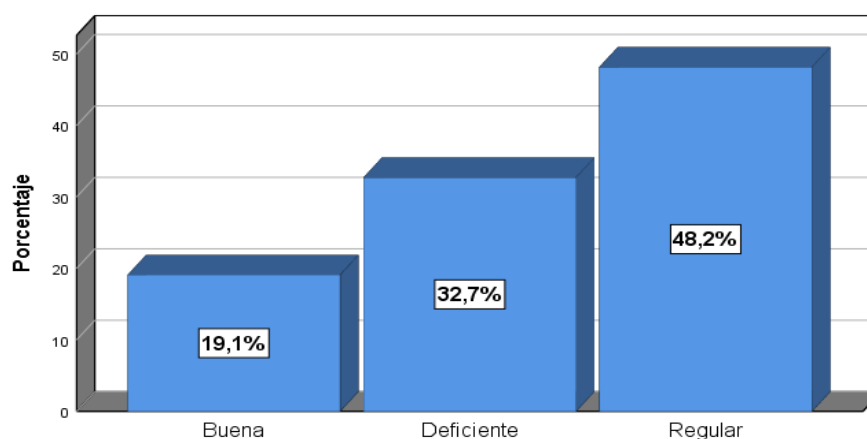
Tabla 7

Nivel de implementación del programa de reparaciones colectivas para los desplazados internos de la ciudad de Ayacucho

Niveles	Frecuencias	Porcentajes (%)
Buena	21	19,1
Deficiente	36	32,7
Regular	53	48,2
Total	110	100,0

Figura 3

Nivel de implementación del programa de reparaciones colectivas



En la tabla 7 y figura 3, se presentan los resultados de la medición de la variable implementación del programa de reparaciones colectivas. El 48.2% de los beneficiarios desplazados internos calificó de regular la implementación del programa de reparaciones colectivas, seguido del 32.7% que categorizó de deficiente y finalmente el 19.1% de los beneficiarios desplazados internos valoró de buena la implementación del programa de reparaciones colectivas.

Los resultados demuestran que, la mayoría de los beneficiarios desplazados internos calificó de regular la implementación del programa de reparaciones colectivas. Esta

valoración se explica por la percepción, evaluación, aceptación y conformidad de los beneficiarios desplazados con la implementación de los proyectos productivos y proyecto de servicios del programa de reparaciones colectivas.

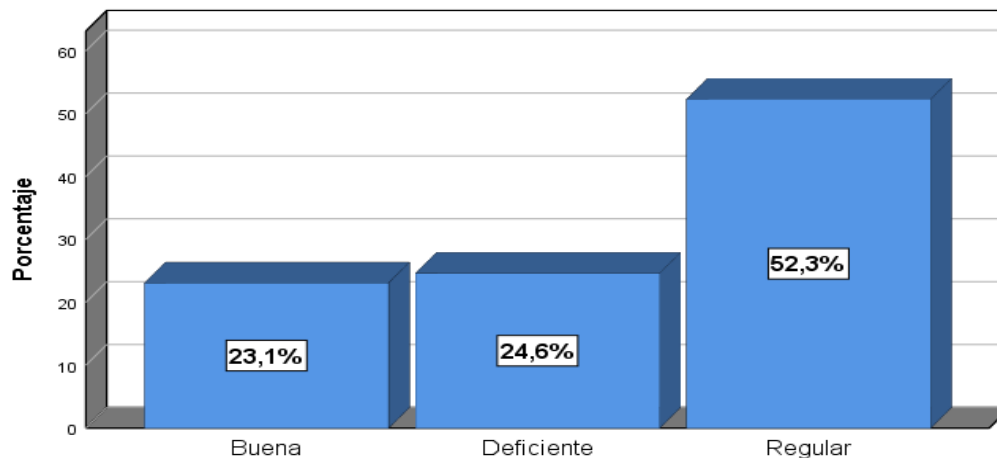
Tabla 8

Dimensión proyectos productivos

Niveles	Frecuencias	Porcentajes (%)
Buena	15	23,1%
Deficiente	16	24,6%
Regular	34	52,3%
Total	65	100,0%

Figura 4

Dimensión proyectos productivos



En la tabla 8 y figura 4, se presentan los resultados de la medición de la dimensión de proyectos productivos. El 52.3% de los beneficiarios desplazados internos de la ciudad de Ayacucho, calificó de regular la implementación de los proyectos productivos, seguido del 24.6% de los beneficiarios que categorizó como deficiente y finalmente, el 23.1% de los beneficiarios desplazados internos valoró de buena la implementación de los proyectos productivos del programa de reparaciones colectivas.

Los resultados demuestran que, la mayoría de los beneficiarios desplazados internos calificó de regular la implementación de los proyectos productivos. Esta calificación se explica por la aceptación y conformidad de los beneficiarios desplazados con el equipamiento y fortalecimiento de capacidades implementados con los proyectos productivos del programa de reparaciones colectivas. Aunque se requiere mejoras en términos de cantidad, calidad o incluso en la adaptación del equipamiento y capacitación acorde a las necesidades de los desplazados.

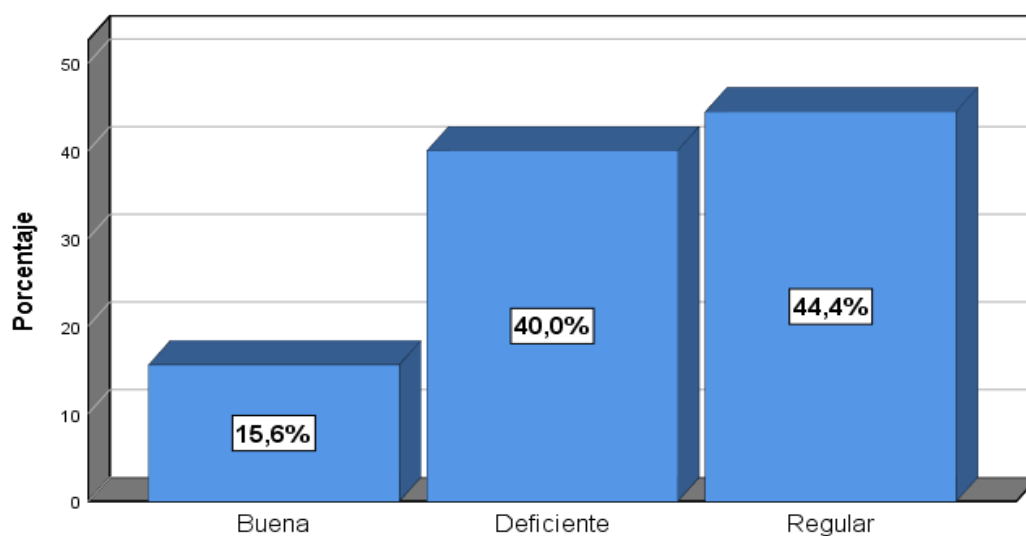
Tabla 9

Dimensión proyectos de servicio

Niveles	Frecuencias	Porcentajes (%)
Buena	7	15,6
Deficiente	18	40,0
Regularmente	20	44,4
Total	45	100,0

Figura 5

Dimensión proyectos de servicios



En la tabla 9 y figura 5, se presentan los resultados de la medición de la dimensión proyectos de servicios. El 44.4% de los beneficiarios desplazados internos de la ciudad de Ayacucho calificó de regular la implementación de los proyectos de servicios, seguido del 40.0% que categorizó de deficiente y finalmente, el 15.6% de los beneficiarios valoró de buena la implementación de los proyectos de servicios del programa de reparaciones colectivas.

Los resultados demuestran que, la mayoría de los beneficiarios desplazados internos calificó de manera regular la implementación del proyecto de servicio. Esta calificación se explica por la percepción, aceptación y conformidad de los beneficiarios desplazados con el equipamiento y fortalecimiento de capacidades implementados con los proyectos de servicios del programa de reparaciones colectivas. Aunque se necesita fortalecer las habilidades y acceso a oportunidades para brindar los servicios.

3.1.3. Nivel de satisfacción de los desplazados y sus dimensiones

La variable satisfacción de los desplazados internos, está conformada por las siguientes dimensiones: Imagen del programa, expectativas del programa, calidad del programa y cohesión social. Los resultados están distribuidos por niveles, frecuencias y porcentajes.

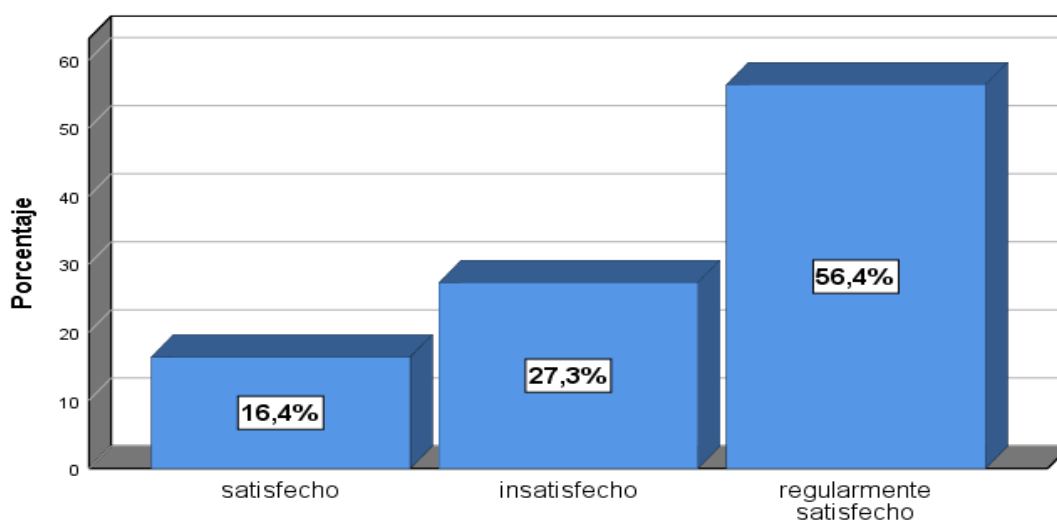
Tabla 10

Nivel de satisfacción de los desplazados

Niveles	Frecuencias	Porcentajes (%)
Satisfecho	18	16,4
Insatisfecho	30	27,3
Regularmente satisfecho	62	56,4
Total	110	100,0

Figura 6

Nivel de satisfacción de los desplazados

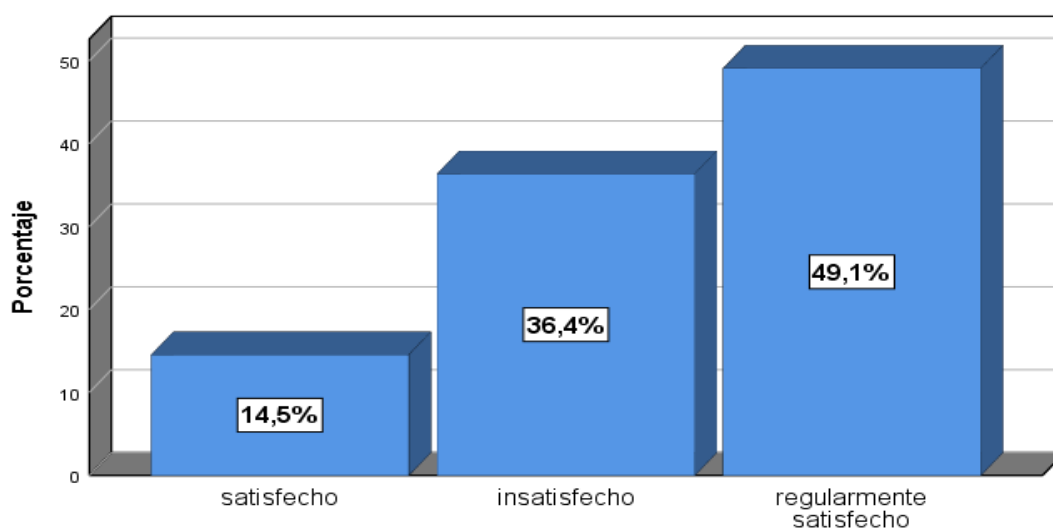


En la tabla 10 y figura 6, se presentan los resultados de la medición de la variable satisfacción de los desplazados internos con la implementación del programa de reparaciones colectivas. El 56.4% de los beneficiarios desplazados internos de la ciudad de Ayacucho expresó una regular satisfacción con la implementación del programa de reparaciones colectivas, seguido del 27.3% que manifestó una insatisfacción y finalmente, el 16.4% de los beneficiarios manifestó una satisfacción con la implementación del programa de reparaciones colectivas.

