



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Plan integral de reparaciones y satisfacción de
beneficiarios del registro de desplazados del Ministerio
de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2014.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORES:

Br. Silvino Esaú Cueva Sánchez

Br. Luis Alberto Correa Figuerola

ASESOR:

Mg. Jesús Núñez Untiveros

SECCIÓN

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2015

Dr. Ángel Salvatierra Melgar

Presidente

Dr. Ricardo Guevara Fernández

Secretario

Mg. Jesús Núñez Untiveros

Vocal

Dedicatoria

Con sincero cariño a nuestros familiares por el apoyo incondicional que nos han brindado, para lograr obtener el presente grado académico.

Agradecimiento

A todos los docentes de la Escuela de Postgrado de la “Universidad César Vallejo” por su valiosa enseñanza y permanente orientación, durante nuestros estudios de Maestría, a los beneficiarios del registro nacional de desplazados del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables; por su valiosa colaboración durante el desarrollo de la presente investigación.

Declaración Jurada

Yo Silvino Esaú Cueva Sánchez, y Luis Alberto Correa Figuerola estudiantes del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 28308495 y DNI 19192076 respectivamente, con la tesis titulada “Plan integral de reparaciones y satisfacción de beneficiarios del registro de desplazados del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2014”.

Declaramos bajo juramento que:

- 1) La tesis es de nuestra autoría
- 2) Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 10 de marzo de 2015

Firma.....

Silvino Esaú Cueva Sánchez

DNI: 28308495

Firma.....

Luis Alberto Correa Figuerola

DNI: 19192076

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presentamos la Tesis titulada: “Plan integral de reparaciones y satisfacción de beneficiarios del registro de desplazados del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2014”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Magister en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

Índice

	Página
Página del Jurado	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Declaratoria de autenticidad	V
Presentación	VI
Índice	VII
Resumen	XI
Abstract	XII
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Antecedentes	18
1.2 Bases Teóricas y fundamentación científica	35
1.2.1 Variable 1: Plan integral de reparaciones	35
1.2.2 Variable 2: Satisfacción	47
1.2.3 Marco conceptual	57
1.3 Justificación	61
1.4. Problema	63
1.5 Hipótesis	70
1.6 Objetivos	71
II MARCO METODOLÓGICO	73
2.1 Variables de investigación	74
2.2 Operacionalización de variables	74
2.3 Metodología	79
2.4 Tipo de estudio	79
2.5 Diseño	79
2.6 Población, muestra y muestreo	80
2.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos	84

2.8	Métodos de análisis de datos	86
2.9	Aspectos éticos	89
III.	RESULTADOS	90
IV.	DISCUSIÓN	105
V.	CONCLUSIONES	112
VI.	RECOMENDACIONES	115
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	119

ANEXOS

Anexo 1.	Matriz de Consistencia	124
Anexo 2.	Instrumentos	130
Anexo 3.	Validez del instrumento por juicio de expertos	135
Anexo 4.	Base de datos	151
Anexo 5.	Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Rho Spearman	176