Los resultados demuestran que, la mayoría de los beneficiarios desplazados internos manifestaron una regular satisfacción con la implementación del programa de reparaciones colectivas. Esta calificación se explica por la percepción y evaluación que no son extremadamente positiva o negativa de los beneficiarios desplazados con la imagen del programa, expectativas del programa, calidad del programa y cohesión social. Asimismo, un nivel regular de satisfacción sugiere que el programa logró ciertos objetivos, aunque enfrenta desafíos y problemas que podrían superarse para incrementar la satisfacción de los desplazados internos.

Tabla 11*Dimensión Imagen del programa*

Niveles	Frecuencias	Porcentajes (%)
Satisfecho	16	14,5
Insatisfecho	40	36,4
Regularmente satisfecho	54	49,1
Total	110	100,0

Figura 7*Dimensión imagen del programa*

En la tabla 11 y gráfica 7, se presentan los resultados de la medición de la dimensión imagen del programa de la variable satisfacción. El 49.1% de los beneficiarios desplazados internos de la ciudad de Ayacucho expresó una regular satisfacción con la imagen del programa de reparaciones colectivas, seguido del 36.4% de los beneficiarios que manifestó una insatisfacción y finalmente, el 14.5% de los beneficiarios desplazados manifestó una satisfacción con la imagen del programa de reparaciones colectivas.

Los resultados demuestran que, la mayoría de los beneficiarios desplazados internos manifestó una regular satisfacción con la imagen del programa de reparaciones colectivas.

Esta calificación se explica por la aceptación y conformidad con la información del programa de reparaciones colectivas. Los desplazados internos opinaron que la información proporcionada del programa es suficiente, aunque se podría mejorarse para aumentar la comprensión y la transparencia en la gestión del programa.

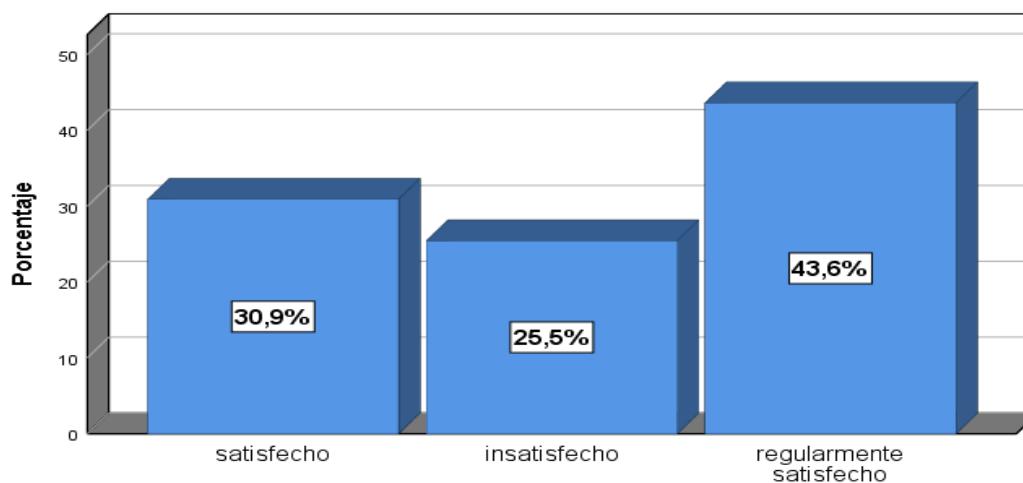
Tabla 12

Dimensión Expectativas del programa

Niveles	Frecuencias	Porcentajes (%)
Satisfecho	34	30,9
Insatisfecho	28	25,5
Regularmente satisfecho	48	43,6
Total	110	100,0

Figura 8

Dimensión expectativas del programa



En la tabla 12 y gráfica 8, se presentan los resultados de la medición de la dimensión expectativas del programa de la variable satisfacción. El 43.6% de los beneficiarios desplazados internos de la ciudad de Ayacucho expresó una regular satisfacción con las expectativas del programa de reparaciones colectivas, seguido del 30.9% de los beneficiarios

que manifestó una satisfacción y finalmente, el 25.5% de los beneficiarios desplazados manifestó una insatisfacción con las expectativas del programa de reparaciones colectivas.

Los resultados demuestran que, la mayoría de los beneficiarios desplazados internos manifestó una regular satisfacción con las expectativas del programa. Esta calificación se explica por la percepción, aceptación y conformidad con el programa, sin experimentar resultados negativos o positivas significativas en su implementación del programa de reparaciones colectivas.

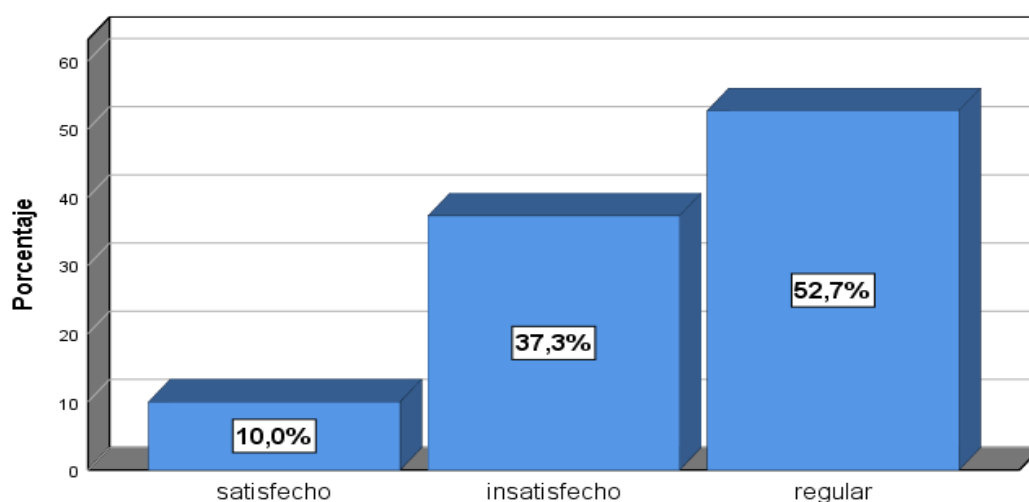
Tabla 13

Dimensión calidad del programa

Niveles	Frecuencias	Porcentajes (%)
Satisfecho	11	10,0
Insatisfecho	41	37,3
Regularmente satisfecho	58	52,7
Total	110	100,0

Figura 9

Dimensión calidad del programa



En la tabla 13 y figura 9, se presentan los resultados de la medición de la dimensión calidad del programa de la variable satisfacción. El 52.7% de los beneficiarios desplazados

internos de la ciudad de Ayacucho expresó una regular satisfacción con la calidad del programa, seguido del 37.3% de los beneficiarios que manifestó una insatisfacción y finalmente, el 10% de los beneficiarios desplazados manifestó una satisfacción con la calidad del programa en la implementación del programa de reparaciones colectivas.

Los resultados demuestran que, la mayoría de los beneficiarios desplazados internos manifestaron una regular satisfacción con la calidad del programa. Esta calificación se explica que la gestión del programa podría ser considerada como aceptable, aunque se necesita mejorar para optimizar la eficacia y abordar los problemas de manera más eficiente.

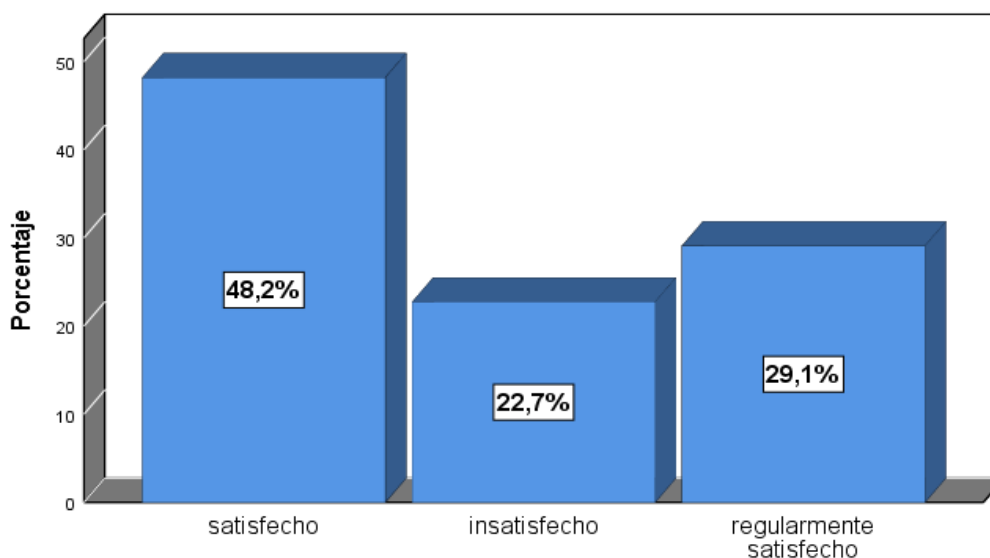
Tabla 14

Dimensión cohesión social

Niveles	Frecuencias	Porcentajes (%)
Satisfecho	53	48,2
Insatisfecho	25	22,7
Regularmente satisfecho	32	29,1
Total	110	100,0

Figura 10

Dimensión cohesión social



En la tabla 14 y figura 10, se presentan los resultados de la medición de la cohesión social de la variable satisfacción. El 48.2% de los beneficiarios desplazados internos de la ciudad de Ayacucho expresó una satisfacción con la cohesión social, seguido del 29.1% de los beneficiarios que manifestó una regular satisfacción y finalmente, el 22.7% de los beneficiarios manifestó una insatisfacción con la cohesión social en la implementación del programa de reparaciones colectivas.

Los resultados demuestran que, la mayoría de los beneficiarios desplazados internos manifestó una satisfacción con la cohesión social. Esta calificación explica la participación activa de los desplazados internos en la toma de decisiones y actividades del programa.

3.2. Resultado a nivel inferencial

Es la presentación de los resultados a nivel de la estadística inferencial: prueba de normalidad para la hipótesis estadística, las variables y la contrastación de las hipótesis.

El procesamiento de la información se llevó a cabo utilizando el software IBM SPSS Statistics 26 para obtener los resultados a nivel de la estadística inferencial; seguidamente, se interpretó y describió los resultados de la prueba de normalidad para la hipótesis estadística, prueba de normalidad para las variables, resumen del modelo, Anova y coeficientes. A continuación, se presentan los resultados de la información procesada.

3.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 15

Prueba de normalidad para la hipótesis estadística

Hipótesis nula	valor $p > 0.05$	Los datos siguen una distribución normal
Hipótesis alternativa	Valor $p < 0.05$	Los datos no siguen una distribución normal

Según la regla de decisión para definir si los datos tienen una distribución normal, su p valor o nivel de significancia debe ser mayor a 0.05; y en el caso que los datos tenga una distribución no normal, el p valor o nivel de significancia debe ser menor o igual a 0.05.

Tabla 16

Prueba de normalidad para las variables

Variables	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig	Estadístico	gl	Sig
Implementación del programa de reparaciones colectivas	,079	110	,091	,979	110	,076
Satisfacción de los beneficiarios desplazados	,083	110	,060	,981	110	,117

Dado que el total de encuestados resulta mayor a 50, se tomó en cuenta los valores resultantes de la prueba Kolmogorov-Smirnov; en la tabla 16, se muestra los p-valores mayores a 0.05 de las variables de implementación del programa de reparaciones colectivas y satisfacción de los desplazados; lo que significa, que provienen de una distribución de datos normal; por tal razón, se utilizó el estadístico paramétrico de regresión lineal para la contratación de las hipótesis.

3.2.2. *Contrastación de hipótesis*

Hipótesis General

Hipótesis de investigación

La implementación del programa de reparaciones colectivas influye significativamente en la satisfacción de los desplazados internos de la ciudad de Ayacucho.

H0. La implementación del programa de reparaciones colectivas no influye significativamente en la satisfacción de los desplazados.

H1. La implementación del programa de reparaciones colectivas influye significativamente en la satisfacción de los desplazados.

Tabla 17

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,730 ^a	,534	,529	5,24583

a. Predictores: (Constante), X

Tabla 18

Anova

Modelo	Suma de cuadrados	l	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	3399,335	1	3399,335	123,528	,000 ^b
	Residuo	2972,020	08	27,519		
	Total	6371,355	09			

a. Variable dependiente: Y= satisfacción de los desplazados

b. Predictores: (Constante), X= Implementación del programa de reparaciones colectivas

Tabla 19

Coefficientes

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	
	B	Desv. Error	Beta			
1	(Constante)	16,790	1,777	,451	000	
	X= Implementación del programa de reparaciones colectivas	,622	,056	,730	1,114	000

a. Variable dependiente: Y= Satisfacción de los desplazados

Para comprobar la hipótesis general de la investigación se utilizó la regresión lineal simple porque es un estadístico que demuestra la influencia, donde la variable independiente es la implementación del programa de reparaciones colectivas y la variable dependiente es la satisfacción de los desplazados.

Según se muestra en la tabla 17 y 18 el modelo es significativo y tiene un coeficiente de determinación del 53.4% ($R^2=0.534$); quiere decir, que la satisfacción de los desplazados es explicada por la variable implementación del programa de reparaciones colectivas en un 53.4%. Asimismo, la tabla 18 nos dice que el modelo es aceptable pues el p-valor es significativo (p-valor=0.00).

La tabla 19, muestra la significancia de los coeficientes del modelo, vemos que la constante es significativa pues p-valor (0.000) < 0.05 (nivel de significancia); asimismo, la implementación del programa de reparaciones colectivas el p-valor=0.000 < 0.05 (nivel de significancia); es decir, el modelo este compuesto por una constante y la implementación del programa de reparaciones colectivas. Se muestra a continuación el modelo de regresión final que queda:

$$Y = \beta_0 + \beta X$$

$$Y = 16.79 + 0.622X$$

Donde:

Y = Satisfacción de los desplazados (variable dependiente)

X = Implementación del programa de reparaciones colectivas (variable independiente)

$$\beta_0 = 16.79$$

$$\beta = 0.622$$

Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; es decir, la implementación del programa de reparaciones colectivas influye significativamente en la

satisfacción de los desplazados internos de la ciudad de Ayacucho. Por ende, se demostró la hipótesis general.

Prueba de la primera hipótesis específica

Hipótesis de investigación

La implementación de los proyectos productivos influye significativamente en la satisfacción de los desplazados internos de la ciudad de Ayacucho.

H0. La implementación de los proyectos productivos no influye significativamente en la satisfacción de los desplazados

H1. La implementación de los proyectos productivos influye significativamente en la satisfacción de los desplazados

Tabla 20

Resumen del modelo

Resumen del Modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,766 ^a	,586	,580	5,46248

a. Predictores: (Constante), X= Implementación de los proyectos productivos

Tabla 21

Anova

ANOVA ^a						
Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	2661,765	1	2661,765	89,205	,000 ^b
	Residuo	1879,835	63	29,839		
	Total	4541,600	64			

a. Variable dependiente: Y= Satisfacción de los desplazados

b. Predictores: (Constante), X: Implementación de los proyectos productivos

Tabla 22*Coefficientes*

		Coeficientes ^a				
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
(Constante)		14,771	2,408		6,133	,000
1	Implementación de proyecto productivos	,675	,072	,766	9,445	,000

a. Variable dependiente: $Y = \text{Satisfacción de los desplazados}$

Según se muestra en la tabla 20 y 21 el modelo es significativo y tiene un coeficiente de determinación del 58.6% ($R^2=,586$); quiere decir, que la satisfacción de los desplazados es explicada o influenciada por la implementación de los proyectos productivos en un 58.6%. Asimismo, la tabla 21 nos dice que el modelo es aceptable pues el p-valor es significativo ($p\text{-valor}=0.00$).

La tabla 22, muestra la significancia de los coeficientes del modelo, vemos que la constante es significativa pues $p\text{-valor} (0.000) < 0.05$ (nivel de significancia); asimismo, la implementación de los proyectos productivos el $p\text{-valor} de 0.000 < 0.05$ (nivel de significancia); es decir, el modelo este compuesto por una constante y la implementación de los proyectos productivos. Se muestra a continuación el modelo de regresión final que queda:

$$Y1 = \beta_0 + \beta X$$

$$Y1 = 14.771 + 0.675X$$

Donde:

Y = Satisfacción de los desplazados (variable dependiente)

X = Implementación de los proyectos productivos (variable independiente)

β_0 = 14.771

β = 0.675

Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; es decir, la implementación de los proyectos productivos influye significativamente en la satisfacción de los desplazados internos de la ciudad de Ayacucho. Por ende, se demostró la primera hipótesis específica.

Prueba de la segunda hipótesis específica

Hipótesis de investigación

La implementación de los proyectos de servicios influye significativamente en la satisfacción de los desplazados internos de la ciudad de Ayacucho.

H0. La implementación de los proyectos de servicios no influye significativamente en la satisfacción de los desplazados.

H1. La implementación de los proyectos de servicios influye significativamente en la satisfacción de los desplazados.

Tabla 23

Resumen del modelo

Resumen del Modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	626 ^a	,392	,378	4,92002

a. Predictores: (Constante), X= Implementación de los proyectos de servicios

Tabla 24*Anova*

ANOVA ^a						
Modelo	Suma de cuadrados	1	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	670,361	1	670,361	27,693	,000 ^b
	Residuo	1040,883	3	24,207		
	Total	1711,244	4			

a. *Variable dependiente: Y=Satisfacción de los desplazados*

b. *Predictores: (Constante), X=Implementación de los proyectos de servicios*

Tabla 25*Coefficientes*

Coefficientes ^a					
Modelo	Coefficients no estandarizados		Coefficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	19,796	2,887	6,858	,000
	X: implementación de los proyectos servicios	,529	,101	,626	,000

a. *Variable dependiente: Y= Satisfacción de los desplazados*

Según se muestra en la tabla 23 y 24 el modelo es significativo y tiene un coeficiente de determinación del 39.2% ($R^2=,392$); quiere decir, que la satisfacción de los desplazados es explicada por la implementación de los proyectos de servicios en un 39.2%. Asimismo, la tabla 24 nos dice que el modelo es aceptable pues el p-valor es significativo (p-valor=0.00)

La tabla 25, muestra la significancia de los coeficientes del modelo, vemos que la constante es significativa pues p-valor (0.000) < 0.05(nivel de significancia); asimismo, la dimensión proyectos de servicios el p-valor de 0.000 < 0.05(nivel de significancia); es decir,

el modelo está compuesto por una constante y la implementación de los proyectos de servicios. Se muestra a continuación el modelo de regresión final que queda:

$$Y = \beta_0 + \beta X$$

$$Y = 19.796 + 0.529X$$

Donde:

Y2 = Satisfacción de los desplazados (variable dependiente)

X = Implementación de los proyectos de servicios (variable independiente)

β_0 = 19,796

β = ,529

Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; es decir, la implementación de los proyectos de servicios influye significativamente en la satisfacción de los desplazados internos de la ciudad de Ayacucho. Por ende, se demostró la segunda hipótesis específica.

Capítulo IV

Discusión

El presente trabajo buscó medir la influencia de la implementación del programa de reparaciones en la satisfacción de los beneficiarios desplazados. En tal sentido, la muestra estuvo compuesto de 110 beneficiarios; de los cuales, el 86% de los encuestados son mujeres y 14% son varones que viven en los Asentamientos Humanos Alto Perú, Covadonga, Inti Raymi, Vista Hermosa, Villa Los Warpas y 11 de Abril de los distritos de Ayacucho, Jesús Nazareno, Andrés Avelino Cáceres y San Juan Bautista.

El Estado tiene una deuda pendiente con las personas desplazadas por el CAI. En ese sentido, la reparación colectiva está orientado a resarcir los derechos colectivos que fueron violentados. En consecuencia, la implementación del programa de reparaciones colectivas para los desplazados insertados en la ciudad de Ayacucho es un derecho que les corresponde como ciudadanos.

El objetivo general de la investigación fue determinar la influencia de la implementación del programa de reparaciones colectivas en la satisfacción de los desplazados internos de la ciudad de Ayacucho. Se encontró que, el modelo es significativo y tiene un coeficiente de determinación del 53.4% ($R^2=0.534$); es decir, la satisfacción de los desplazados es influenciada por la implementación del programa de reparaciones colectivas en un 53.4%. Asimismo, el modelo es aceptable pues el p-valor es significativo ($p\text{-valor}=0.00$). Esto significa, que la implementación del programa de reparaciones colectivas con proyectos productivos y proyectos de servicios influye en la satisfacción de los desplazados internos de la ciudad de Ayacucho. Por lo tanto, se descarta la hipótesis nula y se respalda la hipótesis alternativa; en otras palabras, la implementación del programa de reparaciones colectivas influye significativamente en la satisfacción de los desplazados internos de la ciudad de Ayacucho.

Estos resultados son corroborados con la investigación de Mato (2018), donde concluye que “existe una correlación baja con un coeficiente Rho de Spearman de 0.313 entre el programa de reparaciones colectivas y la satisfacción de beneficiarios” (p. 11). Asimismo, Cueva y Correa (2017), en sus investigaciones concluyen que existe una relación significativa entre las reparaciones colectivas y la satisfacción de los beneficiarios, se encontró un coeficiente Rho de Spearman de 0.131 que representa un nivel de correlación baja entre las variables. Por su parte, Rojas (2019), afirma que la población afectada por el CAI se encuentra en un 81.7% poco satisfecho y solo el 5% de los beneficiarios se siente muy satisfecho con el programa de reparaciones.

Por otro lado, se corrobora con los trabajos de investigación realizado por la Defensoría del Pueblo (2008), señala que existen avances en la implementación de las reparaciones colectivas. Por su parte, Macher (2014), concluye que todos los programas del Plan Integral de Reparaciones (PIR) han tenido un desarrollo insuficiente. En consecuencia, teniendo en cuenta los análisis de los resultados de las investigaciones realizadas, se confirma que existe una regular satisfacción de los desplazados con la implementación de los programas de reparaciones colectivas.

El objetivo específico 1 consistió en establecer la influencia de la implementación de los proyectos productivos en la satisfacción de los desplazados internos de la ciudad de Ayacucho. Se encontró que, el modelo es significativo y tiene un coeficiente de determinación del 58.6% ($R^2=,586$); es decir, la satisfacción de los desplazados es influenciada por la implementación de los proyectos productivos en un 58.6%. Asimismo, el modelo es aceptable pues el p-valor es significativo (p-valor=0.00). Esto significa, que la implementación de los proyectos productivos con equipamientos y fortalecimiento de capacidades influye en la satisfacción de los desplazados internos de la ciudad de Ayacucho. Como resultado, se descarta la hipótesis nula y se respalda la hipótesis alternativa; en otras

palabras, la implementación de los proyectos productivos influye significativamente en la satisfacción de los desplazados internos de la ciudad de Ayacucho.

Estos resultados son corroborados con la investigación de Mato (2018), donde concluye que el “valor Rho de Spearman 0.326 señala que existe una correlación baja entre el proyecto económico -productivo y la satisfacción de beneficiarios” (p. 11) . Del mismo modo, se corrobora con los trabajos de investigación realizado por la Defensoría del Pueblo, (2008), donde señala que existen avances en la implementación de proyectos económicos productivos en zonas devastadas por la violencia terrorista. Por su parte, Macher, (2014), concluye que la implementación de los proyectos económicos productivos es insatisfactoria. En consecuencia, teniendo en cuenta los análisis de los resultados de las investigaciones realizadas, se confirma que existe una regular satisfacción de los desplazados con la implementación de los proyectos productivos.

El objetivo específico 2 consistió en establecer la influencia de la implementación de los proyectos de servicios en la satisfacción de los desplazados internos de la ciudad de Ayacucho. Se encontró que, el modelo es significativo y tiene un coeficiente de determinación del 39.2% ($R^2=,392$); es decir, la satisfacción de los desplazados es influenciada por la implementación de los proyectos de servicios en un 39.2%. Asimismo, el modelo es aceptable pues el p-valor es significativo (p-valor=0.00). Esto significa, que la implementación de los proyectos de servicios con equipamientos y fortalecimiento de capacidades influye en la satisfacción de los desplazados internos de la ciudad de Ayacucho. Como resultado, se descarta la hipótesis nula y se respalda la hipótesis alternativa; en otras palabras, la implementación de los proyectos de servicios influye significativamente en la satisfacción de los desplazados internos de la ciudad de Ayacucho.

La corroboración del resultado del estudio es imposible por la escasa investigación en proyectos de servicios orientados a la reparación de los desplazados. En ese sentido,

teniendo en cuenta el análisis del resultado de la investigación realizada, se confirma que existe una regular satisfacción de los desplazados con la implementación de los proyectos de servicios.

Conclusiones

Conclusión general

El objetivo general de la investigación fue determinar la influencia de la implementación del programa de reparaciones colectivas en la satisfacción de los desplazados internos de la ciudad de Ayacucho. En ese sentido, en esta tesis se determinó una influencia positiva de la implementación del programa de reparaciones colectivas en la satisfacción de los desplazados internos de la ciudad de Ayacucho porque se encontró un coeficiente de determinación del 53.4% ($R^2=0.534$); asimismo, el p-valor fue significativo ($p\text{-valor}=0.00$). En consecuencia, la implementación de los proyectos productivos y proyectos de servicios del programa de reparaciones colectiva influye positivamente en la satisfacción de los desplazados internos de la ciudad de Ayacucho.