Lista de Tablas

		Página
Tabla 1	Nº de personas registradas en el periodo 2008 -2012	43
Tabla 2	Asociaciones de desplazados internos	62
Tabla 3	Personas desplazadas acreditadas por sexo	66
Tabla 4	Operacionalización de la variable	75
Tabla 5	Población	81
Tabla 6	Muestra proporcional	83
Tabla 7	Relación de validadores	87
Tabla 8	Confiabilidad Cuestionario de satisfacción del beneficiario	87
Tabla 9	Confiabilidad Cuestionario del plan integral de reparaciones	88
Tabla 10	Plan Integral de reparaciones y satisfacción de los beneficiarios	91
Tabla 11	Restitución de derechos y la satisfacción de los beneficiarios	92
Tabla 12	Reparación en educación y la satisfacción de los beneficiarios	93
Tabla 13	Reparación en salud y la satisfacción de los beneficiarios	94
Tabla 14	Reparaciones colectivas y la satisfacción de los beneficiarios	95
Tabla 15	Reparaciones simbólicas y satisfacción de los beneficiarios	96
Tabla 16	Promoción al acceso habitacional y la satisfacción de los Beneficiarios	97
Tabla 17	Correlaciones plan Integral de reparaciones y satisfacción de los beneficiarios	98
Tabla 18	Correlaciones Restitución de derechos y la satisfacción de los beneficiarios	99
Tabla 19	Correlaciones Reparación en educación y la satisfacción de los beneficiarios	100
Tabla 20	Correlaciones Reparación en salud y la satisfacción de los beneficiarios	101
Tabla 21	Correlaciones Reparaciones colectivas y la satisfacción de los beneficiarios	102
Tabla 22	Correlaciones Reparaciones simbólicas y satisfacción de los beneficiarios	103
Tabla 23	Correlación acceso habitacional y satisfacción de beneficiarios	104

Lista de Figuras

		Página
Figura 1	Diagrama de columnas 3D del Plan integral de reparaciones y satisfacción de los beneficiarios	91
Figura 2	Diagrama de columnas 3D de la Restitución de derechos y la satisfacción de los beneficiarios	92
Figura 3	Diagrama de columnas 3D de la Reparación en educación y la satisfacción de los beneficiarios	93
Figura 4	Diagrama de columnas 3D de la Reparación en salud y la satisfacción de los beneficiarios	94
Figura 5	Diagrama de columnas 3D de las Reparaciones colectivas y la satisfacción de los beneficiarios	95
Figura 6	Diagrama de columnas 3D de las Reparaciones simbólicas y satisfacción de los beneficiarios	96
Figura 7	Diagrama de columnas 3D de la Promoción al acceso habitacional y la satisfacción de los beneficiarios	97

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre el plan Integral de reparaciones y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014., la población de 550 personas desplazadas por la violencia ocurrida durante el periodo de 1980 – 2000, la muestra probabilística de 226, en los cuales se han empleado las variables: Plan integral de reparaciones y satisfacción de los beneficiarios del registro de desplazados.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transeccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el cuestionario sobre el plan integral de reparaciones en la escala dicotómica (sí, no), y el cuestionario de satisfacción del usuario en la escala de Likert (muy poco, poco, medio, bastante, mucho), que brindaron información acerca de la relación que existe entre plan integral de reparaciones y satisfacción de los beneficiarios del registro de desplazados, en sus distintas dimensiones; cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: No existe una relación significativa entre el plan Integral de reparaciones y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014., habiéndose encontrado un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.085, lo que representó una nivel de correlación prácticamente nula entre las variables.

Palabras clave: Plan integral de reparaciones y satisfacción de los beneficiarios del registro de desplazados.

Abstract

The present study was designed to determine the overall relationship between Integral repair plan and beneficiary satisfaction, at 2014, the population of 550 people displaced by the violence that occurred during the period 1980-2000, the probability sample 226, in which the variables have been used: Comprehensive plan for repairs and beneficiary satisfaction log displaced.

The method used in the research was the hypothetical-deductive. This research used for purpose non-experimental design correlational level of trans court, which collected information on a specific period, which was developed by applying the questionnaire on the comprehensive plan for repairs to the dichotomous scale (yes, no), and questionnaire user satisfaction in Likert scale (very little, little, some, much, too much), which provided information about that relationship between comprehensive plan for repairs and beneficiaries satisfaction from the displaced registry in its various dimensions; the results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is significant evidence to state that: There is no significant relationship between the Comprehensive Plan repairs and beneficiary satisfaction in 2014, having found a correlation coefficient of 0.085 Spearman Rho, which represented a negligible level of correlation between variables.

Keywords: Comprehensive plan for repairs and beneficiary satisfaction of the displaced registry.