Conclusiones específicas

El objetivo específico 1 fue establecer la influencia de la implementación de los proyectos productivos en la satisfacción de los desplazados internos de la ciudad de Ayacucho. En ese sentido, en esta tesis se determinó una influencia positiva de la implementación de los proyectos productivos en la satisfacción de los desplazados en un 58.6% ($R^2=0.586$); asimismo, el p-valor fue significativo ($p\text{-valor}=0.00$). En consecuencia, el equipamiento y fortalecimiento de capacidades con la implementación de los proyectos productivos influye positivamente en la satisfacción de los desplazados internos de la ciudad de Ayacucho.

El objetivo específico 2 fue establecer la influencia de la implementación de los proyectos de servicios en la satisfacción de los desplazados internos de la ciudad de Ayacucho. En ese sentido, en esta tesis se determinó una influencia positiva de la implementación de los proyectos de servicios en la satisfacción de los desplazados en un 39.2% ($R^2=0.392$); asimismo, el p-valor fue significativo ($p\text{-valor}=0.00$). En consecuencia,

el equipamiento y fortalecimiento de capacidades con la implementación de los proyectos de servicios influye positivamente en la satisfacción de los desplazados internos de la ciudad de Ayacucho.

Recomendaciones

Recomendación general

La recomendación general de la implementación del programa de reparaciones colectivas para la satisfacción de los desplazados consiste en mejorar los lineamientos para la implementación del programa de reparaciones colectivas para los grupos organizados de desplazados internos no retornantes – PRC-D de la CMAN, aprobado en setiembre del 2013. Por lo tanto, se recomienda a la CMAN revisar y modificar los lineamientos para la implementación del programa de reparaciones colectivas en función a las habilidades, capacidades y experiencias de emprendimientos económico - productivos de los desplazados para lograr la generación de los ingresos económicos, sostenibilidad de los proyectos y mejora en la calidad de vida de los desplazados víctimas del CAI.

Recomendaciones específicas

La recomendación específica 1 de la implementación de los proyectos productivos para la satisfacción de los desplazados internos consiste en transparentar la adquisición de los bienes de capital para el equipamiento y la contratación de los servicios de calidad para el fortalecimiento de capacidades de los beneficiarios desplazados. Por lo tanto, se recomienda a las municipalidades aplicar correctamente las normas de adquisición de bienes y servicios para la implementación de los proyectos productivos; asimismo, las municipalidades en coordinación con la CMAN deben realizar el monitoreo y evaluación a los proyectos productivos implementados en el marco de las reparaciones colectivas.

La recomendación específica 2 de la implementación de los proyectos de servicios para la satisfacción de los desplazados internos consiste en identificar proyectos de servicios rentables y sostenibles. Por lo tanto, se recomienda a las municipalidades realizar el acompañamiento y supervisión permanente para el adecuado funcionamiento de los proyectos de servicios implementados en el marco de las reparaciones colectivas.

Referencias bibliográficas

- Ander-Egg, E. (1995). Introducción a las técnicas de investigación social. Editorial LUMEN.
- Arias, F. G. (2006). Mitos y errores en la elaboración de tesis y proyectos de investigación. Editorial Episteme.
- Barrero, J. E. (2022). Apuntes sobre metodologías de la investigación científica. Colecciones Culturales Editores.
- Bunge, M., y Ardila, R. (2002). Filosofía de la psicología. Siglo XXI Editores.
- Carrasco Díaz, S. (2006). Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Editorial San Marcos.
- Centro Internacional para la Justicia Transicional. (2009). El Informe de Rabat, El concepto y los desafíos de las reparaciones colectivas. En Statewide Agricultural Land Use Baseline 2015 (Vol. 1). <https://www.ictj.org/sites/default/files/ICTJ-Morocco-Reparations-Report-2009-Spanish.pdf>
- Cohen, E., y Franco, R. (2005). Gestión Social: Como lograr eficiencia e impacto en las políticas sociales. Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
- Consejo Económico y Social. (1997). Informe de la Subcomisión de Prevención de Discriminaciones y Protección a las Minorías sobre su 49º período de sesiones. Organización de las Naciones Unidas.
- Comisión de la Verdad y Reconciliación. (2003). Informe Final. Comisión de la Verdad y Reconciliación. <https://www.cverdad.org.pe/ifinal/>
- Comisión Nacional de Reparación y Reconciliación. (2011). Programa Institucional de Reparación Colectiva: Unidos reconstruiremos vidas. <https://repository.iom.int/handle/20.500.11788/981>

- Consultoría para los Derechos Humanos y el Desplazamiento. (2019). Participación y reparación colectiva de las víctimas. En *Αγανη*, 8(5).
- Coronel, J. (1997). Balance del proceso de desplazamiento por violencia política en el Perú, 1980-1997. Mesa Nacional sobre Desplazamiento.
<https://doi.org/10.4000/alhim.647>
- Cueva, S., y Correa, L. (2017). Plan integral de reparaciones y satisfacción de beneficiarios del registro de desplazados del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Universidad César Vallejo.
- Defensoría del Pueblo. (2008). A cinco años de los procesos de reparación y justicia en el Perú. Balance y desafíos de una tarea pendiente - Informe Defensorial N°139. Perú. Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo.
https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2018/05/informe_139.pdf
- Di Virgilio, M., y Solano, R. (2012). Monitoreo y evaluación de políticas, programas y proyectos sociales. En Monitoreo y evaluación de políticas, programas y proyectos sociales. CIPPEC y UNICEF.
<https://www.cippec.org/wp-content/uploads/2017/03/1415.pdf>
- García, L. A. (2016). Gestión de proyectos según el PMI.
<https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/45590/7/lamejjideTFC0116memoria.pdf>
- García-Allen, J. (2015). Pirámide de Maslow: la jerarquía de las necesidades humanas. Portal Psicología y Mente.
<https://psicologiaymente.com/psicologia/piramide-de-maslow>
- Gutiérrez, M. (2019). Negar el pasado: reparaciones en Guatemala y El Salvador. *Colombia Internacional*, 97(1), 175–209. <https://doi.org/10.7440/colombiaint97.2019.07>

- MINSA (2011). Guía técnica Para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. 58. <https://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Herazo, G., Herazo, R., Sánchez, C., y Sellamén, A. (2016). Indicadores de gestión para el programa de generación de ingresos para la población desplazada en Colombia. *Revista CIFE: Lecturas de Economía Social*, 17(26), 175. <https://doi.org/10.15332/s0124-3551.2015.0026.06>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- León, S. A. (2018). Transformaciones y tensiones de los procesos de reparación colectiva: el caso de Trujillo [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Javeriana]. <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/40804>
- Lozada, J. (2020). Gestión del programa de complementación alimentaria y satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, San Martín-2020 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58365>
- Lozano, S. J. (2018). Calidad de la Gestión y la Satisfacción de los Beneficiarios de los Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2018 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27534>
- Macher, S. (2014). A diez años de la presentación del informe final de la CVR, ¿hemos avanzado? *Revista Argumentos*, 7 (4), 47-51. https://argumentos-historico.iep.org.pe/wp-content/uploads/2014/04/macher_set13.pdf

- Maslow, A. H. (1991). *Motivación y personalidad*. Ediciones Díaz de Santos
<https://bataloso.com/wp-content/uploads/2021/09/Maslow-Abraham-Motivacion-Y-Personalidad.pdf>
- Mato, R. (2018). *Programa de reparaciones colectivas y satisfacción de beneficiarios de Aucayacu de la Comisión Multisectorial de Alto Nivel, Huánuco, 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29107>
- Méndez, F. Y. (2019). *Contribución de los procesos de reparación colectiva a la construcción de paz territorial. Caso sujeto de reparación colectiva comunidad de Simacota Alto (Santander-Colombia)*. *Molecules*, 9 (1), 148–162.
<https://repository.udem.edu.co/handle/11407/6284>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2019). *Directiva General del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones*.
https://dataonline.gacetajuridica.com.pe/gaceta/admin/elperuano/2312019/23-01-2019_SE_RD-001-2019-EF-63.01.pdf
- Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social. (2006). *Censo por la paz 2006*.
https://www.verdadyreconciliacionperu.com/admin/files/articulos/799_digitalizacion.pdf
- Nanclares, J., y Gómez, A. H. (2017). *La reparación: una aproximación a su historia, presente y prospectivas*. *Civilizar*, 17(33), 59–79.
<https://doi.org/10.22518/16578953.899>
- Navas, N. M. (2017). *Plan integral de reparación colectiva de libertad (Sucre), expectativa y realidades de las víctimas* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Javeriana].
<https://repositorio.javeriana.edu.co/handle/10554/21868>
- Organización de las Naciones Unidas. (1998). *Principios Rectores de los Desplazamientos Internos*. Agencia de la ONU para los Refugiados.

<https://www.acnur.org/media/principios-rectores-de-los-desplazamientos-internos>

Organización Internacional para las Migraciones. (2012). Del daño a la reparación colectiva: la experiencia de 7 casos emblemáticos.

<https://repository.iom.int/handle/20.500.11788/783>

Oyaga, M., y Vargas, F. (2017). Reparación colectiva y paz territorial: Una propuesta para ajustar la actual ruta administrativa en el marco del acuerdo entre el gobierno y las FARC-EP. Consultoría para los Derechos Humanos y el Desplazamiento. https://issuu.com/codhes/docs/reparacion4_baja

Quispe, M. (2017). Impacto de los programas sociales en la disminución de la pobreza. *Pensamiento Crítico*, 22(1), 69–102.

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/econo/article/view/14022/12402>

Real Academia Española. (2014). Diccionario de la Lengua Española (Vol. 11, Número 6). <https://doi.org/10.2307/313964>

Rodríguez, M. (2012a). Índice mexicano de satisfacción de los beneficiarios de programas sociales implementados por la SEDESOL en México (IMSAB). January 1–143. <https://ri.iberro.mx/handle/iberro/1336>

Rodríguez, M. (2012b). Índice mexicano de satisfacción de los beneficiarios de programas sociales implementados por la SEDESOL en México (IMSAB). Universidad Autónoma de Tamaulipas.

www.researchgate.net/publication/272787614%0A

Rodríguez, M. (2014). Evaluación de la satisfacción de los beneficiarios del programa para el desarrollo de zonas prioritarias (PDZP) 2014. Universidad Autónoma de Tamaulipas.

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/28288/IF_ESB_PDZP_2014.pdf

- Rojas, D. (2019). Los programas de reparación y su contribución en el resarcimiento y fomento de la cultura de paz en las familias y comunidades afectadas por la violencia de 1980 - 2000 en el Centro Poblado Pumahuasi, distrito de Daniel Alomía Robles [Tesis de maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/5665>.
- Rose, C. y Francis M. S. (2007). La búsqueda de justicia transicional y los valores tradicionales africanos: un choque de civilizaciones - El caso de Uganda. Sur - Revista Internacional de Derechos Humanos, 4(7). <https://doi.org/10.1590/S1806-64452007000200005>
- Saavedra, Y. (2013). Teoría de las reparaciones a la luz de los derechos humanos. Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal y Suprema Corte de Justicia de la Nación. http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/07_reformadh_reparaciones.pdf
- Salvioli, F. (2019). Promoción de la verdad, la justicia, la reparación y las garantías de no repetición. 1-23.
- Siles, R., y Mondelo, E. (2018). Guía de aprendizaje 2018: Herramientas y técnicas para la gestión de proyectos de desarrollo. Banco Interamericano de Desarrollo y del Instituto Interamericano para el Desarrollo Económico y Social. <https://indesvirtual.iadb.org/file.php/1/PM4R/Guia%20de%20Aprendizaje%20PM A%20SPA.pdf>
- Supo, F., y Cavero, H. (2014). Fundamentos teóricos y procedimental de la investigación en Ciencias Sociales. Universidad Nacional del Altiplano y Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. <https://www.felipesupo.com/wp-content/uploads/2020/02/Fundamentos-de-la-Investigaci%C3%B3n-Cient%C3%ADfica.pdf>

Tuesta, X. A. (2020). Programa Techo Propio y satisfacción de los beneficiarios de la urbanización El Manantial, Rioja, 2019 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48760?locale-attribute=es>

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. (2014). Voces y miradas de la reparación colectiva. Un aporte para la paz.

<https://repository.iom.int/handle/20.500.11788/997>

Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. (2016). Código de ética para la investigación en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.

Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.

<https://enlinea.unsch.edu.pe/licenciamiento/MV1.%20C%C3%B3digo%20de%20>

<https://enlinea.unsch.edu.pe/licenciamiento/MV1.%20C%C3%B3digo%20de%20%C3%89tica%20para%20la%20Investigaci%C3%B3n.PDF>

Anexos

Anexo 1*Consentimiento informado***DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo....., declaro participar voluntariamente en el proyecto de investigación denominado “Programa de reparaciones colectivas y satisfacción de los desplazados internos de la ciudad de Ayacucho, 2021” para obtener el Grado Académico de Maestro en Ciencias Económicas con mención en Gestión Pública de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. El objetivo de la investigación es determinar la influencia de la implementación del programa de reparaciones colectivas en la satisfacción de los desplazados internos de la ciudad de Ayacucho, 2021. Mi participación se llevará a cabo en mi domicilio y consistirá en responder una encuesta que demorará alrededor de 15 minutos. Tengo conocimiento que la información registrada será confidencial, anónima y codificada con número de identificación, esto significa que las respuestas no podrán ser conocidas por otras personas ni tampoco ser identificadas en la publicación del resultado. Tengo conocimiento que los datos no serán entregados tampoco habrá retribución por la participación en este estudio; asimismo, esta información podrá beneficiar de manera indirecta y por lo tanto tiene un beneficio para la sociedad dada la investigación que se está llevando a cabo. Asimismo, puedo negar mi participación o retirarme en cualquier etapa de la investigación, sin expresión de causa ni consecuencias negativas para mí. Acepto voluntariamente y otorgo mi consentimiento para participar en este estudio; asimismo, he recibido una copia del presente documento.

Ayacucho, diciembre de 2022

.....

Nombres y apellidos

DNI.....

Anexo 2

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable independiente	1. Enfoque: Cuantitativo. 2. Tipo de investigación: Básica. 3. Nivel de investigación: Explicativo. 4. Diseño de investigación: No experimental de corte transversal. 5. Enfoque de investigación: Cuantitativo
¿De qué manera influye la implementación del programa de reparaciones colectivas en la satisfacción de los desplazados internos de la ciudad de Ayacucho - 2021?	Determinar la influencia de la implementación del programa de reparaciones colectivas en la satisfacción de los desplazados internos de la ciudad de Ayacucho -2021.	La implementación del programa de reparaciones colectivas influye significativamente en la satisfacción de los desplazados internos de la ciudad de Ayacucho.	X. Implementación del programa de reparaciones colectivas Dimensiones: X1: Proyecto productivos X2: Proyectos de servicios	6. Población: 152 personas 7. Muestra: 110 personas 8. Muestro: Probabilístico 9. Técnicas: Técnica de la encuesta Técnica de análisis de datos
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis Específico	Variable dependiente	10. Instrumentos: Cuestionario 01 Cuestionario 02. Programa estadístico SPSS 26.
a. ¿De qué manera influye la implementación de los proyectos productivos en la satisfacción de los desplazados internos de la ciudad de Ayacucho?	a. Establecer la influencia de la implementación de los proyectos productivos en la satisfacción de los desplazados internos de la ciudad de Ayacucho.	H1.La implementación de los proyectos productivos influye significativamente en la satisfacción de los desplazados internos de la ciudad de Ayacucho.	Y. Satisfacción de los desplazados Dimensiones: Y1: Imagen del programa Y2: Expectativas del programa Y3: Calidad del programa Y4: Cohesión social	11. Validez: Juicio de expertos 12. Confiabilidad: Alfa de Cronbach

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
b. ¿De qué manera influye la implementación de los proyectos de servicios en la satisfacción de los desplazados internos de la ciudad de Ayacucho?	b. Establecer la influencia de la implementación de los proyectos de servicios en la satisfacción de los desplazados internos de la ciudad de Ayacucho.	H2. La implementación de los proyectos de servicios influye significativamente en la satisfacción de los desplazados internos de la ciudad de Ayacucho.		

Anexo 3

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p>Variable Independiente X. Implementación del programa de reparaciones colectivas</p>	<p>Según Siles y Mondelo, (2018) del Project Management Institute - PMI, un programa “es un conjunto de proyectos que tienen características en común y que se ha decidido agruparlos para obtener un resultado mejor que el que podría dar cada proyecto de manera individual” (p.13).</p>	<p>Esta variable se operacionalizó a través de un cuestionario compuesto por 02 dimensiones, la misma nos permitió establecer la implementación del programa de reparaciones colectivas.</p>	<p>1. Proyectos productivos 2. Proyectos de servicios</p>	<p>X.1. Equipamiento X.2. Fortalecimiento de capacidades</p>	<p>Variable independiente: Ordinal</p>
<p>Variable dependiente Y. Satisfacción de los desplazados</p>	<p>Según Rodríguez (2014), "La satisfacción del beneficiario expresa la valoración y percepción que tiene la población en condiciones de pobreza a través de la confirmación o desconfirmación de la expectativa generada por el servicio y beneficio que recibe como una acción del gobierno a través del programa social, que tienen como objetivo la reducción de la pobreza y que se reconocen como un derecho constitucional" (p.38).</p>	<p>Esta variable se operacionalizó a través de un cuestionario compuesto por 04 dimensiones, la misma nos permitió determinar la satisfacción de los beneficiarios desplazados internos de la ciudad de Ayacucho.</p>	<p>1. Imagen del programa 2. Expectativas del programa 3. Calidad del programa 4. Cohesión social</p>	<p>Y.1. Información del programa Y.2. Percepción del beneficiario Y.3. Calidad de la gestión Y.4. Participación del beneficiario</p>	<p>Variable dependiente: Ordinal</p>



TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS - INSTRUMENTO 1

Apellidos y nombres del experto : Rodríguez Hartado Víctor Raúl
 Grado académico : Doctor en Gestión Pública
 Institución en el que labora : UNSC
 Fecha : 20-11-2022

Instrumento de evaluación : Test de implementación del programa de reparaciones colectivas

En la presente tabla, usted puede evaluar cada uno de los ítems marcando con un aspa (X) en una de las columnas según sea su criterio y registrar las observaciones, si las hubiera, a fin de mejorar la pertinencia del instrumento.

Nº	ÍTEM	APRECIA		OBSERVACIÓN
		SÍ	NO	
DIMENSIÓN 1: Equipamiento				
01	¿Está conforme con el tipo de proyecto ejecutado del programa de reparaciones colectivas?	X		
02	¿Está conforme con el equipamiento del proyecto del programa de reparaciones colectivas?	X		
03	¿Está funcionando el proyecto del programa de reparaciones colectivas?	X		
04	¿Está conforme con la compra de equipos, muebles, insumos, materiales y productos del proyecto del programa de reparaciones colectivas?	X		
05	¿Está conforme con la entrega de los equipos, muebles, insumos, materiales y productos del proyecto del programa de reparaciones colectivas?	X		
06	¿Está utilizando los equipos, muebles, insumos, materiales y productos del proyecto del programa de reparaciones colectivas?	X		
DIMENSIÓN 2: Fortalecimiento de capacidades				
07	¿Está conforme con las capacitaciones que recibió del proyecto del programa de reparaciones colectivas?	X		
08	¿Está capacitado para producir o brindar servicios con el proyecto del programa de reparaciones colectivas?	X		
09	¿Está produciendo o brindando servicios con el proyecto del programa de reparaciones colectivas?	X		
10	¿Está funcionando la empresa que se creó con el proyecto del programa de reparaciones colectivas?	X		
11	¿Está capacitado para gestionar la empresa del proyecto del programa de reparaciones colectivas?	X		
12	¿Está comercializando los productos o brindando servicios con el proyecto del programa de reparaciones colectivas?	X		
13	¿Está generando ingresos económicos con el proyecto del programa de reparaciones colectivas?	X		

Sugerencias: _____


 Firma del experto



TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS - INSTRUMENTO 1

Apellidos y nombres del experto : HUAYANAY Quijpe, Andrés Moisés
 Grado académico : DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
 Institución en el que labora : UNSC
 Fecha : 30 - NOVIEMBRE 2022
 Instrumento de evaluación : Test de implementación del programa de reparaciones colectivas

En la presente tabla, usted puede evaluar cada uno de los ítems marcando con un aspa (X) en una de las columnas según sea su criterio y registrar las observaciones, si las hubiera, a fin de mejorar la pertinencia del instrumento.

N°	ÍTEM	APRECIA		OBSERVACIÓN
		SÍ	NO	
DIMENSIÓN 1: Equipamiento				
01	¿Está conforme con el tipo de proyecto ejecutado del programa de reparaciones colectivas?	X		
02	¿Está conforme con el equipamiento del proyecto del programa de reparaciones colectivas?	X		
03	¿Está funcionando el proyecto del programa de reparaciones colectivas?	X		
04	¿Está conforme con la compra de equipos, muebles, insumos, materiales y productos del proyecto del programa de reparaciones colectivas?	X		
05	¿Está conforme con la entrega de los equipos, muebles, insumos, materiales y productos del proyecto del programa de reparaciones colectivas?	X		
06	¿Está utilizando los equipos, muebles, insumos, materiales y productos del proyecto del programa de reparaciones colectivas?	X		
DIMENSIÓN 2: Fortalecimiento de capacidades				
07	¿Está conforme con las capacitaciones que recibió del proyecto del programa de reparaciones colectivas?	X		
08	¿Está capacitado para producir o brindar servicios con el proyecto del programa de reparaciones colectivas?	X		
09	¿Está produciendo o brindando servicios con el proyecto del programa de reparaciones colectivas?	X		
10	¿Está funcionando la empresa que se creó con el proyecto del programa de reparaciones colectivas?	X		
11	¿Está capacitado para gestionar la empresa del proyecto del programa de reparaciones colectivas?	X		
12	¿Está comercializando los productos o brindando servicios con el proyecto del programa de reparaciones colectivas?	X		
13	¿Está generando ingresos económicos con el proyecto del programa de reparaciones colectivas?	X		

Sugerencias: _____


 Dr. Andrés Moisés Quijpe
 Gestión Pública y Gobernanza
 UNI: 221720

Firma del experto



TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS – INSTRUMENTO I

Apellidos y nombres del experto : ORÉ GUTIÉRREZ, EUSTERIO
 Grado académico : Dr. en Administración
 Institución en el que labora : UNSM
 Fecha : 14-DIC-2022
 Instrumento de evaluación : Test de implementación del programa de reparaciones colectivas

En la presente tabla, usted puede evaluar cada uno de los ítems marcando con un aspa (X) en una de las columnas según sea su criterio y registrar las observaciones, si las hubiera, a fin de mejorar la pertinencia del instrumento.

Nº	ÍTEMS	APRECIA		OBSERVACIÓN
		SÍ	NO	
DIMENSIÓN 1: Equipamiento				
01	¿Está conforme con el tipo de proyecto ejecutado del programa de reparaciones colectivas?	X		
02	¿Está conforme con el equipamiento del proyecto del programa de reparaciones colectivas?	X		
03	¿Está funcionando el proyecto del programa de reparaciones colectivas?	X		
04	¿Está conforme con la compra de equipos, muebles, insumos, materiales y productos del proyecto del programa de reparaciones colectivas?	X		
05	¿Está conforme con la entrega de los equipos, muebles, insumos, materiales y productos del proyecto del programa de reparaciones colectivas?	X		
06	¿Está utilizando los equipos, muebles, insumos, materiales y productos del proyecto del programa de reparaciones colectivas?	X		
DIMENSIÓN 2: Fortalecimiento de capacidades				
07	¿Está conforme con las capacitaciones que recibió del proyecto del programa de reparaciones colectivas?	X		
08	¿Está capacitado para producir o brindar servicios con el proyecto del programa de reparaciones colectivas?	X		
09	¿Está produciendo o brindando servicios con el proyecto del programa de reparaciones colectivas?	X		
10	¿Está funcionando la empresa que se creó con el proyecto del programa de reparaciones colectivas?	X		
11	¿Está capacitado para gestionar la empresa del proyecto del programa de reparaciones colectivas?	X		
12	¿Está comercializando los productos o brindando servicios con el proyecto del programa de reparaciones colectivas?	X		
13	¿Está generando ingresos económicos con el proyecto del programa de reparaciones colectivas?	X		

Sugerencias: SE RECOMIENDA APLICAR EL INSTRUMENTO



 Firma del experto



TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS – INSTRUMENTO 2

Apellidos y nombres del experto : DR. GUERRA, ESTEBAN
 Grado académico : DR. EN ADMINISTRACION
 Institución en el que labora : UNSC
 Fecha : AYAMARCO 14 DE DICIEMBRE 2022
 Instrumento de evaluación : Test de satisfacción de los beneficiarios desplazados

En la presente tabla, usted puede evaluar cada uno de los ítems marcando con un aspa (X) en una de las columnas según sea su criterio y registrar las observaciones, si las hubiera, a fin de mejorar la pertinencia del instrumento.

Nº	ÍTEMS	APRECIA		OBSERVACIÓN
		SÍ	NO	
DIMENSIÓN 1: Imagen del programa				
01	¿Existe publicidad sobre el proyecto del programa de reparaciones colectivas implementada en el Asentamiento Humano?	X		
02	¿Conoces los trabajos que realiza la Comisión Multisectorial de Alto Nivel - CMAN?	X		
03	¿Conoces los beneficios del programa de reparaciones colectivas?	X		
04	¿Está conforme con el apoyo que recibió del proyecto del programa de reparaciones colectivas?	X		
05	¿Conoces tus derechos y obligaciones como beneficiario del programa de reparaciones colectivas?	X		
DIMENSIÓN 2: Expectativas del programa				
06	¿El proyecto del programa de reparaciones colectivas cubre las necesidades familiares y colectivas?	X		
07	¿Existe expectativa de lograr algún beneficio con el proyecto del programa de reparaciones colectivas?	X		
08	¿Considera útil la implementación del proyecto del programa de reparaciones colectivas para las familias desplazadas?	X		
DIMENSIÓN 3: Calidad del programa				
09	¿Fue amable la atención o trato de los trabajadores de la Municipalidad?	X		
10	¿Está conforme con el tiempo que esperó para implementar el proyecto del programa reparaciones colectivas?	X		
11	¿Tiene conocimiento de las quejas y denuncias ante la Municipalidad o CMAN de la implementación del proyecto de reparaciones colectivas?	X		
12	¿Está conforme con la calidad de los equipos, muebles, insumos, materiales y productos entregados por la Municipalidad que ejecutó el proyecto de reparaciones colectivas?	X		
DIMENSIÓN 4: Cohesión social				
13	¿Ud. fue consultado para la priorización del tipo de proyecto del programa de reparaciones colectivas?	X		
14	¿Ud. participó activamente en la gestión del proyecto de reparaciones colectivas?	X		
15	¿Los beneficios del proyecto del programa de reparaciones colectivas fortalece a la asociación de familias desplazadas?	X		

Sugerencias: Instrumento Aplicable

Firma del experto
 3


TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS – INSTRUMENTO 2

Apellidos y nombres del experto : HUAYANA Y QUILSPE, ANDRÉS MOISÉS
 Grado académico : DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
 Institución en el que labora : UNSA
 Fecha : 30 NOVIEMBRE 2022
 Instrumento de evaluación : Test de satisfacción de los beneficiarios desplazados

En la presente tabla, usted puede evaluar cada uno de los ítems marcando con un aspa (X) en una de las columnas según sea su criterio y registrar las observaciones, si las hubiera, a fin de mejorar la pertinencia del instrumento.

Nº	ÍTEM	APRECIA		OBSERVACIÓN
		SÍ	NO	
DIMENSIÓN 1: Imagen del programa				
01	¿Existe publicidad sobre el proyecto del programa de reparaciones colectivas implementada en el Asentamiento Humano?	X		
02	¿Conoces los trabajos que realiza la Comisión Multisectorial de Alto Nivel - CMAN?	X		
03	¿Conoces los beneficios del programa de reparaciones colectivas?	X		
04	¿Está conforme con el apoyo que recibió del proyecto del programa de reparaciones colectivas?	X		
05	¿Conoces tus derechos y obligaciones como beneficiario del programa de reparaciones colectivas?	X		
DIMENSIÓN 2: Expectativas del programa				
06	¿El proyecto del programa de reparaciones colectivas cubre las necesidades familiares y colectivas?	X		
07	¿Existe expectativa de lograr algún beneficio con el proyecto del programa de reparaciones colectivas?	X		
08	¿Considera útil la implementación del proyecto del programa de reparaciones colectivas para las familias desplazadas?	X		
DIMENSIÓN 3: Calidad del programa				
09	¿Fue amable la atención o trato de los trabajadores de la Municipalidad?	X		
10	¿Está conforme con el tiempo que esperó para implementar el proyecto del programa reparaciones colectivas?	X		
11	¿Tiene conocimiento de las quejas y denuncias ante la Municipalidad o CMAN de la implementación del proyecto de reparaciones colectivas?	X		
12	¿Está conforme con la calidad de los equipos, muebles, insumos, materiales y productos entregados por la Municipalidad que ejecutó el proyecto de reparaciones colectivas?	X		
DIMENSIÓN 4: Cohesión social				
13	¿Ud. fue consultado para la priorización del tipo de proyecto del programa de reparaciones colectivas?	X		
14	¿Ud. participó activamente en la gestión del proyecto de reparaciones colectivas?	X		
15	¿Los beneficios del proyecto del programa de reparaciones colectivas fortalece a la asociación de familias desplazadas?	X		

Sugerencias: _____


 Dr. Andrés Huayana Quilspé
 Gestión Firmado del experto
 09/11/2022



TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS – INSTRUMENTO 2

Apellidos y nombres del experto : Rodrigo Hurtado Vélez Raúl
 Grado académico : Doctor en Gestión Pública
 Institución en el que labora : VPSCH
 Fecha : Medellín, 20 de noviembre de 2022.
 Instrumento de evaluación : Test de satisfacción de los beneficiarios desplazados

En la presente tabla, usted puede evaluar cada uno de los ítems marcando con un aspa (X) en una de las columnas según sea su criterio y registrar las observaciones, si las hubiera, a fin de mejorar la pertinencia del instrumento.

Nº	ÍTEM	APRECIA		OBSERVACIÓN
		SÍ	NO	
DIMENSIÓN 1: Imagen del programa				
01	¿Existe publicidad sobre el proyecto del programa de reparaciones colectivas implementada en el Asentamiento Humano?	X		
02	¿Conoces los trabajos que realiza la Comisión Multisectorial de Alto Nivel - CMAN?	X		
03	¿Conoces los beneficios del programa de reparaciones colectivas?	X		
04	¿Está conforme con el apoyo que recibió del proyecto del programa de reparaciones colectivas?	X		
05	¿Conoces tus derechos y obligaciones como beneficiario del programa de reparaciones colectivas?	X		
DIMENSIÓN 2: Expectativas del programa				
06	¿El proyecto del programa de reparaciones colectivas cubre las necesidades familiares y colectivas?	X		
07	¿Existe expectativa de lograr algún beneficio con el proyecto del programa de reparaciones colectivas?	X		
08	¿Considera útil la implementación del proyecto del programa de reparaciones colectivas para las familias desplazadas?	X		
DIMENSIÓN 3: Calidad del programa				
09	¿Fue amable la atención o trato de los trabajadores de la Municipalidad?	X		
10	¿Está conforme con el tiempo que esperó para implementar el proyecto del programa reparaciones colectivas?	X		
11	¿Tiene conocimiento de las quejas y denuncias ante la Municipalidad o CMAN de la implementación del proyecto de reparaciones colectivas?	X		
12	¿Está conforme con la calidad de los equipos, muebles, insumos, materiales y productos entregados por la Municipalidad que ejecutó el proyecto de reparaciones colectivas?	X		
DIMENSIÓN 4: Cohesión social				
13	¿Ud. fue consultado para la priorización del tipo de proyecto del programa de reparaciones colectivas?	X		
14	¿Ud. participó activamente en la gestión del proyecto de reparaciones colectivas?	X		
15	¿Los beneficios del proyecto del programa de reparaciones colectivas fortalece a la asociación de familias desplazadas?	X		

Sugerencias:

Instrumento aplicable.

Firma del experto

3

Anexo 5

Constancia de realización de investigación

EL PRESIDENTE DE LA ASOCIACIÓN DE FAMILIAS DESPLAZADOS INTERNOS POR LA VIOLENCIA POLÍTICA DE AYACUCHO, QUE SUSCRIBE LA PRESENTE;

CONSTANCIA

Que el bachiller, **Roberto Córdova Gavilán**, identificado con DNI N°28304728, egresado de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, ha realizado la investigación denominada **“Programa de reparaciones colectivas y satisfacción de los desplazados internos de la ciudad de Ayacucho, 2021”** durante los meses de noviembre y diciembre de 2022 en las organizaciones de desplazados de la ciudad de Ayacucho.

Se expide la presente a petición de la parte interesada, para los fines que estime conveniente.

Ayacucho, 30 de diciembre de 2022.



[Handwritten signature]
Alex Mallqui Garcia
DNI 80563353
Presidente

Anexo 6*Carta de autorización de realización de investigación*

Ayacucho, 10 de noviembre de 2022

CARTA N° 01-2022-AFADIVPA/P.

Señor: Roberto Córdova Gavilán

Ciudad.

De mi mayor consideración.

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., con la finalidad de informarle que la Asociación de Familias Desplazados Internos por la Violencia Política de Ayacucho – AFADIVPA, autoriza la realización de encuesta en las organizaciones de desplazados de la ciudad de Ayacucho para el trabajo de investigación denominado: **“Programa de reparaciones colectivas y satisfacción de los desplazados internos de la ciudad de Ayacucho, 2021”** para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias Económicas con mención en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.

Sin otro particular me suscribo de Ud.

Atentamente,


Felix Mallqui
Presidente
DNI 80563353



Anexo 7

Solicitud de autorización de investigación

Solicita: Autorización para realizar trabajo de investigación

Señor presidente de la Asociación de Familias Desplazados Internos por la Violencia Política de Ayacucho - AFADIVPA.

Yo, **Roberto Córdova Gavilán**, identificado con DNI. 28304728, con domicilio en el Jirón Los Nogales Mz B Lote 06 del distrito de Ayacucho, provincia de Huamanga, departamento de Ayacucho, ante Ud. con el debido me presento y expongo:

Que, teniendo la necesidad de realizar un trabajo de investigación para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias Económicas con mención en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, solicito a Ud. autorización para realizar trabajo de investigación denominado: **"Programa de reparaciones colectivas y satisfacción de los desplazados internos de la ciudad de Ayacucho, 2021"** en las organizaciones de desplazados de la ciudad de Ayacucho.

Por lo expuesto:

Suplico a usted señor presidente acceder a mi petición por ser justa.

Ayacucho, 7 de noviembre de 2022



 Bach. Roberto Córdova Gavilán
 DNI. 28304728

Recibido
 07-11-20



Anexo 8

Cuestionario 01.

INSTRUMENTO: 01

Cuestionario de recopilación de datos de la Implementación del Programa de Reparaciones colectivas

EQUIPAMIENTO		ESCALA			
N°	ITEMS	Nada(1)	Poco(2)	Regular(3)	Bastante (4)
	Inversión				
1	¿Está conforme con el tipo de proyecto ejecutado del programa de reparaciones colectivas?				
2	¿Está conforme con el equipamiento del proyecto del programa de reparaciones colectivas?				
3	¿Está funcionando el proyecto del programa de reparaciones colectivas?				
4	¿Está conforme con la compra de equipos, muebles, insumos, materiales y productos del proyecto del programa de reparaciones colectivas?				
5	¿Está conforme con la entrega de los equipos, muebles, insumos, materiales y productos del proyecto del programa de reparaciones colectivas?				
6	¿Está utilizando los equipos, muebles, insumos, materiales y productos del proyecto del programa de reparaciones colectivas?				
FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES		ESCALA			
N°	ITEMS	Nada(1)	Poco(2)	Regular(3)	Bastante (4)
	Capacitación				
7	¿Está conforme con las capacitaciones que recibió del proyecto del programa de reparaciones colectivas?				
8	¿Está capacitado para producir o brindar servicios con el proyecto del programa de reparaciones colectivas?				
9	¿Está produciendo o brindando servicios con el proyecto del programa de reparaciones colectivas?				
10	¿Está funcionando la empresa que se creó con el proyecto del programa de reparaciones colectivas?				
11	¿Está capacitado para gestionar la empresa del proyecto del programa de reparaciones colectivas?				
12	¿Está comercializando los productos o brindando servicios con el proyecto del programa de reparaciones colectivas?				
13	¿Está generando ingresos económicos con el proyecto del programa de reparaciones colectivas?				

Anexo 9

Cuestionario 02

INSTRUMENTO: 02

Cuestionario de recopilación de datos de la Satisfacción del beneficiario desplazado

N°	IMAGEN DEL PROGRAMA	ESCALA			
	ITEMS	Nada(1)	Poco(2)	Regular(3)	Bastante (4)
	Información del programa				
1	¿Existe publicidad sobre el proyecto del programa de reparaciones colectivas implementada en el Asentamiento Humano?				
2	¿Conoces los trabajos que realiza la Comisión Multisectorial de Alto Nivel - CMAN?				
3	¿Conoces los beneficios del programa de reparaciones colectivas?				
4	¿Está conforme con el apoyo que recibió del proyecto del programa de reparaciones colectivas?				
5	¿Conoces tus derechos y obligaciones como beneficiario del programa de reparaciones colectivas?				
N°	EXPECTATIVAS DEL PROGRAMA	ESCALA			
	ITEMS	Nada(1)	Poco(2)	Regular(3)	Bastante (4)
	Percepción del beneficiario				
6	¿El proyecto del programa de reparaciones colectivas cubre las necesidades familiares y colectivas?.				
7	¿Existe expectativa de lograr algún beneficio con el proyecto del programa de reparaciones colectivas?.				
8	¿Considera útil la implementación del proyecto del programa de reparaciones colectivas para las familias desplazadas?.				
N°	CALIDAD DEL PROGRAMA	ESCALA			
	ITEMS	Nada(1)	Poco(2)	Regular(3)	Bastante (4)
	Calidad de la gestión				
9	¿Fue amable la atención o trato de los trabajadores de la Municipalidad?				
10	¿Está conforme con el tiempo que esperó para implementar el proyecto del programa reparaciones colectivas?				
11	¿Tiene conocimiento de las quejas y denuncias ante la Municipalidad o CMAN de la implementación del proyecto de reparaciones colectivas?.				
12	¿Está conforme con la calidad de los equipos, muebles, insumos, materiales y productos entregados por la Municipalidad que ejecutó el proyecto de reparaciones colectivas?.				
N°	COHESION SOCIAL	ESCALA			
	ITEMS	Nada(1)	Poco(2)	Regular(3)	Bastante (4)
	Participación del beneficiario				
13	¿Ud. fue consultado para la priorización del tipo de proyecto del programa de reparaciones colectivas?				
14	¿Ud. participó activamente en la gestión del proyecto de reparaciones colectivas?				
15	¿Los beneficios del proyecto del programa de reparaciones colectivas fortalece a la asociación de familias desplazadas?				

Nombre del entrevistado:
Nombre del entrevistador:
Fecha:

Anexo 10*Análisis de confiabilidad*

Estadística de fiabilidad por Variable y dimensión

Variables /dimensiones	Índice de Alfa de Cronbach	Número de elementos
Variable Implementación del programa de reparaciones colectivas	,896	13
Variable Satisfacción de los desplazados internos	,815	15

Anexo 11*Prueba de normalidad*

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Implementación del programa de reparaciones colectivas	,079	110	,091	,979	110	,076
Satisfacción de los desplazados	,083	110	,060	,981	110	,117

a. Hipótesis

Hipótesis nula	valor $p > 0.05$	Los datos siguen una distribución normal
Hipótesis alternativa	Valor $p < 0.05$	Los datos no siguen una distribución normal

Anexo 12*Escalas y baremos de variables y dimensiones*

a. Escalas y baremos de la variable implementación del programa de reparaciones colectivas

Niveles	Implementación del programa de reparaciones colectivas
	Rango
Deficiente	13-25
Regular	26-39
Buena	40-52

b. Escalas y baremos de las dimensiones de la variable implementación del programa de reparaciones colectivas

Niveles	Deficiente	Regular	Buena
	Rango		
Proyectos productivos	13-25	26-39	40-52
Proyectos de servicios	14-24	25-34	35-45

c. Escalas y baremos de la variable satisfacción de los desplazados

Niveles	Satisfacción de beneficiarios desplazados
	Rango
Insatisfecho	19-31
Regularmente satisfecho	32-43
Satisfecho	44-56

d. Escalas y baremos de las dimensiones de la variable satisfacción de los desplazados

Niveles	Insatisfecho	Regularmente satisfecho	Satisfecho
	Rango		
Imagen del programa	5-9	10-14	15-19

Niveles	Insatisfecho	Regularmente satisfecho	Satisfecho
	Rango		
Expectativas del programa	3-5	6-8	9-12
Calidad de programa	4-7	8-11	12-15
Cohesión social	5-7	8-9	10-12

Anexo 13*Base de datos*

a. Variable independiente: Implementación del programa de reparaciones colectivas

Ítems	Variable 1: Implementación del Programa de reparaciones colectivas												
	Proyecto productivo-servicios												
	Equipamiento						Fortalecimiento de capacidades						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
1	4	4	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2
2	4	4	2	4	4	2	4	2	3	3	1	3	2
3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	1	2	2
4	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2
5	2	3	2	3	3	1	4	2	2	3	2	1	1
6	4	4	2	4	4	2	3	1	3	3	1	3	2
7	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2
8	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3
9	3	3	2	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2
10	3	3	3	4	4	2	4	2	2	2	1	2	1
11	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	2	2	2
12	3	4	2	3	3	2	4	4	3	2	4	3	2
13	3	4	2	4	4	2	4	3	1	2	3	3	1
14	3	4	3	4	4	3	4	2	2	3	1	2	2
15	4	4	3	4	4	3	4	2	2	2	1	3	1
16	4	2	1	3	3	5	2	2	1	1	1	1	1
17	3	2	2	2	2	1	3	2	1	2	2	1	1
18	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2
19	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	1	1
20	3	3	1	3	3	3	4	3	3	2	1	2	2
21	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1
22	2	2	2	2	2	1	3	2	1	2	2	1	1
23	4	4	1	3	3	2	4	3	1	2	3	1	1
24	3	3	3	2	2	3	2	2	2	1	1	3	2
25	2	3	3	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1
26	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
27	1	2	1	2	3	1	3	2	1	1	1	1	1
28	3	3	2	2	2	2	3	2	1	1	2	1	1
29	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2
30	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1
31	2	3	1	3	3	2	3	2	1	1	1	3	3
32	4	4	2	2	1	1	4	4	1	4	3	3	3
33	4	4	1	1	1	4	3	4	1	1	4	3	3
34	4	4	1	4	4	1	3	4	3	1	4	1	1
35	4	4	1	4	4	4	4	4	1	1	4	1	1

Ítems	Variable 1: Implementación del Programa de reparaciones colectivas												
	Proyecto productivo-servicios												
	Equipamiento						Fortalecimiento de capacidades						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
36	3	2	2	3	2	4	2	2	2	2	3	1	1
37	3	4	1	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	3	3	2	2	3	3	3	1	1	3	3	3
40	3	3	1	3	3	3	3	3	1	1	1	1	2
41	2	3	1	1	3	1	3	3	1	1	3	1	1
42	3	4	1	4	4	4	3	4	1	1	3	1	1
43	4	4	3	4	4	4	4	4	1	1	4	1	1
44	3	4	1	1	3	4	4	1	1	1	1	1	3
45	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	3	3
46	1	4	2	4	4	4	4	4	1	1	4	1	1
47	3	4	1	4	4	1	4	4	1	1	4	1	1
48	2	3	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1
49	4	4	1	4	4	1	4	4	1	1	2	1	1
50	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
51	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
52	1	2	3	1	1	1	3	3	1	2	3	1	1
53	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
54	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1
55	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
56	2	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
57	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1
58	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2
59	2	1	3	1	1	1	3	2	2	2	1	1	1
60	2	1	3	1	1	1	3	4	4	3	3	4	4
61	1	2	1	2	2	2	3	3	1	1	1	1	1
62	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
63	2	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
64	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
65	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	4	1	1
66	1	1	2	1	1	1	3	3	1	2	3	1	1
67	1	1	2	1	1	1	4	4	1	1	4	1	1
68	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2
69	4	2	4	2	2	4	3	3	4	4	4	4	3
70	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3
71	2	2	3	4	2	1	4	4	1	2	4	1	1
72	4	4	1	4	4	1	4	4	1	1	4	1	1
73	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
74	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	1	1
75	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4

Ítems	Variable 1: Implementación del Programa de reparaciones colectivas												
	Proyecto productivo-servicios												
	Equipamiento						Fortalecimiento de capacidades						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
76	3	2	3	2	2	4	3	3	4	4	3	4	3
77	1	1	3	1	2	4	4	3	4	4	3	4	3
78	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4
79	3	3	1	3	3	1	1	1	1	1	3	1	1
80	2	3	3	2	2	1	4	3	1	1	3	1	1
81	2	1	3	1	1	1	4	3	1	1	3	1	1
82	1	2	1	1	2	3	3	2	1	1	1	1	2
83	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	1
84	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3
85	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2
86	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
87	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2
88	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3
89	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2
90	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	2
91	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	1
92	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	2	3	2
93	3	3	4	1	1	4	4	4	3	4	4	4	1
94	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3
95	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2
96	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	2
97	3	4	4	3	3	2	4	3	1	3	2	1	1
98	2	2	1	1	2	1	3	2	1	1	2	1	1
99	2	2	1	3	3	1	4	2	2	1	3	1	1
100	2	2	1	2	2	2	3	3	2	1	1	2	1
101	2	3	1	3	3	3	3	3	1	1	3	2	1
102	2	2	1	1	1	3	3	3	2	1	3	2	2
103	3	3	2	1	1	3	3	3	3	1	3	3	2
104	2	1	1	2	1	2	3	2	2	1	2	1	2
105	2	1	1	2	1	1	2	2	1	3	2	1	2
106	2	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	1	1
107	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	3	1	1
108	2	3	1	2	2	2	3	4	3	1	3	1	3
109	3	3	2	2	2	1	3	3	2	1	3	1	1
110	3	3	1	3	3	3	3	3	2	1	3	2	2

b. Variable dependiente: Satisfacción de los desplazados

Ítems	Variable 2: Satisfacción de los desplazados														
	Imagen del programa					Expectativas del programa			Calidad del programa				Cohesión social		
	Información del programa					Percepción del beneficiario			Calidad de la gestión				Participación del beneficiario		
	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28
1	1	1	3	4	4	2	3	4	4	2	2	4	4	3	3
2	1	2	3	4	3	1	1	3	3	2	1	4	2	3	3
3	1	1	2	4	3	3	2	4	4	2	1	4	3	4	3
4	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2
5	2	1	3	3	3	1	2	3	4	2	3	4	2	4	2
6	2	3	1	4	1	4	2	4	4	4	1	4	2	3	3
7	3	2	3	4	3	2	2	4	4	3	1	4	3	4	4
8	3	4	4	3	4	2	2	3	4	3	1	3	3	4	2
9	2	2	2	2	4	2	3	4	4	3	1	4	4	4	4
10	3	1	1	3	2	1	1	3	4	2	1	4	2	4	3
11	1	1	2	4	4	1	2	4	4	1	4	4	3	3	4
12	2	4	2	3	2	1	2	4	4	3	4	3	4	4	4
13	2	1	2	2	1	1	1	2	3	1	1	4	1	4	4
14	1	1	2	4	2	1	2	3	4	3	2	4	3	4	3
15	2	1	3	4	3	1	1	2	4	3	1	4	3	3	3
16	3	2	1	3	2	2	2	3	3	2	1	2	4	4	1
17	1	2	2	3	2	2	4	4	4	1	1	2	4	4	4
18	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	4	2
19	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	2
20	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	4	4
21	1	2	2	1	1	1	4	4	3	1	1	2	3	3	3
22	1	2	2	1	1	1	4	4	4	2	1	2	3	3	3
23	1	2	2	3	2	2	3	4	3	2	1	3	4	4	4
24	1	3	3	3	3	2	3	3	1	2	3	3	3	4	2
25	1	1	2	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	4	2
26	2	3	3	3	2	3	4	4	4	2	2	3	4	4	4
27	1	3	3	2	2	1	4	4	4	1	1	2	4	4	4
28	1	3	2	2	2	1	4	4	3	1	2	2	2	3	3
29	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	3	4	3
30	1	2	2	2	1	1	4	4	3	1	1	2	3	3	4
31	4	1	1	3	3	3	4	3	3	4	1	3	2	4	1
32	3	1	1	4	3	2	1	4	4	1	2	1	3	3	3
33	3	1	1	4	3	3	1	4	4	1	1	1	3	3	3
34	4	1	1	4	1	1	1	4	4	1	1	4	4	4	4
35	2	1	1	2	1	1	1	4	4	1	1	2	4	4	4
36	2	1	2	2	2	1	2	3	2	1	1	3	2	4	3
37	1	1	1	2	4	1	1	2	4	4	1	4	4	4	4
38	3	1	1	4	1	4	4	4	4	2	1	4	4	4	4
39	2	1	3	3	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
40	3	1	1	3	1	3	3	3	3	3	1	1	4	4	1
41	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	1	1	4	4	4
42	3	3	3	3	3	1	2	1	4	1	1	3	4	4	3
43	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
44	2	1	1	3	1	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4
45	4	2	2	3	2	4	4	4	4	1	1	3	4	4	3
46	2	3	1	1	1	2	4	1	4	1	1	4	1	4	2
47	2	1	1	2	1	2	4	4	4	2	1	4	4	4	3
48	1	1	2	2	1	1	1	2	4	1	1	2	2	4	1
49	4	1	4	4	3	2	3	4	4	2	1	4	4	4	4

Ítem s	Variable 2:Satisfacción de los desplazados														
	Imagen del programa					Expectativas del programa			Calidad del programa				Cohesión social		
	Información del programa					Percepción del beneficiario			Calidad de la gestión				Participación del beneficiario		
	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28
50	1	3	2	1	3	1	1	1	2	2	1	1	3	2	1
51	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	3	1
52	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1
53	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1
54	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	2	1
55	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1
56	2	1	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3
57	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	3	2
58	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3
59	1	1	1	2	1	2	1	3	1	2	1	1	3	3	2
60	1	1	1	2	4	3	2	4	1	1	1	1	4	4	4
61	4	1	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	4	4	2
62	2	1	1	1	2	1	1	1	3	2	2	1	2	3	1
63	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	3	3	2
64	1	1	4	4	4	1	1	1	1	1	2	1	1	4	1
65	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	4	1
66	4	2	3	1	1	1	2	3	2	1	3	1	4	4	4
67	2	2	2	2	4	1	3	3	2	1	3	1	3	4	4
68	1	2	2	3	2	2	2	4	2	1	2	2	4	4	4
69	1	3	3	3	3	3	3	4	3	1	1	2	3	4	4
70	1	1	2	3	3	2	2	3	1	2	1	4	4	3	4
71	3	1	2	2	2	1	2	4	2	1	3	1	4	4	3
72	2	1	2	4	2	1	1	4	4	2	1	4	4	4	4
73	1	1	1	1	1	1	3	2	3	1	1	1	1	2	2
74	1	2	3	1	3	2	2	1	1	1	3	1	4	4	4
75	2	3	3	4	4	3	1	4	3	4	1	3	3	4	4
76	2	2	1	4	3	4	3	4	1	1	3	1	4	4	4
77	1	1	3	2	3	3	4	3	3	1	1	1	1	4	4
78	2	3	3	4	4	4	2	4	3	4	1	3	3	4	4
79	1	1	3	3	1	1	3	2	3	2	2	2	3	4	3
80	1	1	3	1	4	1	3	3	1	1	4	1	4	4	4
81	2	3	3	2	3	1	3	3	2	4	3	1	3	4	4
82	2	1	2	2	2	1	1	3	1	1	2	1	2	2	1
83	1	1	1	3	1	2	4	4	4	1	2	1	3	4	3
84	3	3	3	3	4	2	4	4	4	3	1	3	4	4	3
85	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	4	3
86	2	4	4	4	4	2	4	4	3	4	1	3	2	4	4
87	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2
88	3	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3
89	1	1	2	4	4	1	3	4	4	1	1	2	3	4	4
90	4	4	4	2	4	2	1	3	2	1	1	2	4	4	4
91	4	1	4	2	4	1	4	4	3	1	1	2	4	4	2
92	4	4	4	4	1	2	2	1	4	1	1	1	4	4	3
93	4	2	2	4	4	2	1	4	4	4	1	2	4	4	4
94	4	1	4	4	4	4	1	4	4	2	1	2	4	4	4
95	2	2	3	4	4	2	4	4	4	2	1	3	2	4	3
96	1	3	3	3	3	1	4	4	3	1	2	4	3	4	4
97	1	1	3	3	2	1	2	3	3	3	1	3	2	3	3
98	1	1	1	2	2	2	3	2	4	1	1	2	3	2	2
99	1	1	2	2	3	1	3	2	4	1	1	2	3	2	2
100	1	1	2	2	1	1	4	2	4	2	1	2	3	4	2
101	2	2	3	3	3	1	2	3	4	1	1	3	3	4	3

Ítem s	Variable 2:Satisfacción de los desplazados														
	Imagen del programa					Expectativas del programa			Calidad del programa				Cohesión social		
	Información del programa					Percepción del beneficiario			Calidad de la gestión				Participación del beneficiario		
	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28
102	1	2	3	1	2	1	3	2	2	1	3	1	3	3	3
103	2	3	2	3	3	1	2	2	4	1	3	2	2	4	1
104	1	1	2	2	1	1	4	2	4	1	2	1	3	3	2
105	1	2	2	1	3	2	3	2	3	1	1	2	3	3	1
106	1	1	2	2	1	1	4	2	4	1	2	1	3	4	2
107	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	3	3	2
108	1	1	2	2	2	2	4	2	4	1	3	1	3	4	2
109	3	3	3	1	3	1	2	2	2	2	1	2	2	4	1
110	3	1	2	4	3	1	2	3	3	1	1	3	3	3	3

Anexo 14

Proyectos del programa de reparaciones colectivas

PROYECTOS DE REPARACIONES COLECTIVAS PARA LAS ASOCIACIONES DE FAMILIAS DESPLAZADOS INTERNOS POR LA VIOLENCIA POLITICA - AFADIVP				
No	NOMBRE DEL PROYECTO	DISTRITO	NUMERO DE BENEFICIARIOS	PRESUPUESTO
1	Mejoramiento de la producción y comercialización de artesanías textiles de la Asociación de Familias Desplazadas Internos de la Violencia Política Alto Perú del distrito de Ayacucho, provincia de Huamanga- Ayacucho.	Ayacucho	20	162,000.00
2	Mejoramiento de los servicios de apoyo a la producción y comercialización de comidas preparadas de la Asociación de Familias Desplazadas Internos por la Violencia Política Covadonga I del distrito de Ayacucho, provincia de Huamanga – Ayacucho.	Ayacucho	23	100,000.00
3	Mejoramiento de las capacidades productivas en la crianza de gallinas de la Asociación de Familias Desplazadas Internos por la Violencia Política Inti Raymi del distrito de Jesús Nazareno, provincia de Huamanga - Ayacucho.	Jesus Nazareno	21	100,000.00
4	Mejoramiento de las capacidades productivas de las actividades agropecuarias periurbanas de la Asociación de Desplazados Internos por la Violencia Política Vista Hermosa AFADIVP distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray - provincia de Huamanga - departamento de Ayacucho.	Andres Avelino Cáceres	22	100,000.00
5	Mejoramiento de las capacidades en salubridad, manejo y venta de alimentos en la asociación de Familias desplazados Internos por la Violencia Política Conchopata del distrito de Andrés Avelino Cáceres - Huamanga - Ayacucho.	Andres Avelino Cáceres	26	100,000.00
6	Creación de un Centro de Producción Textil en la Asociación de Familias Desplazadas Internos por la Violencia Política Villa Los Warpas, distrito de San Juan Bautista - provincia de Huamanga - departamento de Ayacucho.	San Juan Bautista	20	124,793.00
7	Creación de Centro de Acopio Mejoramiento de Productos Agropecuarios en la Asociación de Familias Desplazados Internos por la Violencia Política 11 de Abril del distrito de San Juan Bautista, provincia de Huamanga - Ayacucho.	San Juan Bautista	20	140,801.48
Total			152	827,594.48

Anexo 15*Declaración jurada de autenticidad***Declaración jurada de autenticidad**

Yo, Bach. Roberto Córdova Gavilán, identificado con DNI N°28304728, egresado de la Maestría en Ciencias Económicas – mención: Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, declaro bajo juramento lo siguiente:

Que, la tesis denominada “Programa de reparaciones colectivas y satisfacción de los desplazados internos de la ciudad de Ayacucho, 2021”, presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría. Los contenidos, análisis, resultados, discusiones, conclusiones, recomendaciones y los demás elementos presentes en esta tesis son el producto de mi labor investigativa.

1. Declaro mi pleno respecto a las normativas de derechos de autor y propiedad intelectual, asegurando la correcta citación de fuentes y referencias a trabajos e investigaciones de terceros incorporados en mi tesis, en estricta conformidad con los principios éticos académicos.

2. Afirmo la originalidad de mi trabajo y no fue presentado para la obtención de otro grado académico en esta ni en otra institución.

3. Asumo la responsabilidad por la veracidad de las afirmaciones contenidas en este documento, siendo plenamente consciente de las implicancias legales en caso de falsedad en mis declaraciones.

Ayacucho, 18 de enero de 2024



.....
Bach. Roberto Córdova Gavilán

DNI: 42531679

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD 054-2024-UNSCH-EPG/EGAP

El que suscribe; responsable verificador de originalidad de trabajo de tesis de Posgrado en segunda instancia para la **Escuela de Posgrado- UNSCH**; en cumplimiento a la Resolución Directoral N^º 198-2021-UNSCH-EPG/D, Reglamento de Originalidad de trabajos de Investigación de la UNSCH, otorga lo siguiente:


CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

AUTOR	Bach. Roberto Cordova Gavilan
DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS	MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS
GRADO ACADÉMICO QUE OTORGA	MAESTRO
DENOMINACIÓN DEL GRADO ACADÉMICO	MAESTRO(A) EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA
TÍTULO DE TESIS	Programa de reparaciones colectivas y satisfacción de los desplazados internos de la ciudad de Ayacucho - 2021
EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD	15% de similitud
N ^º DE TRABAJO	2341045367
FECHA	5 de abril de 2024

Por tanto, según los artículos 12, 13 y 17 del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación, es procedente otorgar la constancia de originalidad con depósito.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

Ayacucho, 5 de abril de 2024.


UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN
CRISTÓBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO
Ing. Edith Geovana Asto Peña
Responsable Área Académica

Programa de reparaciones colectivas y satisfacción de los desplazados internos de la ciudad de Ayacucho - 2021

por Roberto Cordova Gavilan

Fecha de entrega: 05-abr-2024 03:07p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2341045367

Nombre del archivo: 1._INFORME_DE_LA_TESIS_PROGRAMA_DE_REPARACIONES.docx (20.6M)

Total de palabras: 19148

Total de caracteres: 114058

Programa de reparaciones colectivas y satisfacción de los desplazados internos de la ciudad de Ayacucho - 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	3%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	www.defensoria.gob.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	dokumen.site Fuente de Internet	1%
8	Ivan Ramírez Zapata, Rogelio Scott-Insúa. "From Victims to Beneficiaries: Shaping Postconflict Subjects through State	1%

Reparations in Peru", Latin American Perspectives, 2019

Publicación

9	discovery.researcher.life Fuente de Internet	<1 %
10	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
11	pt.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
12	www.abebooks.com Fuente de Internet	<1 %
13	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
14	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	<1 %
15	www.munihuamanga.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.uoosevelt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

19	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
20	1library.co Fuente de Internet	<1 %
21	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
22	vsip.info Fuente de Internet	<1 %
23	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 30 words



UNSCH

**ESCUELA DE
POSGRADO**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR
AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO (A) EN CIENCIAS ECONOMICAS, MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA
RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0000217-2024-UNSCH-EPG/D**

Siendo las 5:00 pm. de 27 de marzo de 2024 se reunieron en el auditorium de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, el Jurado Examinador y Calificador de tesis, presidido por el **Dr. Oscar GUTIÉRREZ HUAMANÍ** director de la Escuela de Posgrado, el **Dr. Hermes Segundo BERMUDEZ VALQUI** director de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económica, Administrativas y Contables, el **Mg. Sixto AROTOMA CACÑAHUARAY** y el Mtro. **Jorge Antonio GALVEZ MOLINA** miembros; para la sustentación oral y pública de la tesis intitulada, **PROGRAMA DE REPARACIONES COLECTIVAS Y SATISFACCIÓN DE LOS DESPLAZADOS INTERNOS DE LA CIUDAD DE AYACUCHO-2021** En la Ciudad de Ayacucho del 2024, presentada por el **Bach. Roberto CORDOVA GAVILAN**. Teniendo como asesor al Dr. Oscar Américo VALLEJOS SÁENZ.

Acto seguido se procedió a la exposición de la tesis, con el fin de optar al Grado Académico de **MAESTRO (A) EN CIENCIAS ECONOMICAS, MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA**, Formuladas las preguntas, éstas fueron absueltas por la graduanda.

A continuación el Jurado Examinador y Calificador de tesis procedió a la votación, la que dio como resultado el siguiente calificativo: QUINCE (15)

CALIFICACION (*)

Aprobado por unanimidad	<input checked="" type="checkbox"/>
Aprobado por Mayoría	<input type="checkbox"/>
Desaprobada por Unanimidad	<input type="checkbox"/>
Desaprobada por mayoría	<input type="checkbox"/>

(*) Marcar con aspa

Luego, el presidente del Jurado recomienda que la Escuela de Posgrado proponga que se le otorgue al **Bach. Roberto CORDOVA GAVILAN**, el Grado Académico de **MAESTRO (A) EN CIENCIAS ECONOMICAS, MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA**. Siendo las ...19:30 hrs. Se levanta la sesión.
Se extiende el acta en la ciudad de Ayacucho, a las.....19:30 hrs. del 27 de marzo 2024.

.....
Dr. Oscar GUTIÉRREZ HUAMANÍ
Director (e) de la Escuela de Posgrado

.....
Dr. Hermes Segundo BERMUDEZ VALQUI
Director de la Unidad de Posgrado – FCEAC

.....
Mg. Sixto AROTOMA CACÑAHUARAY
Miembro

.....
Mtro. Jorge Antonio GALVEZ MOLINA
Miembro

.....
Dr. Marco Rolando ARONES JARA
Secretario Docente

Observaciones: