



**UNIVERSIDAD NACIONAL
HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POST GRADO**

MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA Y GESTIÓN SANITARIA

INFORME DE TESIS

=====

**“LAS FORMAS DE VIOLENCIA POLÍTICA
EXPERIMENTADA POR LAS VÍCTIMAS Y
LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE
ATENCIÓN BRINDADA POR EL CONSEJO
DE REPARACIONES DE LA REGIÓN
HUÁNUCO - 2013”**

=====

TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE
MAGÍSTER EN SALUD PÚBLICA Y GESTIÓN SANITARIA

TESISTA:

Psic. Jacqueline Isabel Vásquez Escobal

ASESORA:

Dra. María Luz Ortiz Cruz

HUÁNUCO – PERÚ

2016

**“LAS FORMAS DE VIOLENCIA POLÍTICA
EXPERIMENTADA POR LAS VÍCTIMAS Y LA
PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN
BRINDADA POR EL CONSEJO DE
REPARACIONES DE LA REGIÓN HUÁNUCO -
2013”**

Dedicatoria

A Dios, por acompañarme y darme salud para realizar este sueño, por estar conmigo en cada instante de mi vida, y por permitir no dejarme vencer por los obstáculos y cumplir mis metas.

A mi madre y hermana, por darme cada día el valor de esforzarme y fortalecer mi profesión.

A mi esposo, por su estímulo, compañía y apoyo.

A la Dra. María Luz Ortiz Cruz, asesora de tesis, por el ánimo, orientación, confianza y solidaridad que siempre me brindó.

Agradecimientos

A Dios, por la vida y salud, sin Él nada es posible.

A la asesora de esta investigación, Dra. María Luz Ortiz Cruz, por brindarme en todo momento su apoyo, sus conocimientos y sus experiencias para la culminación de esta investigación.

A las víctimas de la violencia política, porque sin su ayuda no habría sido posible recoger datos útiles para este estudio.

Finalmente, hago extensivo mi agradecimiento a todas las personas que de manera directa e indirecta contribuyeron para el logro del presente estudio.

Resumen

El objetivo fue determinar la relación entre las formas de violencia política percibida por las víctimas, con la calidad de atención brindada por el Consejo de Reparaciones de la Región Huánuco – 2013. Se aplicó el enfoque cuantitativo, de tipo transversal, analítico, prospectivo y observacional, con diseño correlacional. La población lo conformaron 109 víctimas inscritas en las dos organizaciones de afectados. Se aplicó una guía de entrevista, previamente validada; considerándose los principios bioéticos de la investigación. El análisis bivariado fue contrastado con la prueba Chi Cuadrada con $p \leq 0,05$; apoyados en el PASW V22.0. Los resultados evidenciaron al analizar la relación entre las formas de violencia política experimentadas por las víctimas, se observó que la violencia física [$X^2 = 13,23$; gl = 2 y $p = 0,001$], psicológica [$X^2 = 6,619$, gl = 2 y $p = 0,037$] y sexual [$X^2 = 0,26$; gl = 2 y $p = 0,006$] están relacionadas con la calidad de atención percibida, por lo que se rechazó las hipótesis nulas. Por el contrario, las formas de violencia social [$X^2 = 2,7$; gl = 2 y $p = 0,238$] y económica [$X^2 = 5,34$, gl = 2 y $p = 0,69$] fueron independientes de la calidad de atención percibida. Se concluye indicando que las formas de violencia política experimentada por las víctimas se relaciona moderadamente con la calidad de atención brindada por el Consejo de Reparaciones de la Región Huánuco, lo que supone incrementar estrategias de mejora de la calidad de atención en este rubro sensible.

Palabras claves. *Violencia política, calidad de atención, resarcimiento, consejo de reparaciones, formas de violencia.*

Summary

The objective was to determine the relationship between forms of political violence experienced by victims, with the quality of care provided by the Reparations Council of Huanuco region - 2013. The quantitative approach, transversal, analytical, prospective observational was applied with correlational design. The population was made up 109 victims registered in the two organizations affected. An interview guide previously validated was applied; considering bioethical principles of research. The bivariate analysis was compared with the Chi Square test with $p \leq 0.05$; supported by the PASW V22.0. The results showed when analyzing the relationship between forms of political violence experienced by the victims, it was observed that physical violence [$X^2 = 13.23$; $df = 2$ and $p = 0.001$], psychological [$X^2 = 6.619$, $df = 2$ and $p = 0.037$] and sexual [$X^2 = 0.26$; $df = 2$ and $p = 0.006$] are related to the perceived quality of care, so the null hypothesis was rejected. On the contrary, the forms of social violence [$X^2 = 2, 7$; $df = 2$ and $p = 0.238$] and economic [$X^2 = 5.34$, $df = 2$ and $p = 0.69$] were independent of the perceived quality of care. It concludes that the forms of political violence experienced by victims is moderately related to quality of care provided by the Reparations Council of Huanuco region, which means increasing strategies to improve the quality of care in this sensitive field.

Keywords. Political violence, quality of care, compensation, repair advice, forms of violence.

Introducción

En el Perú, durante los años 1980 al 2000, se vivió uno de los periodos de mayor conmoción y violencia política en su historia republicana; miles de peruanos y peruanas sufrieron un daño inimaginable(1). Frente a tal situación se formó la Comisión de la Verdad y Reconciliación (CVR), cuyo fin, fue lograr el resarcimiento y reconciliación con las víctimas de la violencia política, para lo cual el Consejo de Reparaciones (CR), implementó una serie de medidas para reparar los daños, y que las víctimas puedan ejercer su pleno derecho de ciudadanía (1).

Al respecto, Duggan (2), ha señalado que en medio de un inmenso sufrimiento humano y de una inseguridad generalizada, por los tipos de violencia política como: física, social, psicológica, económica y sexual a la que fueron sometidos, la búsqueda de justicia para las víctimas parecería un concepto abstracto.

Al respecto el Ministerio de Salud (MINSA) citado Huiza (3) ha señalado que para las víctimas de violencia política, la atención brindada por parte del Consejo de Reparaciones es tan esencial para la interacción con los registradores de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y, sobre todo, de que la víctima obtenga el servicio que procura; cuando los registradores tienen como prioridad a las víctimas de violencia política, ellos ofrecen servicios que no sólo cubren los estándares técnicos de la calidad, sino que también cubren sus necesidades con respecto a otros aspectos de la

calidad, tales como respeto, información pertinente y equidad. Sin embargo, el incremento de las investigaciones y los debates acerca de la búsqueda de mecanismos de justicia transicional demuestra cuán importante pueden ser las investigaciones para enriquecer las políticas públicas y construir un conocimiento que pueda ser usado por la ciudadanía para exigir responsabilidades de parte de los encargados de formular políticas e insistir en que se lleven a cabo procesos transparentes para la construcción de la paz y la gobernabilidad democrática.

En base a estas premisas; para dar respuesta a esta investigación, se estructuró el presente estudio en cinco capítulos, los cuales se describen a continuación:

En el primer capítulo, se aborda el problema, los objetivos, las hipótesis, tanto el general como los específicos, el propósito, la justificación e importancia de la investigación, las variables y su operacionalización.

En el segundo capítulo, se exhibe el marco teórico, en la que se analiza la información que fue recopilada durante la investigación, se contempla los antecedentes de la investigación que guardan proximidad con el estudio que se abordó, las bases teóricas y las bases conceptuales de las variables implicadas.

En el tercer capítulo, se consideró el marco metodológico de la investigación, el cual se compone del tipo de estudio, método de estudio,

población y muestra, instrumentos de recolección de datos y el análisis de los datos.

En el cuarto capítulo, se presenta los resultados de la investigación con su respectiva interpretación.

Y, en el quinto capítulo, se muestra la discusión de los resultados. Por último, se presenta las conclusiones y recomendaciones en las cuales se consideran los resultados obtenidos de la sistematización de la investigación desarrollada, más los anexos respectivos.

La autora.

Índice de contenido

Dedicatoria.....	iii
Agradecimientos	iv
Resumen	v
Summary	vi
Introducción	vii
Índice de contenido.....	x
Índice de tablas.....	xiii
Índice de figuras.....	xv
CAPÍTULO I.....	1
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. Descripción del problema	1
1.2. Formulación del problema	6
1.3. Objetivos.....	7
1.4. Hipótesis del estudio.....	8
1.5. Variables.....	9
1.6. Operacionalización de variables	10
1.7. Justificación de la investigación.....	12
1.8. Viabilidad	14
1.9. Limitaciones.....	14
CAPÍTULO II.....	15
2. MARCO TEÓRICO.....	15
2.1. Antecedentes del estudio.....	15
2.2. Bases teóricas	19
2.2.1. Políticas públicas y reparaciones económicas	19
2.2.2. Teoría de la lucha por el reconocimiento de Axel Honneth ..	20
2.2.3. Modelo SERVQUAL de calidad de servicio.....	22
2.3. Bases conceptuales.....	23

2.3.1. Bases conceptuales: calidad de atención del Consejo de Reparaciones	23
2.3.1.1. Definición de calidad	23
2.3.1.2. Calidad de atención	24
2.3.1.3. Reparación.....	25
2.3.1.4. Consejo de Reparaciones.....	25
2.3.1.5. Procedimiento para el Registro de Reparaciones.....	27
2.3.1.6. Registro único de víctimas	28
2.3.1.7. Dimensiones de la calidad de atención del Registro en el Consejo de Reparaciones	30
2.3.2. Bases conceptuales: las formas de violencia política experimentada por víctimas	31
2.3.2.1. Definición de violencia	31
2.3.2.2. Víctimas	32
2.3.2.3. Los familiares de las víctimas	32
2.3.2.4. Violencia política	33
2.3.2.5. Formas de violencia política.....	33
2.3.2.5.1. Violencia física.....	34
2.3.2.5.2. Violencia social	36
2.3.2.5.3. Violencia psicológica	36
2.3.2.5.4. Violencia económica.....	38
2.3.2.5.5. Violencia sexual.....	38
2.3.2.6. Violencia política experimentada por las víctimas.....	39
2.4. Bases epistémicos.....	40
2.4.1. Análisis epistemológico de la calidad de atención.....	40
2.4.2. Componentes epistemológicos de la calidad de atención en el marco de la violencia.....	42
CAPÍTULO III.....	45
3. MARCO METODOLÓGICO	45
3.1. Tipo de estudio	45
3.2. Método de estudio	45
3.3. Diseño de estudio	46
3.4. Población	46
3.5. Muestra y muestreo	47

3.6. Métodos y técnicas de recolección de datos	49
3.7. Validación de los instrumentos de recolección de datos	50
3.8. Procedimientos de recolección de datos	52
3.9. Elaboración de los datos.....	53
3.10. Análisis e interpretación de datos.....	54
CAPÍTULO IV.....	57
4. RESULTADOS	57
4.1. Resultados descriptivos	57
4.2. Comprobación de hipótesis	88
CAPÍTULO V.....	93
5. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	93
CONCLUSIONES	99
RECOMENDACIONES.....	100
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	104
ANEXOS.....	108

Índice de tablas

Tabla 1. Características demográficas de las víctimas de violencia política de la Región de Huánuco-2013.....	57
Tabla 2. Promedio de edad de las víctimas de violencia política de la Región de Huánuco-2013.	58
Tabla 3. Características sociales de las víctimas de violencia política de la Región Huánuco-2013.	60
Tabla 4. Patrón de ocurrencia de la violencia política experimentada por las víctimas de la Región Huánuco-2013.....	62
Tabla 5. Lugar de registro de la violencia política experimentada por las víctimas de la Región Huánuco-2013.	64
Tabla 6. Violencia física experimentada durante la violencia política de las víctimas de la Región de Huánuco-2013.	65
Tabla 7. Violencia social experimentada durante la violencia política de las víctimas de la Región de Huánuco-2013.	66
Tabla 8. Violencia psicológica experimentada durante la violencia política de las víctimas de la Región de Huánuco-2013.....	67
Tabla 9. Violencia económica experimentada durante la violencia política de las víctimas de la Región de Huánuco-2013.....	68
Tabla 10. Violencia sexual experimentada durante la violencia política de las víctimas de la Región de Huánuco-2013.....	69
Tabla 11. Formas de violencia política experimentada por las víctimas de la Región Huánuco-2013.	70
Tabla 12. Lugar de denuncia de la violencia política experimentada por las víctimas de la Región Huánuco-2013.	72
Tabla 13. Nivel de calidad en la dimensión tangibilidad durante el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas de la Región de Huánuco-2013.	73
Tabla 14. Nivel de calidad en la dimensión fiabilidad durante el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas de la Región Huánuco-2013.	76
Tabla 15. Nivel de calidad en la dimensión capacidad de respuesta durante el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas de la Región Huánuco-2013.....	78
Tabla 16. Nivel de calidad en la dimensión seguridad durante el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas de la Región Huánuco-2013.	80
Tabla 17. Nivel de calidad en la dimensión empatía durante el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas de la Región Huánuco-2015.	82
Tabla 18. Nivel de calidad según dimensiones de la atención durante el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas de la Región Huánuco-2013.	85

Tabla 19. Nivel de calidad de atención en el registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas de la Región Huánuco-2013.....	87
Tabla 20. Relación entre la violencia física experimentada durante la violencia política y nivel de calidad de atención en el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas de la Región Huánuco-2013.	88
Tabla 21. Relación entre la violencia social experimentada durante la violencia política y nivel de calidad de atención en el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas de la Región Huánuco-2013.	89
Tabla 22. Relación entre la violencia psicológica experimentada durante la violencia política y nivel de calidad de atención en el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas de la Región Huánuco-2013.	90
Tabla 23. Relación entre la violencia económica experimentada durante la violencia política y nivel de calidad de atención en el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas de la Región Huánuco-2013.	91
Tabla 24. Relación entre la violencia sexual experimentada durante la violencia política y nivel de calidad de atención en el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas de la Región Huánuco-2013.	92

Índice de figuras

Figura 1. Representación gráfica de la edad de las víctimas de violencia política de la Región de Huánuco-2013.	58
Figura 2. Representación gráfica del género de que pertenecen las víctimas de violencia política de la Región de Huánuco-2013.	59
Figura 3. Representación gráfica de la violencia física experimentada durante la violencia política de las víctimas de la Región de Huánuco-2013.	65
Figura 4. Representación gráfica de la violencia física experimentada durante la violencia política de las víctimas de la Región de Huánuco-2013.	66
Figura 5. Representación gráfica de la violencia psicológica experimentada durante la violencia política de las víctimas de la Región de Huánuco-2013.	67
Figura 6. Representación gráfica de la violencia económica experimentada durante la violencia política de las víctimas de la Región de Huánuco-2013.	68
Figura 7. Representación gráfica de la violencia sexual experimentada durante la violencia política de las víctimas de la Región de Huánuco-2013.	69
Figura 8. Representación gráfica de las formas de violencia política experimentada por las víctimas de la Región Huánuco-2013.	70
Figura 9. Representación gráfica del nivel de calidad en la dimensión tangibilidad durante el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas de la Región Huánuco-2013.	74
Figura 10. Representación gráfica del nivel de calidad de la dimensión fiabilidad en el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas de la Región Huánuco-2015.	76
Figura 11. Representación gráfica del nivel de calidad de la dimensión capacidad de respuesta en el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas de la Región Huánuco-2013.	78
Figura 12. Representación gráfica del nivel de calidad de la dimensión seguridad en el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas de la Región Huánuco-2013.	81
Figura 13. Representación gráfica del nivel de calidad en la dimensión empatía durante el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas de la Región Huánuco-2013.	83
Figura 14. Representación gráfica de las dimensiones del nivel de calidad de la atención en el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas de la Región Huánuco-2013.	85

Figura 15. Representación gráfica del nivel de calidad de atención en el registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas de la Región Huánuco-2013. 87

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

Según el análisis de la Comisión de la Verdad y Reconciliación (CVR) (4), el Estado peruano, no dudó en defenderse de la guerra desatada por el Partido Comunista del Perú – Sendero Luminoso (PCP-SL), provocando un enfrentamiento interno, desatándose un período de violencia política que históricamente es la última etapa de una larga tragedia vivida por un importante sector de la población nacional. Tal violencia incidió en la mayoría de los casos, en los sectores más empobrecidos del Perú, incluyendo a las mayorías andinas y a las minorías amazónicas. Sin embargo, la CVR constata que, paradójicamente, las etapas más duras del conflicto en lo que a violaciones de los derechos humanos se refiere, transcurrieron en democracia (4).

La violencia política generó diversas consecuencias con gran impacto mayor en la población civil, aquí han ocasionado graves lesiones en la dignidad e integridad de personas y grupos sociales en el Perú, en la estructura geográfica en cuanto a su distribución y en el debilitamiento constante de la estructura socioeconómica del país. Los hechos de violencia producidos en los últimos veinte años se expresan en violencia

física, social, psicológica, económica y sexual; que constituyen además un detrimento de la condición ciudadana. Murieron, desaparecieron, fueron torturados, apresados injustamente, o debieron huir ciudadanos de todos los estratos, de diversas etnias, civiles y militares, “ronderos” y policías, pobladores rurales y de las ciudades (5).

De Souza (6), denota que la violencia política que surgió, abarca a las personas en su totalidad biopsíquica social. Sin embargo es preciso destacar que las víctimas de tal suceso, estuvieron carentes de reconocimiento por parte del Estado y de los sectores dominantes de la sociedad peruana; lo que condujo a la soledad, la indiferencia y en muchos casos el desprecio hacia sus familiares fallecidos (7).

Según la CVR (3), la violencia también se manifiesta en la marginación étnica, racial, desprecio, opresión secular, graves crímenes, violación a los derechos humanos, abandono por el Estado.

En el escenario actual, las familias afectadas por la violencia política observan profundas desigualdades sociales y la masividad de la pobreza absoluta y extrema que vivencian escenas de exclusión, por ejemplo al crecimiento económico. En torno a ello, se observa una elevada expansión de empleos de baja productividad (Sector Informal). Esto, porque no cuentan con las capacidades para desarrollar un trabajo productivo, entre otros aspectos.

A medida que pase el tiempo la situación será más compleja, los años pasan así como éstos en las víctimas, las comunidades se van despoblando, las heridas en las víctimas no sanan y ellas, seguirán

siendo excluidas. De allí que los esfuerzos tendientes a mejorar las condiciones de vida y disminuir las desigualdades constituye un desafío de gran envergadura (8).

Si bien en el Perú, existe un marco normativo para la implementación de las políticas de reparaciones establecidas por las instituciones pertinentes, el proceso de reparaciones en sí ha sido lento. Factores como la capacidad institucional existente y la voluntad política, son claves para que un plan de reparaciones sea posible en la práctica. Aunque durante los años que se lleva implementando el Plan Integral de Reparaciones – del 2007 al día de hoy – se han realizado acciones dirigidas a su desarrollo, el panorama sigue siendo sombrío para las víctimas en su lucha (8).

Desafortunadamente se puede afirmar que un gran número de víctimas siguen pasando desapercibidas, no son reconocidas ni atendidas. No faltan los obstáculos políticos que ignoran los derechos e intereses de las víctimas, existe falta de voluntad por parte de las autoridades y la sociedad para reconocer los serios abusos que fueron cometidos. Lastimosamente, muchos peruanos no se han dado cuenta que con la implementación efectiva del Plan Integral de Reparaciones, está en juego la posibilidad de que millares de conciudadanos reconstruyan su vida en condiciones de dignidad y de respeto a los derechos humanos (8).

Los testimonios evidencian una frustración muy fuerte por el abandono del Estado, y por ver que se les escapa la vida sin poder

obtener siquiera un poco de justicia. Las víctimas, demandan atención por parte de las instituciones del Estado, reconocimiento e inclusión, atención a sus necesidades básicas (alimento, educación para sus hijos, tratamiento psicológico, medios de subsistencia). Existen muchas personas que esperan la reparación con bastante expectativa, al ser ciudadanos con sus necesidades básicas insatisfechas y que ven en la reparación la posibilidad de cubrir sus prioridades personales (8).

La modalidad adoptada en general por el Consejo de Reparaciones (CR), no ha podido revertir la tendencia histórica de desigualdad y pobreza, sino que, por el contrario esta situación ha tendido a estancarse e incluso agravarse en los últimos años.

En tanto Lloret (1), argumenta que, si bien está contemplado el registro de resarcimiento por parte del Estado, para las víctimas de la violencia política, teniendo como entidad responsable al CR; la calidad de los servicios de atención, cuando se tiene acceso a ellos, es inoportuna y con baja frecuencia ya que, su implementación es insuficiente, la cobertura varía de región en región, débil capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad, tangibilidad y empatía por parte de los registradores.

Estos hechos, son observados en las víctimas de violencia política de Región de Huánuco, que según referencias coloquiales se pudo captar sentimientos de frustración al observar baja calidad en el CR, tal es el caso que expresan tratos inadecuados, demoras muy extensas, fallas en la privacidad y confidencialidad de los casos, entre otros aspectos.

El MINSA, citado por Huiza (3), explica que la calidad de atención en el CR, es naturalmente una preocupación medular en la gestión del sector, no sólo por la aspiración a la mejora de las capacidades institucionales en los organismos y dependencias sectoriales, sino sobre todo porque en el eje de todos los procesos se encuentra la integridad de las personas; por lo que, la calidad de atención por parte de los registradores es condición de eficacia de los esfuerzos e intervenciones desplegadas, y garantía de seguridad y trato humano para todos y cada una de las víctimas de violencia política.

En el mismo análisis, la Asociación de Concejalas de Bolivia (ACOBOL) (9), indican que la generación de oportunidades para el diálogo entre responsables de atender los casos y víctimas de violencia política, no tienen una comprensión real de la importancia de este asunto. Inicialmente, las personas responsables de atender casos de violencia política no valoraban en toda su magnitud la importancia del tema y las consecuencias que estos casos provocan en las víctimas y en la democracia, lo cual provocaba la revictimización de las personas.

Ante tal problemática Joinet (10), señala que en cierto modo la solución se basa en el derecho a la reparación, que abarque todos los daños y perjuicios que son sufridos por la víctima, y eventualmente las medidas que se tomen deben ir encaminadas para hacer desaparecer los efectos de las violaciones cometidas.

Por tal situación, resulto la motivación para la concretización del presente estudio, con el objetivo de determinar la relación entre las formas de

violencia política experimentada por las víctimas y la calidad de atención brindada por el Consejo de reparaciones de la Región Huánuco – 2013.

Frente a la problemática expuesta, el interés es lograr una calidad óptima en la atención de las víctimas de violencia política, como un derecho humano.

1.2. Formulación del problema

Se planteó los siguientes problemas de investigación:

Problema general

¿Las formas de violencia política experimentada por las víctimas se relacionan con la percepción de la calidad de atención brindada por el Consejo de reparaciones de la Región Huánuco – 2013?

Problemas específicos

- ¿La violencia física experimentada durante la violencia política está relacionada con el nivel de calidad de atención en el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas en estudio?
- ¿La violencia social experimentada durante la violencia política está relacionada con el nivel de calidad de atención en el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas en estudio?
- ¿Existe relación entre violencia psicológica experimentada durante la violencia política con el nivel de calidad de atención en el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas en estudio?

- ¿Existe relación entre violencia económica experimentada durante la violencia política con el nivel de calidad de atención en el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas en estudio?
- ¿La violencia sexual experimentada durante la violencia política está relacionada con el nivel de calidad de atención en el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas en estudio?

1.3. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre las formas de violencia política experimentada por las víctimas y la percepción de la calidad de atención brindada por el Consejo de reparaciones de la Región Huánuco – 2013.

Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la violencia física experimentada durante la violencia política y el nivel de calidad de atención en el Registro del Consejo de Reparaciones, percibida por las víctimas en estudio.
- Determinar la relación entre la violencia social experimentada durante la violencia política con el nivel de calidad de atención en el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas en estudio.

- Determinar la relación existente entre la violencia psicológica experimentada durante la violencia política y el nivel de calidad de atención en el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas en estudio.
- Determinar la relación que existe entre la violencia económica experimentada durante la violencia política con el nivel de calidad de atención en el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas en estudio.
- Determinar si la violencia sexual experimentada durante la violencia política está relacionada con el nivel de calidad de atención en el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas en estudio.

1.4. Hipótesis del estudio

Ha₁: La violencia física experimentada durante la violencia política está relacionada con el nivel de calidad de atención en el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas en estudio.

Ha₂: La violencia social experimentada durante la violencia política está relacionada con el nivel de calidad de atención en el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas en estudio.

Ha₃: Existe relación entre violencia psicológica experimentada durante la violencia política con el nivel de calidad de atención en el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas en estudio.

Ha₄: Existe relación entre violencia económica experimentada durante la violencia política con el nivel de calidad de atención en el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas en estudio.

Ha₅ La violencia sexual experimentada durante la violencia política está relacionada con el nivel de calidad de atención en el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas en estudio.

1.5. Variables

Variable de investigación 1(principal)

Formas de violencia política experimentada por las víctimas de la Región Huánuco.

Variable de investigación 2 (secundaria)

Percepción de la calidad de atención en el Consejo de Reparaciones.

1.6. Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Tipo de variable	Indicador	Escala de medición
VARIABLE SECUNDARIA				
Variab les secundaria Percepción de la calidad de atención en el Consejo de Reparacion es, durante el registro de resarcimien to	Nivel de calidad	Cualitativa	Buena (62-92) Regular (32-61) Deficiente (2- 31)	Ordinal Politomica
	Tangibilidad	Cualitativa	Buena (20-30) Regular (10-19) Deficiente (0-9)	Ordinal Politomica
	Fiabilidad	Cualitativa	Buena (5-6) Regular (3-4) Deficiente (0-2)	Ordinal Politomica
	Capacidad de respuesta	Cualitativa	Buena (12-16) Regular (6-11) Deficiente (0-5)	Ordinal Politomica
	Seguridad	Cualitativa	Buena (16-24) Regular (8-15) Deficiente (0-7)	Ordinal Politomica
	Empatía	Cualitativa	Buena (18-27) Regular (9-17) Deficiente (0-8)	Ordinal Politomica
VARIABLE PRINCIPAL				
Variab les principal Formas de violencia política experimentad a por las víctimas de la Región Huánuco.	Física	Cualitativa	Sí No	Nominal dicotómica
	Social	Cualitativa	Sí No	Nominal dicotómica
	Psicológica	Cualitativa	Sí No	Nominal dicotómica
	Económica	Cualitativa	Sí No	Nominal dicotómica
	Sexual	Cualitativa	Sí No	Nominal dicotómica
VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN				
Sociodemog ráficas	Edad	Cuantitativa	Años cumplidos	De razón
	Sexo	Cualitativa	Masculino Femenino	Nominal dicotómica
	Escolaridad	Cualitativa	Sin estudios Primaria Secundaria Superior	Ordinal Politomica
	Zona de procedencia	Cualitativa	Selva Sierra Costa	Nominal Politomica
	Ocupación	Cualitativa	Vendedor Ambulante Obrero Empleado	Nominal Politomica

			Comerciante Ama de casa Plomero	
Patrón de ocurrencia de la violencia política	Lugar de ocurrencia	Cualitativa	En la zona de residencia habitual. En otra zona de ubicación esporádica. En una zona no habitual.	Nominal Politómica
	Periodo de ocurrencia	Cuantitativa	1980 a 1985 1985 a 1990 1990 a 1995 1995 a 2000	De razón
	Registro de la ocurrencia en otra institución	Cualitativa	Comisión de la Verdad y Reconciliación. Defensoría del Pueblo. Programa de Atención de Reparaciones. Ministerio de la Mujer Policía Nacional del Perú / FFAA. Organización No Gubernamental.	Nominal Politómica
	Denunció la ocurrencia	Cualitativa	Si No	Nominal dicotómica

1.7. Justificación de la investigación

Este estudio se justifica, por las siguientes razones:

Teórica

La CVR (4), sostiene que es importante analizar el conflicto peruano como parte de un proceso en el que las acciones de violencia transcurrieron a lo largo de varios años, con incrementos graduales de intensidad y extensión geográfica; en varios de estos lugares, una vez controlada la amenaza subversiva armada, las poblaciones quedaron bajo control militar por extensos períodos; donde la aparente lejanía del poder y de los núcleos de decisión, en un país fuertemente centralizado, permitió que el «problema de la violencia», crucial y cotidiano para cientos de miles de peruanos, se mantuviese como un tema secundario para las agendas públicas y privadas del país por varios años.

Desde la perspectiva constitucional y desde un enfoque de derechos para la política pública, las reparaciones constituyen una cuestión de justicia social y, por lo mismo, una vía para alcanzar la inclusión social y potenciar el desarrollo humano. En este sentido, el Consejo de Reparaciones buscó garantizar y proteger el goce de derechos a partir del Registro Único de Víctimas (RUV) (11), por lo que amerita analizar desde las formas de violencia la percepción de la calidad.

Dado que no se cuenta con estudios explícitos de la calidad de atención, el presente estudio servirá de antecedente para futuras investigaciones, ya que las víctimas deben de recibir reparaciones en criterio de calidad, no como una necesidad, sino como un derecho que le

corresponde a cualquier ciudadano que vive en un país democrático para obtener una cultura de Paz. Ello, justifica la presente investigación.

Práctica

La calidad de atención constituye un elemento particularmente importante para la evaluación de los servicios. En primer lugar, es un resultado de valor incuestionable, ya que está relacionada con el bienestar de la persona que intenta promover; en segundo lugar, contribuye a una óptima atención porque es más probable que la víctima participe de manera más efectiva; y, tercero, la satisfacción y el descontento constituyen juicios de valor de la persona sobre la calidad de la atención recibida (3).

Es necesario que los psicólogos analicen los daños causados por la violencia sociopolítica, para la formulación de propuestas de intervención, que busquen la recuperación del papel social activo de miles de víctimas que han quedado olvidados en su tragedia y fueron sometidos a experiencias desestructuradoras de su proyecto de vida (12).

Del mismo modo este estudio, permitirá que los profesionales se enfoquen en brindar una atención de calidad y confianza a las víctimas, que también permitirá tejer las mejores estrategias para atender en la brevedad posible a estos ciudadanos y ciudadanas como parte de la reestructuración económica y social en el País (13).

Social

Conocer la perspectiva que tienen las víctimas en el marco de un proceso de reparación es fundamental a la hora de analizar el fenómeno de la justicia transicional y el impacto real que este ha tenido en un país. Son los afectados y afectadas los principales actores que pueden dar cuenta de las acciones encaminadas a la efectiva reivindicación de sus derechos. Son las voces de las víctimas las que permitirán que se pueda construir una imagen más completa de lo que sucede en el Consejo de Reparaciones.

1.8. Viabilidad

Este estudio fue viable en cuanto a la disponibilidad de recursos financieros se refiere, puesto que la investigadora solventó en un 100% los gastos que demandó la concretización de la presente investigación.

En lo que respecta a recursos humanos, se tuvo el apoyo del asesor designado por la universidad, quien orientó el desarrollo del estudio.

1.9. Limitaciones

Se tuvo limitaciones con respecto al tiempo de recolección de datos, puesto que demandó más tiempo de lo planificado, ello generó demoras para la entrega del informe final de investigación.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

A continuación, se describen algunas investigaciones que incluyen aspectos que sirven de enlace y de referentes para el presente estudio, dichas investigaciones se muestran de forma cronológica.

Antecedentes internacionales

En Colombia (Cali), 2014, Guerrero (14), realizó un estudio cualitativo titulado “Condición actual del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a víctimas”, cuyo objetivo fue explicar la serie de factores que confluyen en la aplicación de políticas de restauración integral a las víctimas, en cuanto al tema de restitución de tierras. Analizaron e interpretaron el Sistema Nacional de Atención y Reparación integral a las Víctimas por la Ley 1448 del 2011 denominada “Ley de víctimas y restitución de tierras”, la cual fue creada como mecanismo para mitigar los derechos vulnerados de las víctimas en Colombia a raíz del conflicto armado. Las conclusiones evidenciaron que los entes territoriales no tuvieron la capacidad económica suficiente para afrontar la crisis del desplazamiento, que implicó gastos considerables y los municipios no estuvieron en condiciones de solucionarlo íntegramente.

Este antecedente, mostró similitud con el presente estudio, puesto que proporcionó información relevante sobre las políticas de restauración integral a las víctimas.

En Colombia (Bogotá D.C), 2014, Coral (15), ejecutó un estudio descriptivo, analítico, titulado: “La reparación integral a las víctimas, análisis crítico a la "Ley de Víctimas"; caso del Departamento de Nariño”, cuyo objetivo fue adelantar un análisis jurídico y crítico de la Ley 1448 de 2011, que permitió identificar las falencias y aciertos que puedan presentarse entre la voluntad del legislador, el contenido de la norma y su aplicación e implementación a la realidad. Dicha investigación fue realizada con un soporte de instrumentos internacionales, doctrina, normatividad nacional e internacional sobre derechos humanos. Asimismo, recolectaron una serie de estadísticas y datos particulares de la situación histórica, real y actual de las víctimas de violaciones al derecho internacional de los Derechos Humanos. Concluyó, señalando que las víctimas de violaciones a normas internacionales de Derechos Humanos tienen el papel preponderante en todas las acciones o medidas que adopten en busca de una transición hacia la paz del Estado, teniendo en cuenta una triple calidad: (i) sujeto pasivo de las acciones reprochables que buscó superar a través de la reparación y la transición; (ii) elemento esencial de reconciliación, dado que el camino a la paz sólo se logró con la satisfacción de los derechos de las víctimas, y (iii) razón de ser de la

existencia del denominado derecho internacional de los derechos humanos.

Este antecedente de investigación presentó similitud con el estudio desarrollado, en el sentido que proporcionó aspectos importantes para la construcción de las bases conceptuales.

Antecedentes nacionales

En Ayacucho, 2005-2013, Marquina (16), ejecutó un estudio titulado: “La implementación del Programa de Reparaciones Económicas (PRE), a los afectados del conflicto armado interno”, cuyo objetivo fue explicar los problemas de implementación del PRE; para el cual realizaron su respectiva descripción y análisis, por considerarlo un tipo de reparación que individualiza los daños ocasionados por el conflicto armado interno, y porque puede contribuir de manera inmediata al bienestar de las personas afectadas como las viudas, huérfanos, personas con discapacidad o personas que han sufrido violencia sexual. Concluyó que evidenciaron el logro de la aprobación de normas importantes como la creación de la CVR, quien en una de sus recomendaciones generó un Plan Integral de Reparaciones (PIR), la aprobación de la Ley Nro. 28592 y su reglamento y la dotación de recursos para el inicio de las reparaciones.

Este antecedente de investigación, fue un antecedente específico con nuestro estudio, puesto que proporcionó un amplio marco sobre la descripción del problema ya que, estuvo enfocado en el programa de reparaciones para las víctimas del conflicto armado.

En Ayacucho, 2014, Macher (17), realizó un estudio titulado “Mujeres quechuas: agencia en los testimonios de las audiencias públicas de la CVR”, cuyo objetivo fue analizar la agencia de seis mujeres quechuas para reinterpretar la historia hegemónica del conflicto armado interno de 1980 – 2000, para definir una identidad propia y, como actoras políticas, representar a otros en los testimonios orales dados en la audiencias públicas organizadas por la CVR. La muestra fueron seis mujeres quienes testimoniaron en la audiencia. En conclusión hallaron que la CVR creó un espacio público democrático, con la cual garantizó la participación con equidad de género, donde las personas dieron sus testimonios en sus lenguas maternas, brindándoles seguridad.

Este antecedente de investigación brindó información relevante en cuanto a diferentes aspectos de la violencia política, lo cual orientó en la descripción del problema en estudio.

En el 2010, En Guatemala, Paniagua (41) Solórzano desarrolló un estudio titulado, la victimidad, una aproximación desde el proceso de resarcimiento en la Región Ixhil del Noroccidente de Guatemala. El método empleado para dar cuenta de este proceso psicosocial fue la etnografía, enfocada principalmente desde las prácticas de alivio de la población. Durante 40 semanas observó, preguntó y pudo compartir con las personas de esta zona indígena las experiencias durante el conflicto armado, así como sus expectativas a futuro. Sin embargo, el considerarse

víctima es un tema complejo para la gente, porque refiere mucho más a un dispositivo persuasivo para acceder a ayuda y recursos, que a un epíteto descriptivo o identificador. Por ello la evidencia empírica ha dado cuenta que la construcción de la victimidad en esta región refiere a las enfermedades que padece la población al día de hoy, la pobreza en la que sobreviven, así como la vulnerabilidad y exclusión a la que son sometidos por parte del Estado. Esto es más evidente cuando las personas intentan acceder a programas asistenciales, por ejemplo, el Programa Nacional de Resarcimiento (PNR) en donde se potencian y reproducen discursos en torno a su condición de víctimas sobrevivientes. Este antecedente orientó en la discusión de resultados.

Se hizo la revisión en la búsqueda de antecedentes locales, solo se encontró estudios de calidad de atención en el sector salud, no existe estudio alguno sobre la calidad de atención dirigida a víctimas de violencia política.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Políticas públicas y reparaciones económicas

Dye, citado por Marquina (16), argumenta que las políticas públicas se enfocan en proyectos del gobierno y acciones propuestas e implementadas desde el Estado, para satisfacer las necesidades de una determinada sociedad, afectada por cualquier forma de violencia política.

Las políticas públicas enfocados en los Derechos Humanos, como la articulación racional de acciones y omisiones del Estado, y los resultados de estas, están orientadas a la protección de los derechos de

la población, que se basan en dos componentes como: las obligaciones contraídas voluntariamente por los Estados a través de distintos instrumentos de Derechos Humanos y su interpretación progresiva por parte de órganos autorizados, y la participación de la sociedad; en particular de aquella más discriminada, en la definición de los principales problemas, necesidades y déficit de derechos, el diseño, monitoreo y evaluación de las políticas (16).

La política de Estado en relación a la reparación económica en el Perú, empezó con la promulgación de la Ley N° 28592, tomando en cuenta las recomendaciones que realizó la CVR en el año 2003 en su Informe Final sobre la implementación de un Programa de Reparaciones Económicas, que beneficie a las víctimas del proceso de conflicto armado interno ocurridos durante el periodo de 1980 al 2000 (16).

Asimismo, la descentralización, está referida al proceso por el cual se realiza transferencia de recursos financieros, toma de decisiones a nivel administrativo desde un gobierno a los gobiernos regionales y locales. Por tanto se requiere dar mayor independencia a las instituciones públicas en las zonas de intervención para adecuar las políticas en función a la solicitud de las poblaciones locales (16).

2.2.2. Teoría de la lucha por el reconocimiento de Axel Honneth

La teoría de la lucha por el reconocimiento, de Axel Honneth, citado por Naranjo (11), en general, proporciona un marco interpretativo para abordar la violencia política. De manera especial, su perspectiva de la

gramática moral de los conflictos sociales permite una reflexión sobre las condiciones de posibilidad para el ejercicio de la ciudadanía por parte de la población en situación de violencia. En aquél marco, se debe ir tras los significados sociales de los sentimientos morales: sensaciones de menosprecio, sentimientos de injusticia, invisibilización social, deshonra, resentimientos por desposesión de derechos, y otros. Porque con los sentimientos colectivos de injusticia, el curso de las luchas sociales remite a experiencias morales negativas por la privación del reconocimiento social y de derechos.

Al respecto, Naranjo (11), añade que las luchas sociales son experiencias morales que los grupos humanos adquieren por privación del reconocimiento social o la desposesión de derechos. Los sentimientos de injusticia derivados de las expectativas normativas defraudadas por parte de la sociedad motivan la lucha por las condiciones intersubjetivas de la integridad personal, la dignidad humana y la justicia social. Así sucede en el proceso práctico en que las experiencias individuales de menosprecio pueden llegar a sentirse como vivencias clave de todo un grupo. Aparecen entonces, los motivos de acción, la resistencia política, las exigencias colectivas de una ampliación de las relaciones de reconocimiento. Y es justamente aquí, donde inscribimos las luchas por el reconocimiento del derecho a la nación y a la ciudad para la población en situación de violencia buscar más teorías pero relacionados con el tema de estudio política.

En el lenguaje cotidiano, la autodescripción de quienes se ven tratados con menosprecio por los otros, se hace predominantemente con categorías morales como “ofensa” o “humillación”, que se refieren a formas de denegación de reconocimiento. Menosprecio o injuria son palabras que pueden englobar diversos grados de lesión psicológica del sujeto. Desde este planteamiento se pueden establecer puentes con la reflexión sobre los impactos psicosociales, culturales, políticos y sexuales, del conflicto armado sobre la población (11).

2.2.3. Modelo SERVQUAL de calidad de servicio

Este modelo sirve de guía para cualquier tipo de proveedor de servicios y que persigue alcanzar la calidad total de los servicios mediante el análisis de los resultados. Del análisis de los resultados del cuestionario SERVQUAL se obtiene un Índice de Calidad del Servicio y en base al mismo se podrá determinar lo cerca o lejos que los clientes se encuentran respecto a la satisfacción del servicio recibido. Este método es una excelente herramienta para que las empresas revisen la percepción de los clientes respecto al servicio que prestan (18).

El SERVQUAL distingue la calidad uno como las percepciones de los clientes, y el segundo como las brechas que surgen entre las expectativas y las percepciones del cliente (18).

El modelo en principio para tratar de medir la desviación que hay entre las expectativas del cliente al hacer uso de un determinado servicio, normalmente del sector terciario, y lo que percibe que recibe. Las

expectativas del cliente están formadas además de por sus necesidades personales, por posibles experiencias del pasado, por lo que le ha llegado a través de comunicaciones externas (publicidad) y por lo que le han contado, el famoso boca a boca (18).

2.3. Bases conceptuales

2.3.1. Bases conceptuales: calidad de atención del Consejo de Reparaciones

2.3.1.1. Definición de calidad

Varo, citado por Huiza (3), sostiene que la calidad es un requisito fundamental, orientado a otorgar seguridad a los usuarios, minimizando los riesgos en la prestación de servicios; lo cual conlleva a la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad en todas las instituciones prestadoras, que puede ser evaluado regularmente para lograr mejoras progresivas en cuanto a la calidad.

Así mismo, Donabedian (19), indica que la calidad es el cambio actual y futuro de la persona, que puede atribuirse a la atención precedente.

Por su parte, Montiel, citado por Rondón, Salazar (20), considera que la calidad es el grado en el cual los servicios para individuos y población mejoran la posibilidad de lograr los resultados deseados y son congruentes con los conocimientos profesionales actuales; la calidad se determina también por la accesibilidad de los servicios, la continuidad y la satisfacción, del cliente.

2.3.1.2. Calidad de atención

La Organización Mundial de la Salud (OMS), citado por Rodríguez (21), considera que en el concepto de calidad de atención hace referencia a un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo de riesgos, alto grado de satisfacción por parte del usuario.

Según Rondón, Salazar (20), la calidad de atención comprende la asistencia acorde con el tipo de violencia, a fin de instituir información que satisfagan las necesidades de cada uno de los usuarios y asegurar su continuidad.

Un aspecto a destacar es que el resultado de la atención no está en un objeto, sino intrínsecamente unido a las personas que reciben atención; por tanto, estas personas, deben tener una participación muy activa durante el proceso de atención y también en la solución de los problemas (22).

Por su parte, Quispe, citado por Rondón, Salazar (20), señalan que la calidad de atención constituye una preocupación fundamental, especialmente si en forma paralela se tiene la necesidad de lograr la satisfacción de los usuarios del trato recibido.

Para Rodríguez (21), la calidad de atención es algo fugaz que puede ser difícil de medir. La propia intangibilidad de los servicios origina que éstos sean percibidos en gran medida de una forma subjetiva (2). Dada esta diferenciación, Lewi et. al, citado por Herranz (34), denotan que

el concepto de calidad de atención es el servicio entregado a los consumidores relacionado con sus expectativas.

2.3.1.3. Reparación

Al respecto, el Código Penal (23), explica que la reparación o resarcimiento es la restitución de la cosa obtenida por el delito, y si no fuese posible, el pago del precio de la misma; del mismo modo, es la indemnización del daño material y moral causado, incluyendo el pago de los tratamientos curativos que, como consecuencia del daño, sean necesarios para la recuperación de la salud de la víctima y el resarcimiento de los perjuicios ocasionados.

Desde el punto de vista de Briceño, Muñoz (24), la reparación debe ser declarada o reconocida por resolución de un órgano competente. En ella se debe establecer que el daño causado encuentra su origen en una acción u omisión por la que, legalmente, se tenga la obligación de responder. La resolución puede revertir carácter de sentencia judicial, resolución administrativa, laudo, recomendación, entre otros.

2.3.1.4. Consejo de Reparaciones

Según Guilis, citado por Marquina (16), el Consejo de Reparaciones, se precisa cuando es el Estado quien ha cometido delitos, y a ello se le denomina delito de lesa, cuando es el Estado el que rompe el contrato, los efectos subjetivos son devastadores y la palabra que designa su accionar ya no es solo la palabra delito sino que se le adjunta

la frase de lesa humanidad. Es aquí según una mirada jurídica, que la reparación es emprender la tarea de volver a colocar las cosas en su lugar: la restitución de la vigencia de un contrato entre partes iguales, que ha sido pervertido.

Es necesario considerar que el proceso de reparación a las víctimas o sus familiares, pasa por un proceso social de acompañamiento como lo sostiene el Programa Nacional de Resarcimiento, el tratamiento de las reparaciones a las violaciones de los Derechos Humanos es una tarea que corresponde desarrollar a cada sociedad, desde su particular realidad social, política, cultural y económica (16).

Espinoza, citado por Marquina (16), refiere que el Estado tiene el deber de adoptar, cuando la situación lo requiera, medidas especiales a fin de permitir el otorgamiento de una reparación rápida y plenamente eficaz. La reparación deberá lograr soluciones de justicia, eliminando o reparando las consecuencias del perjuicio padecido, así como evitando que se cometan nuevas violaciones a través de la prevención y la disuasión. La reparación deberá ser proporcionada a la gravedad de las violaciones y del perjuicio sufrido, y comprenderá la restitución, compensación, rehabilitación, satisfacción y garantías de no repetición.

Por ello, Rubio (8), argumenta que los programas de reparación más comprensivos originado a partir de una comisión de la verdad, es un plan integral donde se combinan formas de resarcimiento individual y colectivo, simbólico y material. Este plan forma parte de una serie de recomendaciones que incluyen, además, la judicialización de una serie de

casos de violaciones de los Derechos Humanos y extensas reformas institucionales. No obstante, al momento de evaluar un programa de reparaciones no basta con que sea impecable en el papel o en la teoría; es en la práctica, en su implementación, en la aceptación que tenga por parte de las víctimas, y en la medida en que ellos y ellas perciban las acciones como reparadoras, que puede llegar a medirse realmente su efectividad.

2.3.1.5. Procedimiento para el Registro de Reparaciones

El consejo de Reparaciones (25), distingue 5 procedimientos importante como:

2.3.1.5.1. Registro

Existen dos formas a través de las cuales se inicia el procedimiento de Registro Único de Víctimas RUV:

A solicitud de parte: mediante el procedimiento especial de registro a solicitud del interesado (25).

De oficio: mediante la integración de los registros preexistentes, las campañas de verificación o recolección de información, o de empadronamiento emprendidas a iniciativa del Consejo de Reparaciones; y las campañas de recolección de información y empadronamiento de víctimas realizadas por los gobiernos regionales o locales, previa firma de convenio que garantice el empleo de fichas de registro aprobadas por el CR (25).

2.3.1.5.2. Evaluación y clasificación

Esta etapa comprende la verificación del correcto llenado de las fichas y de la formación del expediente, así como la verificación de la correcta individualización de la víctima. Comprende también la evaluación de exclusión, el recojo de información o documentación complementaria, el análisis de toda la información y finalmente, la calificación (25).

2.3.1.5.3. Acreditación

Es el proceso por el cual el Consejo de Reparaciones adopta mediante acuerdo la inscripción de cada caso en el Registro Único de Víctimas (25).

2.3.1.5.4. Inscripción en el RUV

Es la incorporación al Registro Único de Víctimas a las personas o grupos de personas consideradas víctimas y/o beneficiarios, según el caso (25).

2.3.1.5.5. Certificación

Es la emisión de documentos oficiales que sustentan la inscripción (25).

2.3.1.6. Registro único de víctimas

Según el Consejo de Reparaciones (26), es un instrumento público de carácter nacional, inclusivo y permanente, al que pueden solicitar su

inscripción todas las personas y comunidades afectadas durante el proceso de violencia ocurrida en el Perú entre mayo de 1980 y noviembre de 2000. El Registro Único de Víctimas (RUV), fue creado por la Ley 28592 que instituye el Plan Integral de Reparaciones y servirá para que el Estado reconozca el derecho fundamental de las víctimas y beneficiarios a obtener alguna modalidad de reparación.

La instancia encargada de elaborar el RUV y acreditar a las víctimas y beneficiarios es el Consejo de Reparaciones. Con la acreditación, los afectados podrán hacer efectivo su derecho a acceder a los Programas de Reparación implementados por el Estado (26).

El RUV se organiza en el Libro 1 y Libro 2, según se trate de víctimas y beneficiarios individuales o de comunidades, grupos o beneficiarios colectivos (26).

2.3.1.7. Dimensiones de la calidad de atención del Registro en el Consejo de Reparaciones

El presente estudio, se ha basado en el Modelo de Calidad de Servicio SERVQUAL, Ramos, Fernández, González, Castro, Vaillard, Lezama et al (22), quienes establecen las siguientes dimensiones:

Tangibilidad: la tangibilidad es el soporte material del servicio, del personal y de los soportes de comunicación (entendido como el teléfono, las condiciones de confort y limpieza de la oficina, como lo recibe la recepcionista etc.) (22).

Fiabilidad: consiste en realizar correctamente el servicio desde el primer momento de atención, ya que normalmente las personas insatisfechas no realizan reclamaciones, pero tampoco vuelven al consultorio y no lo recomiendan. Por ello, la mala atención que se da a la persona, es la impresión que el va a tener, y luego es muy difícil de modificarla (22).

Capacidad de respuesta: se refiere al impacto de un determinado procedimiento o práctica asistencial o administración, en términos de mejoras; alude también a la relación entre el impacto real de un servicio o programa y su impacto potencial en una situación ideal (27).

Seguridad: balance positivo de la relación beneficios/riesgos (27).

Empatía: es la relación entre la disponibilidad de los servicios y las necesidades de una población; implica acomodar los servicios a las necesidades de esa población, poniéndose en el lugar de la otra persona. Posee un componente numérico (cantidad total de servicios con relación a

las necesidades) y un componente de distribución (disponibilidad de los servicios en cada zona y por subgrupos poblacionales) (27).

2.3.2. Bases conceptuales: las formas de violencia política experimentada por víctimas

2.3.2.1. Definición de violencia

Según la Asociación de Concejalas de Bolivia (9), la violencia hace referencia a las acciones, conductas y/o agresiones físicas, psicológicas, sociales, económicas y sexuales cometidas por una persona o grupo de personas, directamente o a través de terceros, en contra del individuo o de su familia, para obligarla a que realice, en contra de su voluntad, una acción en el ejercicio de sus derechos.

Así mismo, Freud, citado por De Souza (6), asocia la violencia a la agresividad instintiva del ser humano; porque lo define como un instrumento para arbitrar conflictos de interés, siendo por tanto un principio general de la acción humana frente a situaciones competitivas.

En tanto, Denisov (28), refiere que la violencia surge en el hecho de que, individuos, grupos, clases e instituciones, empleen diferentes métodos y medios de coerción y aniquilamiento directo o indirecto (económico, jurídico, militar, social, psicológico) sobre sus semejantes, con la finalidad de retener o conquistar poder, posesión y privilegios.

Por su lado, Brundtland, citado por la Organización Panamericana de Salud (OPS) (29), denota que la violencia es una constante en la vida de un gran número de personas en todo el mundo, y nos afecta a todos de un modo u otro, porque la amenaza de la violencia está detrás de esas

puertas, oculta a los ojos de los demás; por ende, la violencia impregna todos los aspectos de la vida.

2.3.2.2. Víctimas

La CVR (7) considera como víctimas, a las personas o grupos de personas que sufrieron vulneración de sus derechos humanos durante el proceso de violencia entre mayo 1980 y noviembre 2000.

De acuerdo al Reglamento de Inscripción al Registro Único de Víctimas de la Violencia, son víctimas directas: las personas fallecidas, las personas desaparecidas, los miembros de las fuerzas del orden, integrantes de los Comités de Autodefensa y autoridades civiles que hayan resultado heridas o lesionadas, quienes sufrieron tortura, quienes sufrieron lesiones graves, quienes sufrieron violación sexual, las personas que sufrieron otras formas de violencia sexual distintas de violación sexual, tales como esclavitud sexual, unión forzada, prostitución forzada y aborto forzado.

2.3.2.3. Los familiares de las víctimas

Se entiende por familiares de las víctimas fallecidas o desaparecidas, al cónyuge o conviviente, los hijos y los padres. Son víctimas indirectas: los hijos producto de una violación sexual, las personas que siendo menores de edad integraron un comité de autodefensa, las personas indebidamente requisitorias por terrorismo o por traición a la patria, y los que quedaron indocumentados (7).

2.3.2.4. Violencia política

Según la Organización de las Naciones Unidas (ONU) (30), la violencia política está relacionado con los conflictos; incluyen a personas que, de forma individual o colectiva, han sufrido este tipo de violencia, pero también familiares, como hijos e hijas o parejas, además de niños o niñas nacidos de un embarazo como consecuencia de una violación.

En tanto, Herranz (31), señala que la violencia política suponía una alteración de la "normalidad"; por muy injusta e ilegítima que ésta fuera; una alteración de la vida política cotidiana provocada por la reacción de algunos grupos contra las autoridades. En los tiempos que corren, esta visión debe ser enriquecida con nuevos elementos: de entre ellos, dos parecen especialmente remarcables. Uno es la consideración de ciertas actuaciones del Estado como 'violencia' ejercida de forma continua y sistemática. Otro, es la creciente participación de masas, de amplios sectores sociales, e incluso de ciudadanos conscientes y responsables en la comisión de demostraciones y actos violentos.

2.3.2.5. Formas de violencia política

A continuación se describen las formas de violencia, según lo establecido por el Consejo de Reparaciones (13).

2.3.2.5.1. Violencia física

De acuerdo con Guerrero (32), la violencia física es el uso intencional de la fuerza física o del poder, en los hechos o como amenaza, en contra de uno mismo, de otra persona, o de un grupo o comunidad; y que tiene como resultado una alta probabilidad de producir, lesiones, muerte, daño psicológico, problemas en el desarrollo o privaciones.

La violencia física, se presenta del siguiente modo:

Muerte de uno o varios familiares: personas a quienes se les causó la muerte, debido al proceso de violencia, independientemente de quienes hayan sido los autores, sean agentes del Estado u organizaciones subversivas (13).

Desaparición forzada de uno o varios familiares: son las personas de paradero desconocido luego de haber sido detenidas, independientemente de quienes hayan sido los autores. En dichos casos, se suma la falta de información, la negativa a reconocer el hecho o informar sobre el paradero de la persona hasta la actualidad. También están comprendidas las personas respecto de las cuales, de una u otra forma, exista certeza de su muerte, aunque no hayan sido encontrados o identificados sus cuerpos (13).

Tortura: personas que padecieron sufrimientos graves –físico o mentales- en actos producidos intencionalmente, independientemente de quienes hayan sido los autores, sean agentes del Estado u organizaciones

subversivas. También es víctima de tortura la persona que fue sometida a métodos que anularon su personalidad o disminuyeron su capacidad física o mental, sin que se les haya causado dolor físico o angustia psíquica (13).

Heridas o lesiones: se considera a quienes resultaron heridos, lesionados o afectados en su salud mental durante el cumplimiento de sus deberes en defensa del Estado o a causa del cargo o posición que ocupaban, sea debido a atentados cometidos por las organizaciones terroristas, o durante enfrentamiento con ellos. Se considera miembros de las fuerzas del orden a integrantes de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional. Se considera como miembros de los comités de autodefensa a quienes se encuentren inscritos en documentos de la comunidad o en los padrones oficiales de las autoridades militares. Se considera como autoridades civiles a los alcaldes y regidores electos o en ejercicio, a los prefectos, a los subprefectos, a los gobernadores, tenientes gobernadores, jueces, fiscales, así como a los presidentes y consejeros de los gobiernos regionales (13).

Lesiones graves: personas que sufrieron daños graves en el cuerpo o en la salud, produciéndoles mutilación de un miembro u órgano principal del cuerpo o inutilizándolo para su función, con la consecuencia de generar incapacidad para el trabajo, invalidez o anomalía psíquica permanente o desfiguración grave y permanente; independientemente de quienes hayan sido los autores, sean agentes del Estado u organizaciones subversivas (13).

2.3.2.5.2. Violencia social

Es el maltrato o abuso que se produce en la sociedad, generándose en diferentes estratos, asumiendo que la violencia es perjudicial en todos los aspectos sociales, más aun en las personas de clase baja, ya que son los más desfavorecidos (33). La violencia social se expresa por:

Reclutamiento forzado: según el Consejo de Reparaciones (13), son las personas que fueron obligadas por grupos subversivos a participar directa o indirectamente en actividades subversivas.

Desplazamiento forzado: personas, grupo de personas o comunidades que fueron forzadas a emigrar o abandonar sus hogares o lugares de residencia habitual, como resultado o para evitar los efectos del proceso de violencia, sin llegar a salir del país.

Esta definición comprende a los desplazados individuales no retornantes, a los desplazados retornantes, en lo que fuera aplicable, y, a los grupos organizados de desplazados no retornantes provenientes de comunidades afectadas en sus lugares de inserción (13).

2.3.2.5.3. Violencia psicológica

La violencia de tipo psicológico plantea problemas en su alcance, centrados básicamente en sí, además de las conductas que parecen más obvias, como la amenaza o la humillación, abarca otras más sutiles, como pueden ser la manipulación de la información o la desconsideración de las emociones de la otra persona (34).

La violencia psicológica, se presenta del siguiente modo:

Secuestro: personas que sufrieron la privación de su libertad sin derecho ni motivo justificado, independientemente de quienes hayan sido los autores, de la modalidad, circunstancia o tiempo que duró la privación de su libertad. En estos casos no existe el reconocimiento de la detención (13). Esta definición comprende también la toma de rehenes cometida por miembros de organizaciones subversivas, por motivos políticos o económicos.

Según el CR (13); consiste en capturar y privar de su libertad a una persona, con la finalidad de obligar a terceros a hacer o abstenerse de hacer algo, a cambio de liberar al rehén o preservar su vida e integridad.

Detención arbitraria: personas que fueron detenidas por agentes del Estado, incumpliendo las causas, formas, procedimientos o plazos previstos en la Constitución o la ley para tal privación de la libertad. En estos casos existe el reconocimiento de la detención (13).

Indebidamente requisitoriado: personas por quienes se ordenó su detención por los delitos de terrorismo o traición a la patria, sin respetar los requisitos formales establecidos por ley (13).

También está referido a las personas que sufrieron prisión injustamente, debido a sentencias condenatorias por los delitos de terrorismo o traición a la patria, posteriormente declaradas inocentes mediante sentencia absolutoria. Se incluye a las personas indultadas por la Comisión Ad Hoc creada por Ley 26655 y 27234 (13).

2.3.2.5.4. Violencia económica

La violencia económica es una agresión que transgrede el derecho fundamental a la subsistencia, donde el abusador controla todo lo que ingresa sin importarle quién lo haya ganado; manipula el dinero, dirige, y es el dueño absoluto de todos los bienes (35).

La violencia económica, se presenta de la siguiente manera:

Desplazamiento forzoso: personas, grupo de personas o comunidades que fueron forzadas a emigrar o abandonar sus hogares o lugares de residencia habitual, como resultado o para evitar los efectos del proceso de violencia, sin llegar a salir del país (13).

Está definición comprende a los desplazados individuales no retornantes, a los desplazados retornantes, en lo que fuera aplicable; y, a los grupos organizados de desplazados no retornantes provenientes de comunidades afectadas en sus lugares de inserción (13).

Sustracción de bienes: personas, las cuales se vieron afectadas por la sustracción de bienes materiales (13).

Apropiación ilícita: personas, a quienes las despojaron de sus bienes materiales (13).

2.3.2.5.5. Violencia sexual

En el caso de la violencia sexual, tanto individuales como colectivas, llega a ser la agresión a la sexualidad de la persona, seguidas en su mayoría de muerte y desaparición (36).

La violencia sexual, se presenta de la siguiente manera:

Violación sexual: personas que sufrieron invasión física de naturaleza sexual, bajo circunstancias de presión, independientemente de quienes hayan sido los autores, sean agentes del Estado u organizaciones subversivas (13).

Violencia sexual: personas que sufrieron alguna/as de las siguientes afectaciones, independientemente de quienes hayan sido los autores, sean agentes del Estado u organizaciones subversivas: esclavitud sexual (persona que fue obligada por los autores de su detención a prestar servicios sexuales), unión forzada (persona que fue obligada a casarse o a convivir con otra persona), prostitución forzada (persona que fue obligada a realizar uno o más actos de naturaleza sexual, para obtener ganancias económicas por tales actos), y aborto forzado (mujer que fue obligada a interrumpir su embarazo) (13).

2.3.2.6. Violencia política experimentada por las víctimas

Según Coral (15), la violencia política experimentada por las víctimas individual o colectivamente generaron daños directos, tales como lesiones transitorias o permanentes que ocasionaron algún tipo de discapacidad física, psíquica y/o sensorial (visual y/o auditiva), sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo de sus derechos fundamentales. También la condición de las víctimas condena al autor de la conducta punible y sin consideración a la relación familiar existente entre el autor y la víctima.

Tal como lo expresa la CVR (4), además de la amenaza directa de muerte y lesiones que supone el combate, los conflictos elevan las tasas

de morbilidad y mortalidad de la población civil por diversos cauces indirectos; por ejemplo, destruyen las infraestructuras y desbaratan servicios vitales como la atención médica y la salud pública, incluidas las inmunizaciones, lo que incrementa el riesgo de enfermedades infecciosas; la violencia y la crueldad de los conflictos se asocian a diversos problemas psíquicos y comportamentales, como depresión y ansiedad, conductas suicidas, abuso de alcohol y trastorno por estrés postraumático.

Además, los traumas psíquicos pueden manifestarse en forma de comportamientos alterados y antisociales como conflictos familiares y agresiones a otras personas. Esta situación se exagera a menudo por el acceso a las armas y por el acostumbramiento de las personas a la violencia tras una larga exposición a los conflictos. Aun así, la repercusión de éstos sobre la salud mental es sumamente compleja e imprevisible. Influyen en ella numerosos factores, como la naturaleza del conflicto, el tipo de trauma y angustia experimentados, el contexto cultural, y los recursos que los individuos y las colectividades aportan en estas situaciones (4).

2.4. Bases epistémicos

2.4.1. Análisis epistemológico de la calidad de atención

La raíz del término calidad es de origen griego Kalós, vendría a significar conjuntamente, bueno y bello; y de ambos modos fue trasladado al latín como Qualitas, la cual los diccionarios la definen como el conjunto

de cualidades que contribuyen en la manera de ser de una persona o cosa (21).

Asimismo la palabra cualidad, tiene una historia larga relacionada con los filósofos de la antigüedad "qualitas" fue empleada por primera vez por Cicerón para transmitir este concepto de la lengua griega. Aunque la palabra se difundió rápidamente, su concepto y aplicación variaron, originando ciertas confusiones.

En tanto, Garvin, citado por Rodríguez (21), ha planteado que pueden identificarse hasta 8 aproximaciones principales de calidad, entre ellas: sobre la calidad, conceptos que continúan desarrollándose posteriormente y que constituirán una de las bases del desarrollo del control de calidad en la atención a las víctimas.

Este control se ejerce en tres pilares básicos que son: análisis de la estructura, análisis del proceso y análisis de los resultados. En años posteriores, se propuso una definición de calidad de atención que ha llegado a ser clásica y que se formulaba de la siguiente manera: "Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar al proceso en todas sus partes" (21).

2.4.2. Componentes epistemológicos de la calidad de atención en el marco de la violencia

Aguilera (12), argumenta que la violencia generalizada como experiencia humana y fenómeno sociocultural deja en las personas una serie de consecuencias e impactos negativos, entre los cuales es posible plantear la desestructuración de los proyectos de vida individuales y colectivos, y las múltiples dificultades en el ámbito de lo cultural, social, político, económico y de la salud.

Todas estas problemáticas, su abordaje y tratamiento, se han convertido en el objetivo central de diversas iniciativas de intervención comunitaria que han buscado la reparación de los daños de la población víctima de violencia. Las propuestas de intervención han surgido desde diferentes perspectivas teóricas y contextos geográficos, y en su conjunto han tenido la pretensión de disminuir los daños que los hechos de violencia política dejan sobre la población víctima (12).

Del mismo modo, Castaño, citado por Aguilera (12), sostiene que estos modelos además de compartir su origen noble también comparten una serie de aprendizajes que los han llevado a reestructurar sus propuestas en el camino hacia la consolidación de un modelo de atención psicosocial que apunte a dar respuesta a la doble identidad de los problemas psicosociales. En este camino hacia la formulación de un modelo de atención psicosocial acorde con las consecuencias y exigencias que generan la violencia política y la guerra, las

organizaciones y profesionales, tanto de la psiquiatría como de la psicología, han recorrido un largo trayecto en el que el concepto de lo psicosocial ha implicado un cruce de caminos entre la salud mental, los derechos humanos, la ayuda humanitaria, y la psicología social y comunitaria.

Este proceso evolutivo ha llevado a que en la atención psicosocial a las víctimas de guerra y violencia política se hayan aplicado distintos conceptos de libertad y diferentes paradigmas de dignidad. Sin embargo, a pesar de los diferentes enfoques aplicados en la atención psicosocial, en general los conceptos de autonomía, libertad y respeto, sustentan la ética del trabajo psicosocial (12).

Díaz, citado por Aguilera (12), denota que en la mayoría de modelos de calidad de atención a las víctimas de violencia de corte individualistas, es común utilizar una terminología caracterizada por adjetivos tales como: paciente, debilidad mental, desorden. Usualmente el enfoque es ver de qué manera un evento particular ha afectado de manera objetiva a un individuo, incidiendo en su funcionamiento, tanto físico como psicológico.

Finalmente, Aguilera (12), indica que entre las consecuencias negativas que ocasiona este modelo están la privatización del daño y el aislamiento social de la víctima, lo cual impide una verdadera reparación integral del daño generado por el sometimiento a hechos violentos, en tanto que él mismo etiqueta, patologiza y responsabiliza a las víctimas por la violencia experimentada, sin hacer un verdadero abordaje del problema

desde la perspectiva del contexto social y político. Esta forma de proceder del modelo clínico con las víctimas impide la solidaridad de la sociedad y la reconstrucción del tejido social, factores fundamentales en la reactivación de los proyectos de vida y la recuperación del papel social activo de las personas sometidas a experiencias traumáticas generadas por aspectos culturales y sociales.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de estudio

Se definió el tipo de estudio según el criterio del investigador José Supo, tal como se especifica a continuación:

Por el tiempo de ocurrencia de los hechos y registros de la información, el estudio fue de tipo **prospectivo**, puesto que se recogieron datos del tiempo presente, de una fuente primaria.

De acuerdo al período y secuencia del estudio; fue **transversal** porque se estudió las variables en un solo período de tiempo.

Según el número de variables el presente estudio fue **analítico**, puesto que se tuvo dos variables: variable principal y secundaria.

Y según la intervención de la investigadora el presente estudio fue **observacional**, solo se observaron las variables propuestas no hubo manipulación alguna.

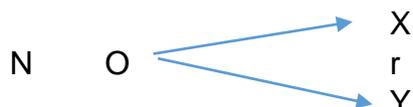
3.2. Método de estudio

Para el presente estudio se utilizó el método deductivo, con el propósito de establecer las conclusiones y generalizar los resultados de la investigación. Por su parte el análisis se empleó para examinar las encuestas tomadas a los sujetos de investigación, y la síntesis se aplicó para concluir los resultados del proceso anterior (José Supo).

3.3. Diseño de estudio

El diseño de investigación fue relacional, tal como se muestra a continuación.

Diagrama:



Dónde:

- N:** Muestra de estudio
- O:** Observación de las variables
- X:** Variable principal: formas de violencia política
- Y:** Variable secundaria: percepción de la calidad de atención
- r:** Relación de variables

3.4. Población

Estuvo constituida por 152 víctimas de violencia política registrados en las organizaciones de afectados de la Región Huánuco, durante el periodo de trabajo de campo del presente estudio.

3.4.1. Criterios de inclusión. Se incluyeron a las víctimas que:

- Solicitaron su inscripción en Registro Único de Víctimas.
- Fueron víctimas directas o indirectas durante la violencia política suscitadas en el Perú.
- Que fueron inscritos en COFADES VIVPO y OMAVIPO.

3.4.2. Criterios de exclusión. Se excluyó a las víctimas que:

- Que no solicitaron su inscripción en el registro único de víctimas.
 - A las víctimas de abigeatos, violencia familiar y otros que no contemplan los tipos de afectados que refiere la Ley 28592.
 - Que no estuvieron incluidos en las organizaciones de afectados.
-
- **Ubicación en el espacio:** el estudio se llevó a cabo en el departamento de Huánuco, Provincia de Huánuco, Distrito de Huánuco.
 - **Ubicación en el tiempo:** la duración del estudio fue durante el periodo de octubre del 2013 a abril del 2016.

3.5. Muestra y muestreo

Cálculo del tamaño de la muestra.

- **Unidad de análisis.**

Víctimas de la violencia política de Huánuco

- **Unidad de muestreo.**

Unidad seleccionada igual que la unidad de análisis.

- **Marco muestral.**

Relación o listado de la organización de afectados de Huánuco.

- **Tamaño muestral.**

Se hizo el cálculo muestral con la siguiente fórmula para población conocida, tal como se muestra a continuación:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

Marco muestral	N =	152
Alfa (Máximo error tipo I)	α =	0.050
Nivel de Confianza	1- $\alpha/2$ =	0.975
Z de (1- $\alpha/2$)	Z (1- $\alpha/2$) =	1.960
Prevalencia de la calidad de atención p	p =	0.500
Complemento de p	q =	0.500
Precisión	d =	0.050
Tamaño de la muestra	n =	109.11

En total se trabajó con 109 víctimas.

- **Tipo de muestreo**

Se utilizó un muestreo probabilístico al azar, teniendo en cuenta el cumplimiento de los criterios de inclusión y exclusión.

3.6. Métodos y técnicas de recolección de datos

El método empleado en este estudio fue la entrevista individualizada y los instrumentos aplicados fueron:

- **Guía de entrevista de las características generales y de la violencia política experimentada por las víctimas (Anexo 01)**

Este instrumento consta de 18 preguntas de forma estructurada, con alternativas de respuesta que indaga las características demográficas, de la ocurrencia de la violencia y sus formas.

- **Escala de la percepción de la calidad de atención (Anexo 02)**

Este instrumento consta de 5 dimensiones y 29 ítems, los cuales tienen como opciones de respuestas a: muy buena, buena, regular, deficiente y muy deficiente. Para la baremación, se consideró los puntajes obtenidos por cada dimensión: puntuación máxima y mínima, en base a ello se procedió a la codificación, teniendo en cuenta las tres categorías (bueno, regular y deficiente), tal como se muestra a continuación:

Nivel de calidad=Buena (62-92), Regular (32-61) y Deficiente (2-31), tangibilidad=Buena (20-30), Regular (10-19), Deficiente (0-9), Fiabilidad=Buena (5-6), Regular (3-4), Deficiente (0-2). Capacidad de respuesta=Buena (12-16), Regular (6-11), Deficiente (0-5). Seguridad=Buena (16-24), Regular (8-15), Deficiente (0-7). Empatía=Buena (18-27), Regular (9-17) y Deficiente (0-8).

3.7. Validación de los instrumentos de recolección de datos

La escala de la calidad de atención fue sometida al siguiente proceso de validación:

a. Revisión del conocimiento disponible (Validez racional)

Para asegurar la mejor representatividad de los ítems de la escala de la percepción de la calidad de atención, se realizó la revisión de diversos antecedentes de investigación referidos a las variables en estudio, en este sentido se consultó la referencia del Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio, elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, entre otros autores.

b. Juicio de expertos (Validación por jueces)

También, la guía de entrevista de las características generales y de la violencia política experimentada por las víctimas y la escala de la percepción de la calidad de atención, fueron sometidas a la revisión por los expertos o jueces quienes evaluaron de manera independiente cada reactivo considerado en los instrumentos de medición, para lo cual se tuvo en cuenta los siguientes criterios:

Pertinencia: los ítems tienen relación lógica con la dimensión o indicador de la variable o variables en estudio.

Suficiencia: los ítems de cada dimensión son suficientes.

Claridad: los ítems son claros, sencillos y comprensibles para la muestra en estudio.

Vigencia: los ítems de cada dimensión son vigentes.

Objetividad: los ítems se verifican mediante una estrategia

Estrategia: el método responde al objetivo del estudio.

Consistencia: los ítems se pueden descomponer adecuadamente en variables e indicadores.

Los expertos revisores fueron seleccionados de modo interdisciplinario según el dominio de la temática en estudio. Se les entregó la matriz de consistencia del proyecto, la hoja de instrucciones y los instrumentos de recolección de datos para la revisión respectiva. Al final los jueces y expertos firmaron una constancia de validación indicando su conformidad con los instrumentos de medición.

Validación por aproximación a la población

La guía de entrevista de las características generales y de la violencia política experimentada por las víctimas y la escala de la percepción de la calidad de atención fueron sometidos a un primer piloto, para el cual se eligió una pequeña muestra de 10 víctimas de violencia política con características similares a la muestra en estudio, con la finalidad de identificar si la redacción de las preguntas, son adecuadas para una buena comprensión de las mismas por parte de las personas entrevistadas. Igualmente, sirvió para detectar algunas respuestas inesperadas, considerar si la duración del instrumento es la adecuada, o para superar otras dificultades que pueden presentarse en el proceso de comunicación.

2. Consistencia interna (Validez Cuantitativa)

Para determinar la consistencia interna de la Escala de la Percepción de la Calidad de Atención, se realizó un segundo piloto a una muestra de 20 víctimas de violencia política, con las características similares de la muestra en estudio, con el fin de elaborar una base de datos, con el cual se calculó la confiabilidad a través de la prueba Alfa de Crombach; para la variable calidad de atención. Tal como se muestra a continuación.

Cuadro 01. Cálculo de la confiabilidad en la variable calidad de atención.

Dimensión	N° de reactivos	Alfa
Tangibilidad	09	0,74
Fiabilidad	02	0,61
Capacidad de respuesta	04	0,73
Seguridad	06	0,64
Empatía	08	0,68
Total	29	0,73

Fuente. Elaboración propia.

Cada una de las dimensiones de la variable calidad de atención, tuvieron una confiabilidad aceptable, ello garantizó su aplicabilidad a la muestra en estudio.

3.8. Procedimientos de recolección de datos

Autorización. Para obtener los permisos respectivos en la aplicación del trabajo de campo; se realizó las respectivas coordinaciones con las autoridades responsables de las organizaciones de afectados en Huánuco y Amarilis, que son COFADES VIVPO y OMAVIPO.

Aplicación de instrumentos:

- ✓ Para la recolección de datos, se capacitó a dos encuestadores independientes con estudios profesionales.
- ✓ De acuerdo al cronograma de actividades, se procedió a la recogida de datos (aplicación de los instrumentos), después de la aprobación del proyecto de investigación.
- ✓ El primer contacto con la población en estudio, se seleccionó la muestra de afectados participantes de nuestra investigación, la cual se hizo a través de visitas a la organización de afectados.

Durante el primer contacto con la muestra en estudio, se aprovechó para darles a conocer los documentos respaldados por el Comité Institucional de Ética como:

Consentimiento informado. A través del cual la muestra en estudio estuvieron informados por escrito de los objetivos del proyecto en el que fueron incluidos. Una vez leído este documento, los sujetos lo firmaron así como el investigador, y finalmente se les entregó una copia para que se lo lleven.

3.9. Elaboración de los datos

En primer lugar, se realizó la revisión de los datos, donde se examinó en forma crítica cada uno de los instrumentos que se utilizó; asimismo, se hizo el control de calidad a fin de hacer las correcciones necesarias. Seguido a ello, se efectuó la codificación de los datos, de acuerdo a las respuestas esperadas en los instrumentos respectivos según las variables del estudio. Después de ello, se llevó a cabo la

clasificación de los datos de acuerdo a las variables de forma categórica, numérica y ordinal. Finalmente, se presentaron los datos en tablas académicas y en figuras de las variables en estudio.

3.10. Análisis e interpretación de datos

Análisis descriptivo. Se analizó de acuerdo a las características de cada una de las variables según los grupos de estudio, de acuerdo al tipo de variable con que se trabajó (categórica o numérica); se tuvo en cuenta las medidas de tendencia central y dispersión para las variables numéricas y de frecuencias para las variables categóricas. Se emplearon figuras para facilitar la comprensión, en cada caso se trató de que el estímulo visual sea simple, resaltante y fácilmente comprensible.

Análisis inferencial. Se consideró el análisis bivariado a nivel categórico entre todas las variables (las variables numéricas fueron categorizadas de acuerdo a estándares conocidos y aprobados), con ello se pudo aplicar la prueba no paramétrica de X^2 , para variables dicotómicas; teniendo en cuenta el valor de la significancia estadística $p \leq 0,05$, con el 95% de confianza para determinar la relación que existe entre las variables.

Específicamente en el análisis inferencial, se desarrolló, teniendo en cuenta los pasos del ritual de la significancia estadística, tal como se muestra a continuación:

1. Formulación de hipótesis

En el presente estudio, las hipótesis (solo mencionaremos una, ya que el procedimiento en las demás son las mismas) a contrastar fueron de tipo:

H₀: No existe relación entre las dos variables.

H_i: Existe relación entre las dos variables.

2. Nivel de significancia

El nivel de significancia es el convenido para las ciencias de la salud ($\alpha = 5\%$); hablando en términos de unidad, es de 0,05; lo cual denota la probabilidad de rechazar la hipótesis nula cuando es verdadera siendo denominada error de tipo I, es decir, el error que estamos dispuestos a correr al rechazar una hipótesis nula verdadera. Su complemento, el nivel de confianza, es del 95% (en términos de unidad 0,95) cuyo Z (o valor tipificado) es 1,96.

3. Elección de la prueba estadística

El estadístico de prueba no paramétrica elegido fue el chi cuadrado, según frecuencias esperadas; este estadístico de contraste se empleó tanto para identificar diferencias entre las variables dicotómicas en tabla 2x2.

4. Toma de la decisión

Luego de desarrollar la prueba estadística elegida, tomamos la decisión (de rechazar o aceptar la hipótesis nula) en función al p-valor la cual debe

ser mayor a la significación estadística ($\alpha = 5\%$) a partir del intervalo de confianza (IC 95%).

5. Interpretación de acuerdo al p-valor y el IC 95%

En este último paso del ritual de la significancia estadística para la asociación, ya hemos decidido si rechazamos la hipótesis nula y nos quedamos con la alterna o aceptamos la nula, en cuyo caso no aseveramos independencia, sino que con los datos hallados, no tenemos suficiente información para rechazar la hipótesis nula. Como recalcamos esta decisión se tomó a partir del p-valor, el cual debe ser menor al nivel de significancia planteado ($p < 0,05$).

El procesamiento de los datos se llevó a cabo con el paquete estadístico SPSS versión 22.0 para Windows.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Descripción de las características sociodemográficas

Tabla 1. Características demográficas de las víctimas de violencia política de la Región Huánuco-2013

Características demográficas	n=109	
	fi	%
Grupo de edad		
Adolescente(16-19)	1	0,9
Adulto joven (20-39)	46	42,2
Adulto medio (40-49)	24	22,0
Adulto maduro (50-59)	19	17,4
Adulto mayor (60-83)	19	17,4
Género		
Masculino	35	32,1
Femenino	74	67,9

Fuente. Guía de entrevista aplicado a las víctimas de la Región Huánuco (Anexo 01).

En la tabla 1, se observa las características demográficas de las víctimas de la violencia política en estudio, donde casi la mitad de ellos [42,2% (46)] fueron adultos jóvenes (entre 20 a 39 años de edad), seguido de alrededor de una quinta parte [22,0% (24)] que pertenecieron al grupo de adultos medios (40-49 años). Hubo proporciones inferiores a la quinta parte con edades del grupo de adultos mayores [17,4 % (19)] respectivamente.

Respecto al género, 67,9% (74) estuvo conformado por féminas, seguida de una importante proporción del género masculino [32,1% (35)].

Tabla 2. Promedio de edad de las víctimas de violencia política de la Región Huánuco-2013

Género	X	Mediana (Q2)	DE	Min.	Max	Moda
Masculino	36,03	32	13,77	20	83	24
Femenino	46,47	47,5	14,85	16	76	43

Fuente. Guía de entrevista aplicado a las víctimas de la Región Huánuco (Anexo 01).

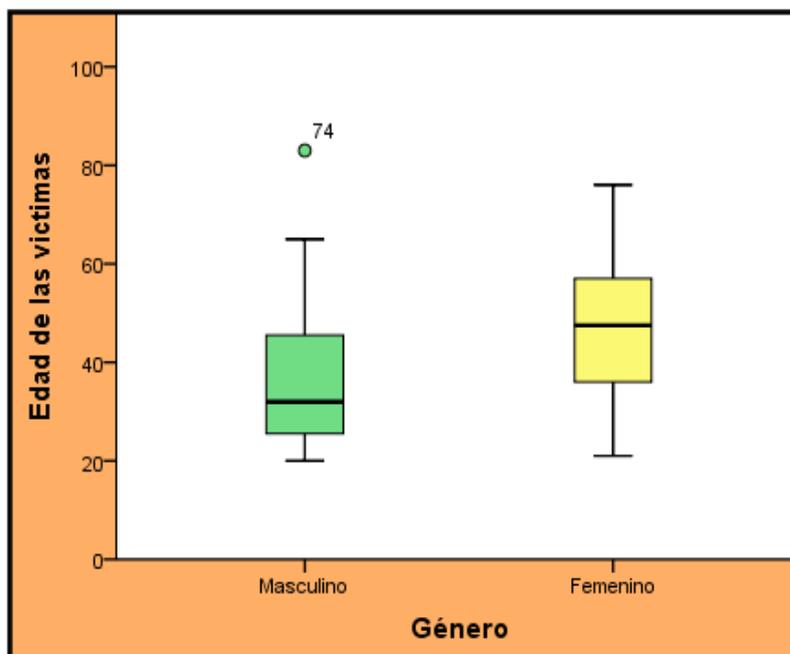


Figura 1. Representación gráfica de la edad de las víctimas de violencia política de la Región Huánuco-2013

En la tabla 2 y figura 1, se aprecia el promedio de edades de la muestra en estudio, en la cual, la edad mínima de las víctimas del género masculino fue 20 y la máxima 83 años, con una media de 36 años y D.E. 13,77 años; mientras que para las féminas tanto la edad mínima y máxima fueron de 16 y 76 años, con una edad media de 46 años (DE=14,85).

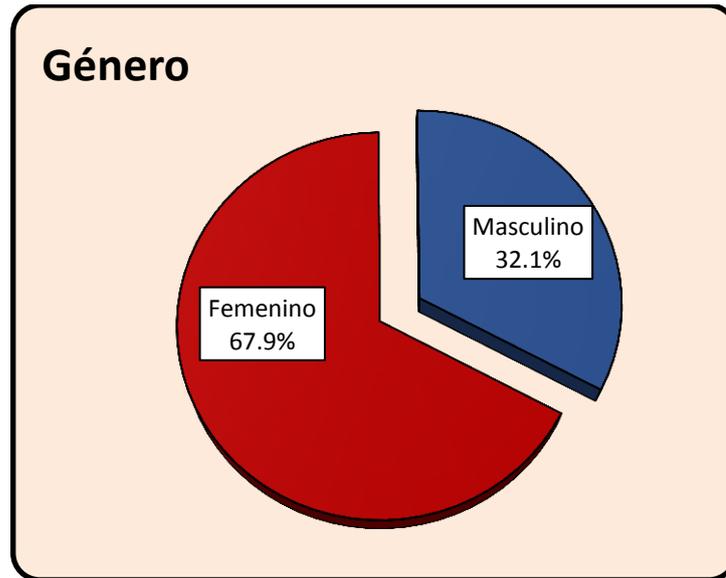


Figura 2. Representación gráfica del género de que pertenecen las víctimas de violencia política de la Región Huánuco-2013

En la figura 2, se observa el género de las víctimas en estudio, en la cual la mayor proporción de ellos [67,9% (74)] lo constituyeron las féminas, frente a una importante proporción del género masculino [32,1% (35)].

Tabla 3. Características sociales de las víctimas de violencia política de la Región Huánuco-2013

Característica sociales	n=109	
	fi	%
Grado de escolaridad		
Ninguno	10	9,2
Primaria	30	27,5
Secundaria	33	30,3
Superior	36	33,0
Lugar de procedencia		
Provincias de Huánuco		
Leoncio Prado	23	21,1
Lauricocha	5	4,6
Pachitea	1	0,9
Yarowilca	10	9,2
Huánuco	12	11,0
Ambo	2	1,8
Dos de mayo	4	3,7
Huamalies	7	6,4
Otros departamentos		
Junín	7	6,4
Cerro de Pasco	2	1,8
Ancash	2	1,8
Loreto	17	15,6
San Martín	15	13,8
Huancavelica	1	0,9
Lima	1	0,9
Ocupación		
Vendedor/a ambulante	1	0,9
Obrero/a	8	7,3
Empleado/a	11	10,1
Comerciante	13	11,9
Ama de casa	40	36,7
Agricultor	4	3,7
Ingeniero civil	1	0,9
Estudiante	11	10,1
Psicólogo/a	1	0,9
Obstetra	1	0,9
Jubilado	1	0,9
Varias ocupaciones	4	3,7
Promotora de salud	1	0,9
Chofer	2	1,8
Sin ocupación	10	9,2

Fuente. Guía de entrevista aplicado a las víctimas de la Región Huánuco (Anexo 01).

La presente tabla 3, sobre las características sociales de la muestra en estudio, se halló que la tercera parte de ellos [33,0% (36)] indicaron contar con estudios de nivel superior, nótese que 30,3% (33) de la muestra solo contaba con nivel secundario.

En relación a la procedencia, alrededor de la quinta parte de la muestra en estudio [21,1% (23)] procedieron de la provincia de Leoncio Prado, seguido del 15,6% (17) que procedieron del departamento de Loreto.

Respecto a la ocupación de las víctimas, una gran proporción [36,7% (40)] fueron amas de casa, seguida del 11,9% (13) que eran comerciantes.

DESCRIPCIÓN DE LAS FORMAS DE VIOLENCIA EXPERIMENTADA

Tabla 4. Patrón de ocurrencia de la violencia política experimentada por las víctimas de la Región Huánuco-2013

Patrón de ocurrencia	n=109	
	fi	%
Lugar de ocurrencia de la violencia		
En la zona de residencia habitual	88	80,7
En una zona de tránsito	19	17,4
En una zona imprevista	2	1,8
Periodo quinquenal de la ocurrencia		
1980 – 1985	16	14,7
1986 – 1990	34	31,2
1991 – 1995	47	43,1
1996 – 2000	12	11,0
Denunció la ocurrencia		
Sí	76	69,7
No	33	30,3
Omitió la denuncia por		
Miedo a las venganzas/amenazas	30	27,5
Ausencia de entidad para denunciar	1	0,9
Baja confianza a las instituciones	1	0,9
Desconocimiento	1	0,9
Resultado de acreditación como beneficiario		
Sí	98	89,9
No	11	10,1

Fuente. Guía de entrevista aplicado a las víctimas de la Región Huánuco (Anexo 01).

La tabla 4, muestra el patrón de ocurrencia de la violencia política experimentada por las víctimas en estudio, donde respecto a la zona de ocurrencia, la mayor proporción [80,7% (88)] señaló que fue en la residencia habitual, seguida de aquellos que experimentaron la violencia en una zona de tránsito en 17,4% (19).

En cuanto al periodo quinquenal de la ocurrencia de los hechos, 43,1% (47) refirieron que fue entre los años 1991 a 1995, seguida de cerca 31,2% (34) que refirió haberse suscitó en el quinquenio 1986 a 1990.

Acerca de las denuncias efectuadas de la violencia política experimentada por las víctimas en estudio, se observó que una gran cantidad de ellos [69,7% (76)] denunciaron la ocurrencia, mientras que alrededor de la tercera parte [30,3% (33)] no lo hicieron. Respecto a los motivos por lo que las víctimas no realizaran sus denuncias, se tiene que más de la cuarta parte [27,5% (30)] refirieron que fue por miedo a las venganzas y amenazas percibidas.

Por último, el resultado de la acreditación como beneficiario por la violencia política experimentada, se observó que la mayor proporción [89,9% (98)] fueron acreditados como beneficiarios.

Tabla 5. Lugar de registro de la violencia política experimentada por las víctimas de la Región Huánuco-2013

Registro de la violencia	n=76	
	fi	%
Comisión de la Verdad y Reconciliación/Defensoría del Pueblo/Consejo de Reparaciones/Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social/Policía Nacional del Perú/Organización No Gubernamental	3	2,8
Comisión de la Verdad y Reconciliación/Consejo de Reparaciones	9	8,3
Policía Nacional del Perú / Consejo de Reparaciones	1	0,9
Policía Nacional del Perú / Comisión de la Verdad y Reconciliación / Consejo de Reparaciones	9	8,3
Policía Nacional del Perú	1	0,9
Consejo de Reparaciones	4	3,7
Comisión de la Verdad y Reconciliación / Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social / Programa de Actualización y Registro	6	5,5
Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social/ Consejo de Reparaciones	1	0,9
Comisión de la Verdad y Reconciliación / Consejo de Reparaciones / Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social /Programa de Actualización y Registro/ Organización No Gubernamental	16	14,7
Comisión de la Verdad y Reconciliación /DP/ Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social / Consejo de Reparaciones	3	2,8
Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social / Consejo de Reparaciones	2	1,8
Consejo de Reparaciones / Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social / Programa de Actualización y Registro	21	19,3

Fuente. Guía de entrevista aplicado a las víctimas de la Región Huánuco (Anexo 01).

Respecto al lugar en el que registraron la violencia política experimentada, tenemos que 19,3 % (21) lo realizaron en el Consejo de Reparaciones, Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social y en el programa de Actualización y Registro, seguido de 14,7% (16) que registró en la Comisión de la Verdad y Reconciliación, Consejo de Reparaciones, Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social, Programa de Actualización y Registro/ Organización No Gubernamental.

Tabla 6. Violencia física experimentada durante la violencia política de las víctimas de la Región Huánuco-2013

Violencia física	n=105			
	Si		No	
	fi	%	fi	%
Muerte de uno o varios familiares	48	44,0	57	52,3
Desaparición forzada de uno o varios familiares	23	21,1	82	75,2
Torturas	70	64,2	35	32,1
Heridas/cortes	59	54,1	46	42,2
Lesiones graves	45	41,3	60	55,0

Fuente. Guía de entrevista aplicado a las víctimas de la Región Huánuco (Anexo 01).

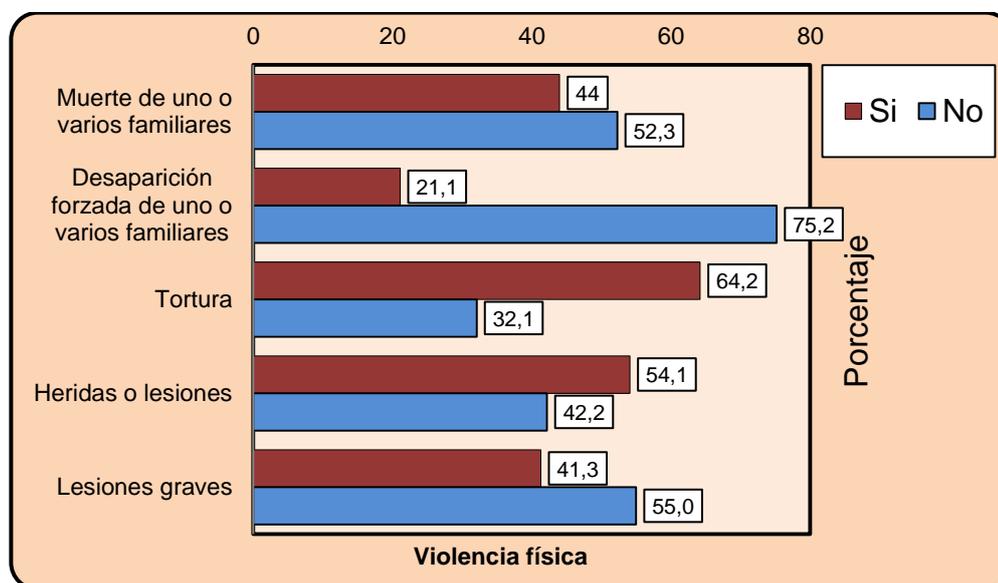


Figura 3. Representación gráfica de la violencia física experimentada durante la violencia política de las víctimas de la Región Huánuco-2013

En la tabla 6 y figura 3, acerca de la violencia física experimentada por las víctimas en estudio, se halló que 64,2% (70) se vieron afectados por torturas, 54,1% (59) experimentaron heridas o lesiones y un 44 % (48) sufrieron la muerte de uno o varios familiares.

Por otro lado, una gran proporción de la muestra en estudio [75,2% (82)] no experimentaron la desaparición forzada de uno o varios familiares; del mismo modo no se dieron lesiones graves en un 55,0% (60).

Tabla 7. Violencia social experimentada durante la violencia política de las víctimas de la Región Huánuco-2013

Violencia social	n=97			
	Si		No	
	fi	%	fi	%
Reclutamiento forzado	37	3,9	60	55,0
Desplazamiento forzado	90	82,6	7	6,4

Fuente. Guía de entrevista aplicado a las víctimas de la Región Huánuco (Anexo 01).

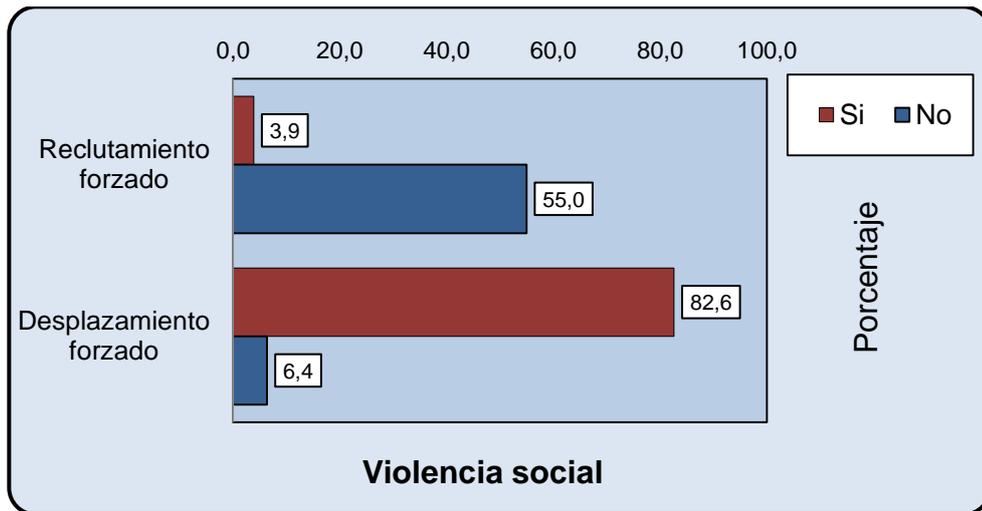


Figura 4. Representación gráfica de la violencia social experimentada durante la violencia política de las víctimas de la Región Huánuco-2013

En la presente tabla 7 y figura 4, se observa la violencia social experimentada por las víctimas en estudio, donde 82,6% (90) fueron desplazados de forma forzada; frente a un 55,0% (60) que señalaron no haber experimentado el reclutamiento forzado.

Tabla 8. Violencia psicológica experimentada durante la violencia política de las víctimas de la Región Huánuco-2013

Violencia psicológica	n=99			
	Sí		No	
	fi	%	fi	%
Secuestro	94	86,2	5	4,6
Detención arbitraria	12	11,0	87	79,8
Indebidamente requisitoriado	3	2,8	96	88,1

Fuente. Guía de entrevista aplicado a las víctimas de la Región Huánuco (Anexo 01).

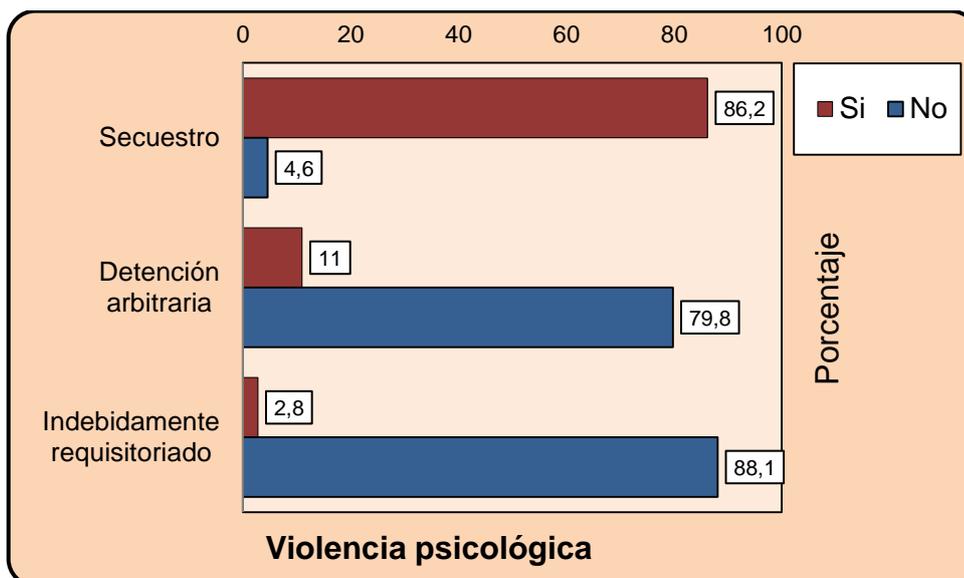


Figura 5. Representación gráfica de la violencia psicológica experimentada durante la violencia política de las víctimas de la Región Huánuco-2013

En la tabla 8 y figura 5, se aprecia la violencia psicológica experimentada por las víctimas, un 86,2% (94) de ellos fueron secuestrados, mientras que 11% (12) sufrieron detención arbitraria. Solo una minoría de ellos [2,8% (3)] fueron Indebidamente requisitorados.

Tabla 9. Violencia económica experimentada durante la violencia política de las víctimas de la Región Huánuco-2013

Violencia económica	n=102			
	Sí		No	
	fi	%	fi	%
Desplazamiento forzado	101	92,7	1	0,9
Sustracción de bienes	72	66,1	30	27,5
Apropiación ilícita	70	64,2	32	29,4

Fuente. Guía de entrevista aplicado a las víctimas de la Región Huánuco (Anexo 01).

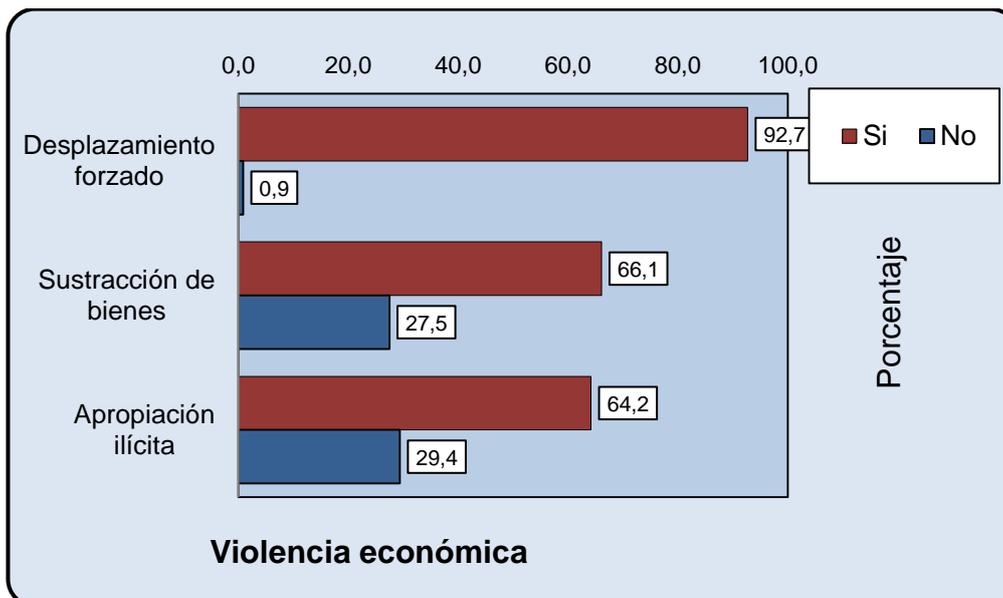


Figura 6. Representación gráfica de la violencia económica experimentada durante la violencia política de las víctimas de la Región Huánuco-2013

En relación a la violencia económica experimentada por las víctimas en estudio, se halló que una gran proporción de ellos [92,7% (101)] fueron desplazados forzosamente; más de la mitad [66,1% (72) y 64,2% (70) respectivamente] descubrieron la sustracción de bienes y la apropiación ilícita.

Tabla 10. Violencia sexual experimentada durante la violencia política de las víctimas de la Región Huánuco-2013

Violencia sexual	n=8			
	Sí		No	
	fi	%	fi	%
Violación sexual	5	4,6	3	2,8
Violencia sexual	6	5,5	2	1,8

Fuente. Guía de entrevista aplicado a las víctimas de la Región Huánuco (Anexo 01).

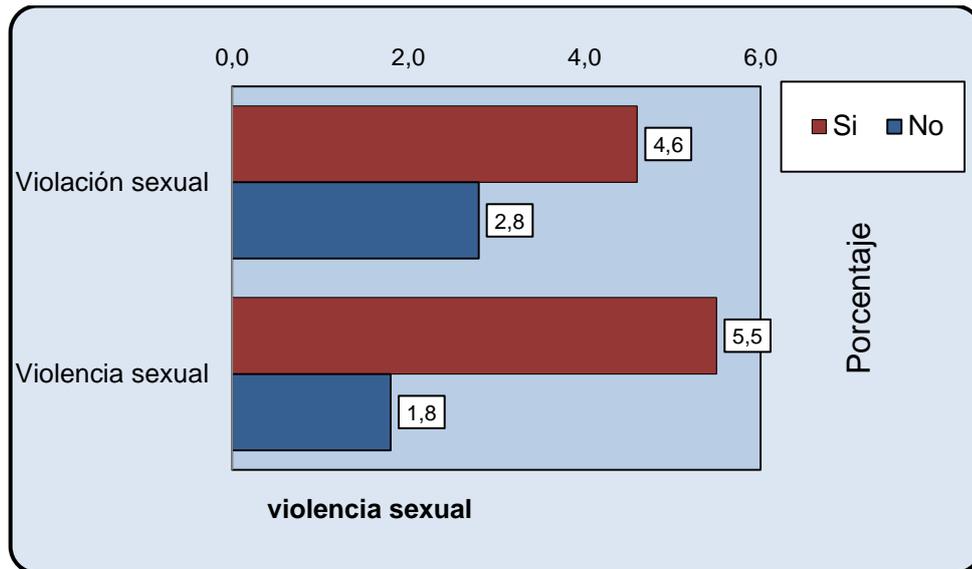


Figura 7. Representación gráfica de la violencia sexual experimentada durante la violencia política de las víctimas de la Región de Huánuco-2013.

En la presente tabla 10 y figura 07, se muestra las frecuencias acerca de la violencia sexual suscitado durante la violencia política experimentada por las víctimas en estudio, donde una mínima proporción [4,6% (5)] se vieron afectados por violación sexual; del mismo modo un 5,5% (6) de ellos señaló haber sufrido violencia sexual.

Tabla 11. Formas de violencia política experimentada por las víctimas de la Región Huánuco-2013

Formas de violencia política	n=109			
	Sí		No	
	fi	%	fi	%
Físico	105	96,3	4	3,7
Social	97	89,0	12	11,0
Psicológico	99	90,8	10	9,2
Económico	102	93,6	7	6,4
Sexual	8	7,3	101	92,7

Fuente. Guía de entrevista aplicado a las víctimas de la Región Huánuco (Anexo 01).

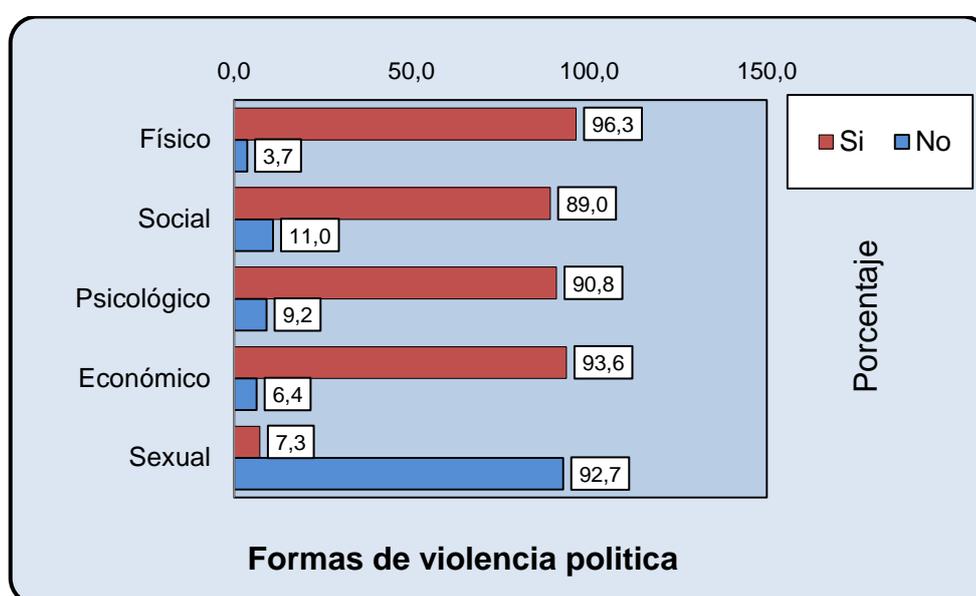


Figura 8. Representación gráfica de las formas de violencia política experimentada por las víctimas de la Región Huánuco-2013

Al analizar de manera conjunta las formas de violencia política experimentada por las víctimas en estudio, se observó que una importante proporción de ellos [96,3% (105)] sufrieron violencia física, seguido del 93,6% (102) que señalaron haber experimentado violencia económica; también una gran proporción de ellos [90,8% (99)] evidenciaron violencia psicológica.

Mientras tanto casi en su totalidad [92,7% (101)] no se vieron afectados por violencia sexual; seguido a ello un 11,0% (12) tampoco mostraron violencia social.

Tabla 12. Lugar de denuncia de la violencia política experimentada por las víctimas de la Región Huánuco-2013

Lugar de denuncia de la violencia política	n=109			
	Si		No	
	fi	%	fi	%
Comisión de la Verdad y Reconciliación	54	49,5	55	50,5
Defensoría del Pueblo	9	8,3	100	91,7
Programa de Atención de Reparaciones	102	93,6	7	6,4
Ministerio de la Mujer	65	59,6	44	40,4
Policía Nacional del Perú / Fuerzas Armadas	11	10,1	98	89,9
Organización No Gubernamental	15	13,8	94	86,2

Fuente. Guía de entrevista aplicado a las víctimas de la Región Huánuco (Anexo 01).

En la presente tabla 12, se observa el lugar de denuncia de la violencia política experimentada por las víctimas en estudio, donde 93,6% (102) de ellos realizaron su denuncia en el Programa de Atención de Reparaciones; en tanto más de la mitad [59,6% (65)] hicieron su respectiva denuncia en el Ministerio de la Mujer, frente a una mínima proporción [8, 3% (9)] que lo efectuaron en la Defensoría del Pueblo.

DESCRIPCIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Tabla 13. Nivel de calidad en la dimensión tangibilidad durante el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas de la Región Huánuco-2013

Nivel de calidad en la dimensión tangibilidad	n=109					
	Buena		Regular		Deficiente	
	fi	%	fi	%	fi	%
Funcionamiento de los equipos de trabajo del módulo de atención del Consejo de Reparaciones	19	17,4	23	21,1	67	61,5
Comodidad de los mobiliarios del módulo de atención	17	15,6	36	33,0	56	51,4
Disposición de los asientos en la sala de espera	15	13,8	26	23,9	68	62,4
La dirección de ubicación del módulo de atención	24	22,0	42	38,5	43	39,4
Apariencia de los ambientes del módulo de atención	10	9,2	43	39,4	56	51,4
Pulcritud de las instalaciones del módulo	40	36,7	38	34,9	31	28,4
Limpieza de los servicios higiénicos del módulo	28	25,7	29	26,6	52	47,7
Ventilación e iluminación del módulo de atención	25	22,9	44	40,4	40	36,7
Suficiencia de las fichas de registro para los casos	38	34,9	43	39,4	28	25,7

Fuente. Escala de percepción de la calidad de atención del registro en el Consejo de Reparaciones, por las víctimas de la violencia política (Anexo 02).

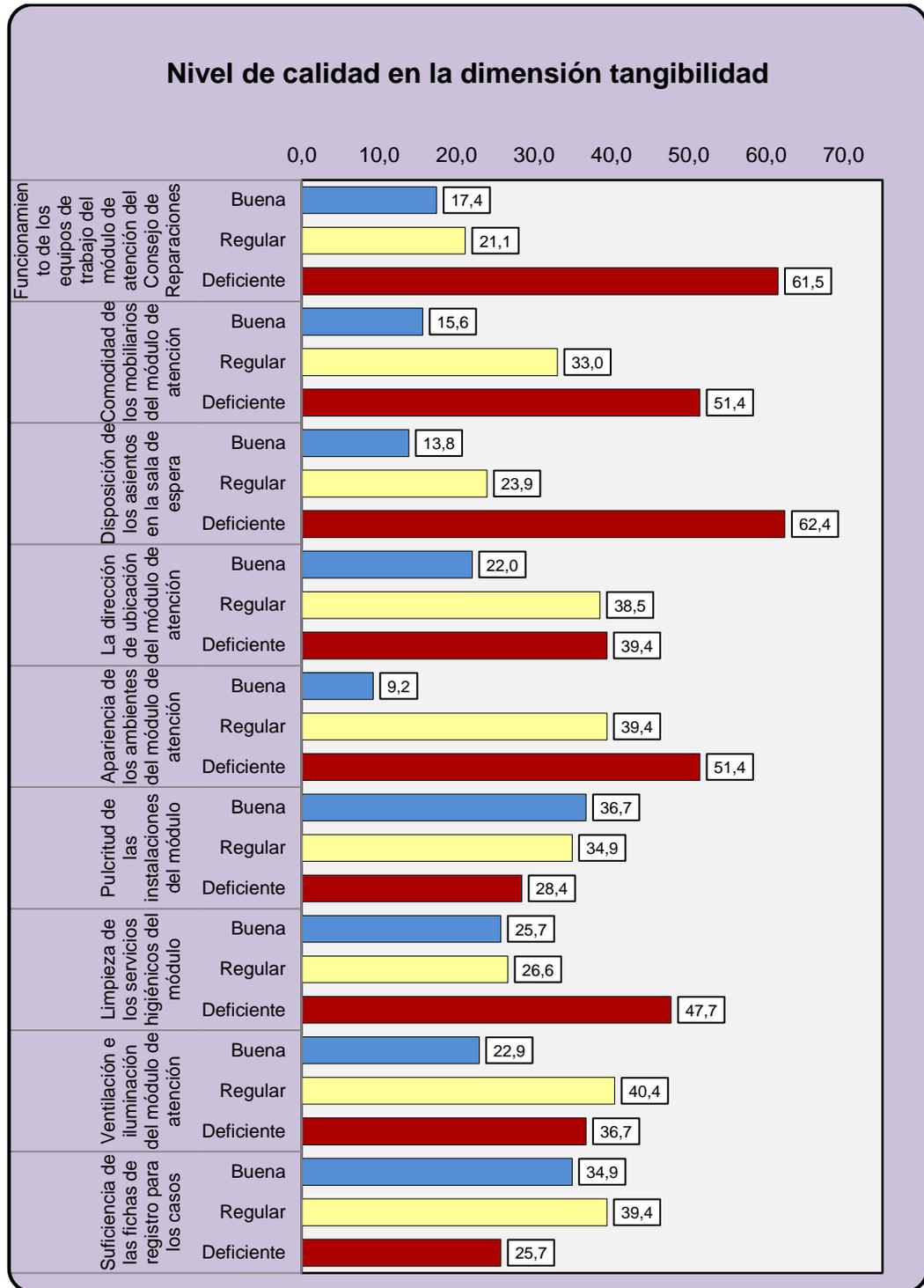


Figura 9. Representación gráfica del nivel de calidad en la dimensión tangibilidad durante el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas de la Región Huánuco-2013

Al analizar el nivel de calidad en la dimensión tangibilidad durante el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas en estudio, se evidenció que la pulcritud en las instalaciones del módulo fue percibido como bueno en un 36,7% (40), mientras que la ventilación e iluminación del módulo de atención fue de nivel regular [40,4% (44)]; por último, más de la mitad de la muestra [62,4% (68)] percibieron una deficiente disposición de los asientos en la sala de espera del Consejo de Reparaciones.

Tabla 14. Nivel de calidad en la dimensión fiabilidad durante el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas de la Región Huánuco-2013

Nivel de calidad en la dimensión fiabilidad	n=109					
	Buena		Regular		Deficiente	
	fi	%	fi	%	fi	%
Tiempo de espera para el registro de su caso	13	11,9	31	28,4	65	59,6
Tiempo que espero para que obtenga su acreditación por el Consejo de Reparaciones	4	3,7	27	24,8	78	71,6

Fuente. Escala de percepción de la calidad de atención del registro en el Consejo de Reparaciones, por las víctimas de la violencia política (Anexo 02).

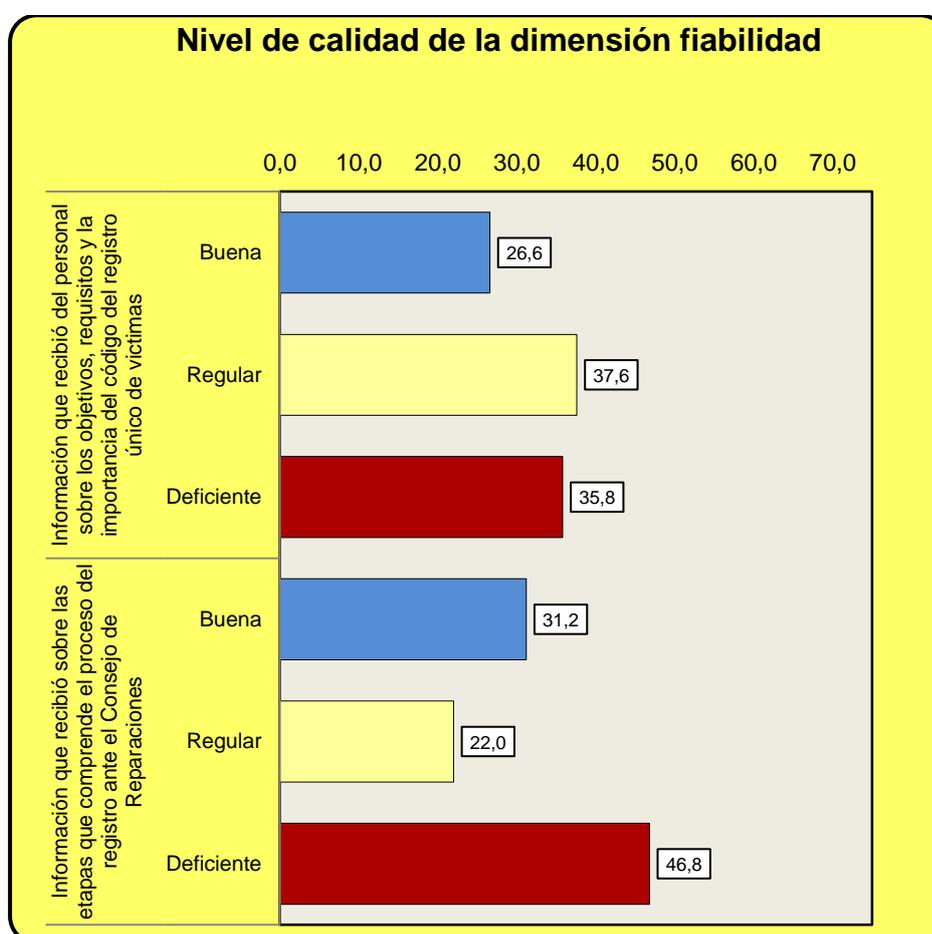


Figura 10. Representación gráfica del nivel de calidad de la dimensión fiabilidad en el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas de la Región Huánuco-2013

Respecto al nivel de calidad en la dimensión fiabilidad durante el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas en

estudio, se halló que el tiempo de espera para el registro del caso fue percibido como bueno en una mínima proporción [11,9% (13)], mientras que una gran proporción [71,6% (78)] percibieron como deficiente en relación al tiempo de espera para que obtengan su acreditación por el Consejo de Reparaciones.

Tabla 15. Nivel de calidad en la dimensión capacidad de respuesta durante el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas de la Región Huánuco-2013

Nivel de calidad de la dimensión capacidad de respuesta	n=109					
	Buena		Regular		Deficiente	
	fi	%	fi	%	fi	%
Información brindada sobre la duración y termino del proceso al registrar su caso	35	32,1	52	47,7	22	20,2
Habilidades, conocimientos, y destrezas del personal para la solución de su problema	47	43,1	25	22,9	37	33,9
Canalización de sus reclamos y quejas por el personal del Consejo de Reparaciones	31	28,4	32	29,4	46	42,2
Disposición y voluntad del personal ante sus expectativas y problemas	30	27,5	50	45,9	29	26,6

Fuente. Escala de percepción de la calidad de atención del registro en el Consejo de Reparaciones, por las víctimas de la violencia política (Anexo 02).

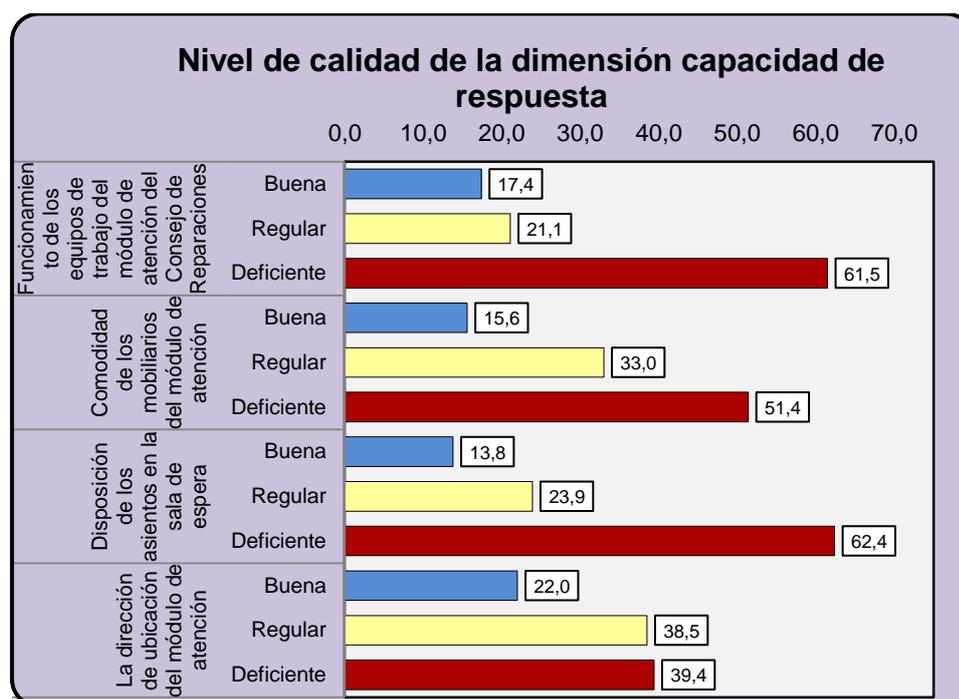


Figura 11. Representación gráfica del nivel de calidad de la dimensión capacidad de respuesta en el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas de la Región Huánuco-2013

Al analizar el nivel de calidad en la dimensión capacidad de respuesta durante el Registro en el Consejo de Reparaciones, se evidenció que casi la mitad de ellos [43,1% (47)] percibieron como buena a las habilidades, conocimientos, y destrezas del personal para la solución de su problema; mientras que la información brindada sobre la duración y término del proceso al registrar su caso fue percibido como regular [47,7%% (52)]; por último, un 42,2% (46) de la muestra en estudio, señaló que la canalización de sus reclamos y quejas por el personal del Consejo de Reparaciones fue deficiente.

Tabla 16. Nivel de calidad en la dimensión seguridad durante el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas de la Región Huánuco-2013

Nivel de calidad de la dimensión seguridad	n=109					
	Buena		Regular		Deficiente	
	fi	%	fi	%	fi	%
Trato que recibió del personal del Consejo de Reparaciones	41	37,6	39	35,8	29	26,6
Nivel de confianza transmitido por el personal durante el proceso del registro	38	34,9	16	14,7	55	50,5
Privacidad en el módulo en el que le atendió el registrador	5	32,1	4	3,7	70	64,2
Reserva del contenido de su expediente referida al caso de la violencia política	51	46,8	12	11,0	46	42,2
Amabilidad que le brindó el personal del Consejo de Reparaciones	1	46,8	33	30,3	25	22,9
Capacidad de responder a sus dudas por el personal	21	19,3	38	34,9	50	45,9

Fuente. Escala de percepción de la calidad de atención del registro en el Consejo de Reparaciones, por las víctimas de la violencia política (Anexo 02).

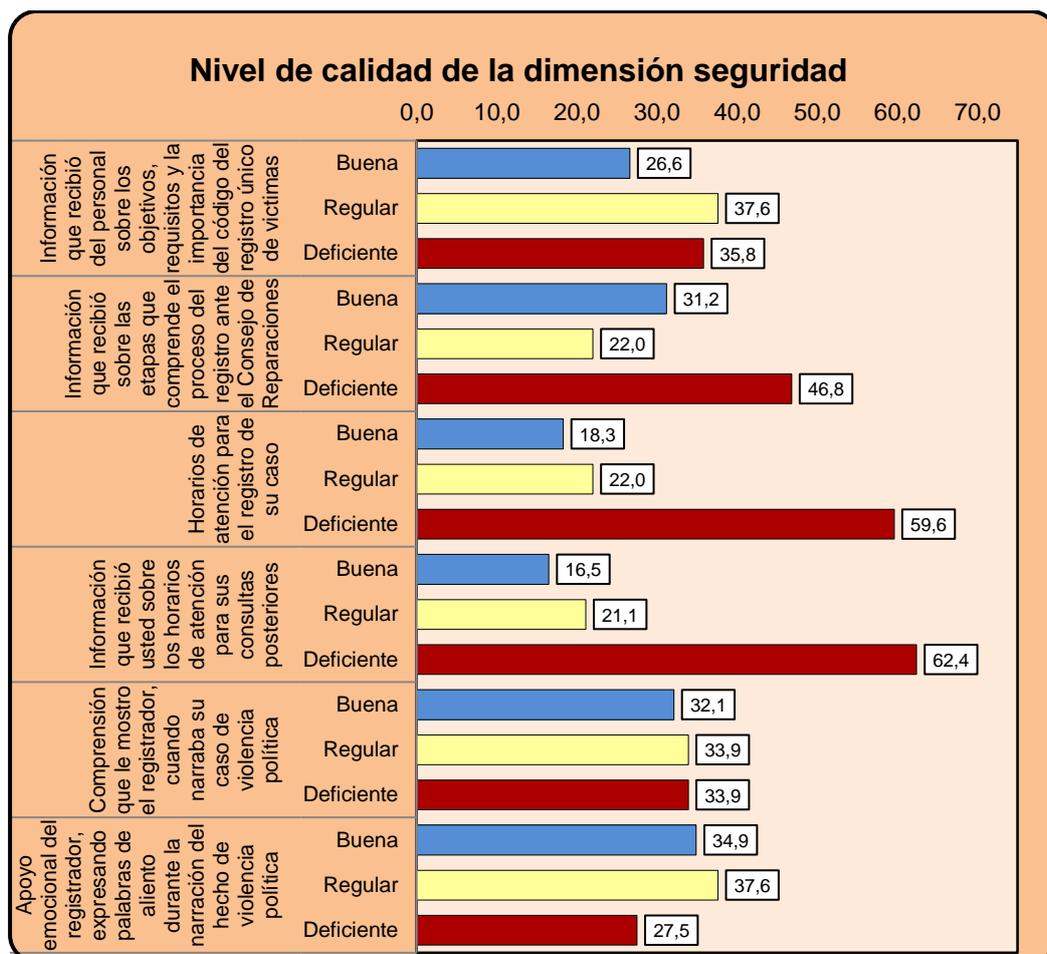


Figura 12. Representación gráfica del nivel de calidad de la dimensión seguridad en el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas de la Región Huánuco-2013

En relación al nivel de calidad en la dimensión seguridad durante el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas en estudio, se halló que la reserva del contenido de su expediente referida al caso de la violencia política y la amabilidad que le brindó el personal del Consejo de Reparaciones, fue percibido como bueno en un 46,8% (51). Alrededor de la tercera parte de ellos [35,8% (39)] señaló que el trato que recibió del personal del Consejo de Reparaciones fue de nivel regular. Y por último, 64,2% (70) de la muestra percibió una atención deficiente en la privacidad en el módulo de atención por el registrador.

Tabla 17. Nivel de calidad en la dimensión empatía durante el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas de la Región Huánuco-2013

Nivel de calidad de la dimensión empatía	n=109					
	Buena		Regular		Deficiente	
	fi	%	fi	%	fi	%
Información que recibió del personal sobre los objetivos, requisitos y la importancia del código del registro único de víctimas	29	26,6	41	37,6	39	35,8
Información que recibió sobre las etapas que comprende el proceso del registro ante el Consejo de Reparaciones	34	31,2	24	22,0	51	46,8
Horarios de atención para el registro de su caso	20	18,3	24	22,0	65	59,6
Información que recibió usted sobre los horarios de atención para sus consultas posteriores	18	16,5	23	21,1	68	62,4
Comprensión que le mostro el registrador, cuando narraba su caso de violencia política	35	32,1	37	33,9	37	33,9
Apoyo emocional del registrador, expresando palabras de aliento durante la narración del hecho de violencia política	38	34,9	41	37,6	30	27,5
Disposición del personal para ayudarlo	32	29,4	40	36,7	37	33,9
Explicación que le brindo el registrador ante la posible retención de su expediente	25	22,9	12	11,0	72	66,1

Fuente. Escala de percepción de la calidad de atención del registro en el Consejo de Reparaciones, por las víctimas de la violencia política (Anexo 02).

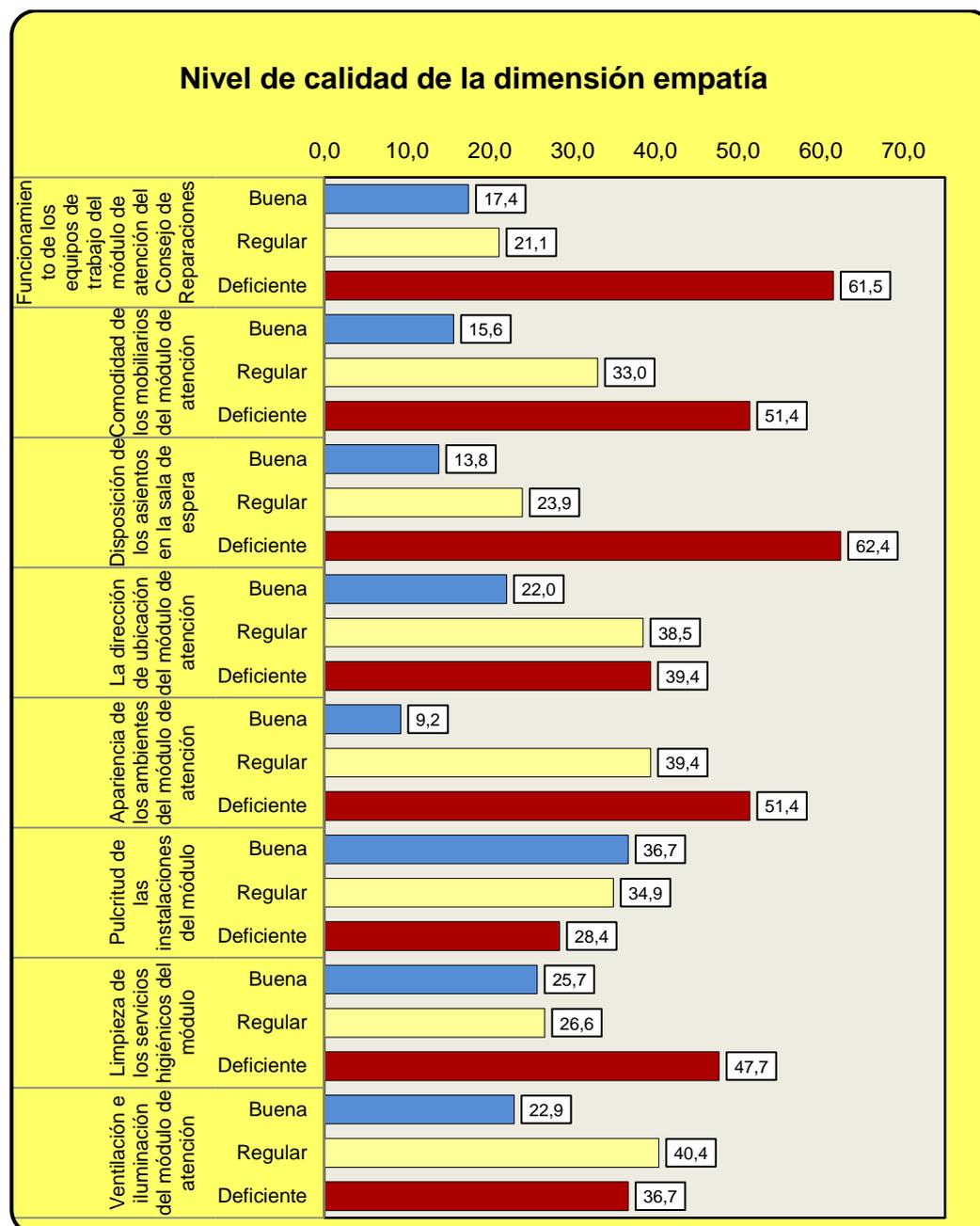


Figura 13. Representación gráfica del nivel de calidad en la dimensión empatía durante el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas de la Región Huánuco-2013

Al analizar el nivel de calidad en la dimensión empatía durante el Registro en el Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas en estudio, se evidenció que el apoyo emocional del registrador, expresando palabras de aliento durante la narración del hecho de violencia política,

fue percibido como bueno en más de la tercera parte de ellos [34,9% (38)]; seguido de alrededor de la tercera parte [37,6% (41)], señalaron que la información que recibió del personal sobre los objetivos, requisitos y la importancia del código del registro único de víctimas y el apoyo emocional del registrador, expresando palabras de aliento durante la narración del hecho de violencia política fue de nivel regular. Mientras que 66,1% (72) percibieron como deficiente la calidad de atención en cuanto a la explicación que le brindó el registrador ante la posible retención de su expediente.

Tabla 18. Nivel de calidad según dimensiones de la atención durante el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas de la Región Huánuco-2013

Nivel de calidad de atención según dimensiones	n=109					
	Buena		Regular		Deficiente	
	fi	%	fi	%	fi	%
Tangibilidad	26	23,9	56	51,4	27	24,8
Fiabilidad	3	2,8	38	34,9	68	62,4
Capacidad de respuesta	17	15,6	68	62,4	24	22,0
Seguridad	22	20,2	42	38,5	45	41,3
Empatía	26	23,9	63	57,8	20	18,3

Fuente. Escala de percepción de la calidad de atención del registro en el Consejo de Reparaciones, por las víctimas de la violencia política (Anexo 02).

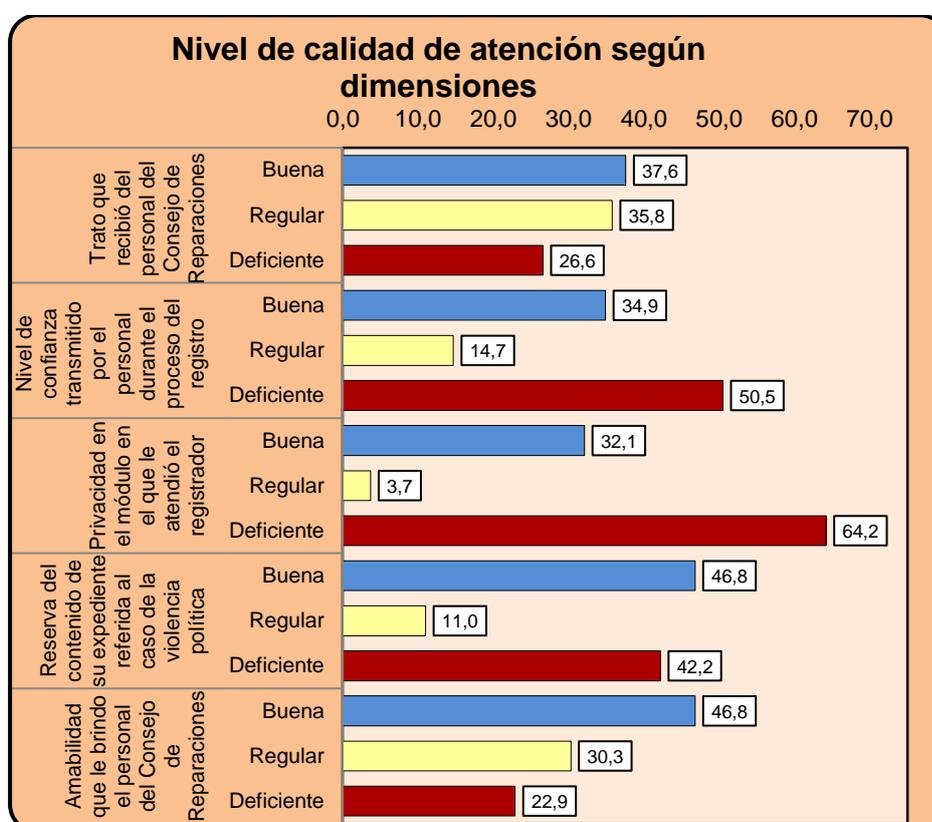


Figura 14. Representación gráfica de las dimensiones del nivel de calidad de la atención en el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas de la Región Huánuco-2013

Al analizar de modo descriptivo las dimensiones del nivel de calidad de la atención durante el Registro en el Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas, se evidenció que 23,9% (26) percibió la

tangibilidad y empatía como buena; así mismo, más de la mitad percibió que la capacidad de respuesta fue de nivel regular [62,4% (68)]; y por último, 62,4% (68) de la muestra percibieron una deficiente calidad de atención en la dimensión fiabilidad.

Tabla 19. Nivel de calidad de atención en el registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas de la Región Huánuco-2013

Nivel de calidad de atención	n=109	
	fi	%
Bueno	25	22,9
Regular	69	63,3
Deficiente	15	13,8

Fuente. Escala de percepción de la calidad de atención del registro en el Consejo de Reparaciones, por las víctimas de la violencia política (Anexo 02).

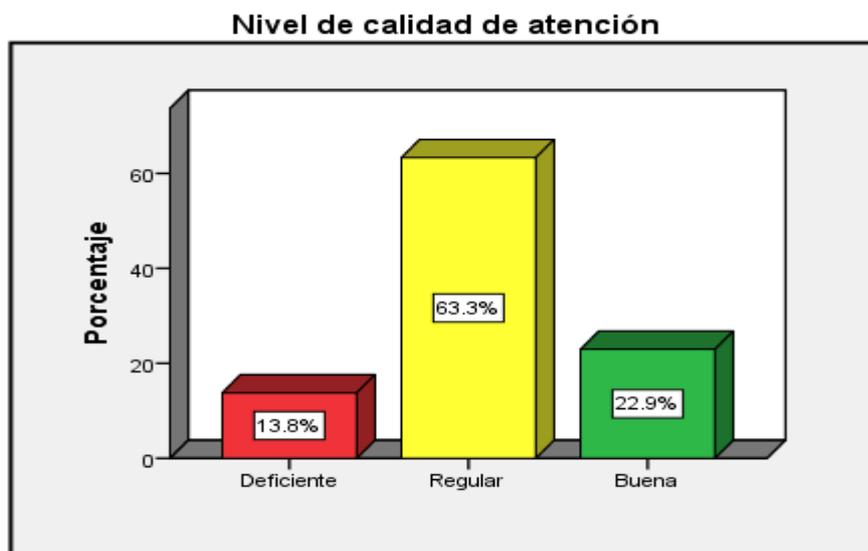


Figura 15. Representación gráfica del nivel de calidad de atención en el registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas de la Región Huánuco-2013

En la presente tabla 19 y figura 15, se expresa de modo global el nivel de calidad, en la que se aprecia que la calidad de atención durante el registro en el Consejo de Reparaciones, fue percibida de nivel regular por 63,3% (69); un 22,9% (25) percibió la calidad de atención de nivel bueno, seguido de un 13,8% (15) que evidenció una calidad deficiente.

4.2. Comprobación de hipótesis

Tabla 20. Relación entre la violencia física experimentada durante la violencia política y nivel de calidad de atención en el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas de la Región Huánuco-2013

Violencia física	Nivel de calidad de atención del consejo de reparaciones						X ²	GL	p-valor
	Bueno		Regular		Deficiente				
	fi	%	fi	%	fi	%			
Si	25	22,9	68	62,4	12	11,0	13,23	2	0,001
No	0	0,0	1	0,9	3	2,8			
Total	25	22,9	69	63,3	15	13,8			

Fuente. Guía de entrevista aplicado a las víctimas de la Región de Huánuco (Anexo 01). Escala de percepción de la calidad de atención del registro en el Consejo de Reparaciones, por las víctimas de la violencia política (Anexo 02).

Al analizar la relación entre la violencia física experimentada durante la violencia política con el nivel de calidad de atención brindado por el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas en estudio, se evidenció que 62,4% (68) de ellos vivenciaron violencia física; a su vez, percibieron una calidad de atención de nivel regular.

Al corroborar la relación entre estas dos variables, mediante la prueba de Chi-cuadrada, se halló un valor calculado de 13,23 para 2 grados de libertad y con significancia de $p = 0.001$; con lo que se rechazó la hipótesis nula; con ello, se determina que las víctimas que sufrieron violencia física percibieron una atención de regular calidad.

Tabla 21. Relación entre la violencia social experimentada durante la violencia política y nivel de calidad de atención en el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas de la Región Huánuco-2013

Violencia social	Nivel de calidad de atención del consejo de reparaciones						X ²	GL	p-valor
	Bueno		Regular		Deficiente				
	fi	%	fi	%	fi	%			
Si	21	19,3	64	58,7	12	11,0	2,87	2	0,238
No	4	3,7	5	4,6	3	2,8			
Total	25	22,9	69	63,3	15	13,8			

Fuente. Guía de entrevista aplicado a las víctimas de la Región de Huánuco (Anexo 01). Escala de percepción de la calidad de atención del registro en el Consejo de Reparaciones, por las víctimas de la violencia política (Anexo 02).

Al evaluar la relación entre la violencia social suscitado en la violencia política con el nivel de calidad de atención durante el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas en estudio, se evidenció que 58,7% (64) experimentaron violencia social; y a su vez, percibieron una calidad de atención de nivel regular.

Comprobando la relación entre estas dos variables, mediante la prueba de Chi-cuadrada, se halló un valor calculado de 2,87 para 2 grados de libertad, sin significancia ($p = 0.238$); con lo que se aceptó la hipótesis nula, determinando la ausencia de relación de dichas variables.

Tabla 22. Relación entre la violencia psicológica experimentada durante la violencia política y nivel de calidad de atención en el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas de la Región Huánuco-2013

Violencia psicológica	Nivel de calidad de atención del consejo de reparaciones						X ²	GL	p-valor
	Bueno		Regular		Deficiente				
	fi	%	fi	%	fi	%			
Si	24	22,0	64	58,7	11	10,1	6,619	2	0,037
No	1	0,9	5	4,6	4	3,7			
Total	25	22,9	69	63,3	15	13,8			

Fuente. Guía de entrevista aplicado a las víctimas de la Región de Huánuco (Anexo 01). Escala de percepción de la calidad de atención del registro en el Consejo de Reparaciones, por las víctimas de la violencia política (Anexo 02).

Respecto a la relación entre la violencia psicológica suscitado en la violencia política con el nivel de calidad de atención durante el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas en estudio, se halló que un 58,7% (64) de ellos vivenciaron violencia psicológica; a su vez percibieron una calidad de atención de nivel regular.

Al contrastar la relación entre estas dos variables, mediante la prueba de Chi-cuadrada, se halló un valor calculado de 6,619 para 2 grados de libertad y con significancia de $p = 0,037$; con lo que se rechazó la hipótesis nula; con ello, se evidencia la relación entre estas dos variables.

Tabla 23. Relación entre la violencia económica experimentada durante la violencia política y nivel de calidad de atención en el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas de la Región Huánuco-2013

Violencia económica	Nivel de calidad de atención del consejo de reparaciones						X ²	GL	p-valor
	Bueno		Regular		Deficiente				
	fi	%	fi	%	fi	%			
Si	21	19,3	66	60,6	15	13,8	5,34	2	0,69
No	4	3,7	3	2,8	0	0,0			
Total	25	22,9	69	63,3	15	13,8			

Fuente. Guía de entrevista aplicado a las víctimas de la Región de Huánuco (Anexo 01). Escala de percepción de la calidad de atención del registro en el Consejo de Reparaciones, por las víctimas de la violencia política (Anexo 02).

Analizando la relación entre la violencia económica suscitado por la violencia política y el nivel de calidad de atención durante en el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas en estudio, se evidenció que 60,6% (66) experimentaron violencia económica; y a su vez, percibieron una calidad de atención del Registro de Reparaciones del nivel regular.

Al comprobar esta relación entre estas dos variables, mediante la prueba de Chi-cuadrada, se halló un valor calculado de 5,34 para 2 grados de libertad y con un nivel de significancia de $p = 0,69$; con lo que se rechazó la hipótesis de investigación, determinando la ausencia de relación de dichas variables.

Tabla 24. Relación entre la violencia sexual experimentada durante la violencia política y nivel de calidad de atención en el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas de la Región Huánuco-2013

Violencia sexual	Nivel de calidad de atención del consejo de reparaciones						X ²	GL	p-valor
	Bueno		Regular		Deficiente				
	fi	%	fi	%	fi	%			
Sí	2	1,8	2	1,8	4	3,7	10,26	2	0,006
No	23	21,1	67	61,5	11	10,1			
Total	25	22,9	69	63,3	15	13,8			

Fuente. Guía de entrevista aplicado a las víctimas de la Región de Huánuco (Anexo 01). Escala de percepción de la calidad de atención del registro en el Consejo de Reparaciones, por las víctimas de la violencia política (Anexo 02).

Al comparar la relación entre la violencia sexual suscitado en la violencia política con el nivel de calidad de atención durante el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas en estudio, se evidenció que 61,5% (67) de ellos no sufrieron violencia sexual, sin embargo percibieron una calidad de atención de nivel regular.

Al corroborar estadísticamente la relación entre estas dos variables, mediante la prueba de Chi-cuadrada, se halló un valor calculado de 10,26 para 2 grados de libertad y con significancia de $p = 0.006$; con lo que se rechazó la hipótesis nula; con ello, se determina la relación entre dichas variables.

CAPÍTULO V

5. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

El estudio partió de la premisa de que en aquellas personas contra quienes se hubiera cometido actos de violencia política, mediante los agentes de Gobiernos Inconstitucionales, que violaron y conculcaron los Derechos Humanos, las garantías consagradas en la Constitución Política del Estado y el Pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos ratificado por el Estado Peruano, merecen reparación como un requisito primordial de la justicia. El Estado Peruano tiene la obligación de rendir cuentas por las acciones u omisiones, cometidas en el pasado; y es a través de la reparación que puede resarcir de manera directa a las víctimas por las violaciones y abusos cometidos contra ellas (8).

Es fundamental reconocer que aquellos que están a cargo del diseño y ejecución de las políticas de reparación tengan en cuenta que estas son medidas de ayuda o subsidio otorgado a la víctima en pro de mejorar su condición de vida; en tanto contribuyen a la calidad de vida del sobreviviente, más allá de pagos o compensaciones, ya que un pago monetario no podrá equipararse con el sufrimiento vivido y las violencias ocurridos a nivel físico, mental y psicológico (11).

El resarcimiento por el Estado, se estableció mediante la Ley que dispone la implementación del Plan Integral de Reparaciones (PIR) promulgada el 29 de julio del 2005 por el Congreso Peruano (37)

La Ley de Reparaciones es un instrumento técnico normativo que determina los principios, enfoques, objetivos, políticas y acciones que guían la acción del Estado, en sus tres niveles de gobierno (nacional, regional y local), en materia de reparación a las víctimas del conflicto armado que tuvo lugar entre los años 1980 y 2000 (en conformidad con las conclusiones y recomendaciones hechas por la Comisión de la Verdad y Reconciliación). Esta Ley, tiene por objetivo reparar a dichas víctimas (que enfrentaron difícilmente los eventos traumáticos), con el objeto de contribuir de manera inmediata al bienestar de las personas afectadas; asimismo, afirmar la paz y la concordia entre los peruanos y propender a la reconciliación nacional” (38).

De este modo, según Dye, citado por Marquina (16), se materializa aquellas políticas públicas que desde 1998 fueron proyectadas por el gobierno con el fin de satisfacer las necesidades de una determinada sociedad, lo que mejora la comprensión de la política pública en materia de reparaciones

Estos hechos son congruentes con las propuestas políticas de Acción Social (39), en Colombia, en la que señala que las víctimas de la violencia política, tienen derecho a obtener las medidas de reparación que propendan por la restitución, indemnización, rehabilitación, satisfacción y garantías de no repetición en sus dimensiones individual, colectiva, material, moral y simbólica. Cada una de estas medidas serán implementadas a favor de la víctima dependiendo de la vulneración en sus derechos y las características del hecho victimizante.

En su operativización consideran que dichos Centros Regionales de Atención y Reparación de las víctimas, deberán otorgar información efectiva e inmediata adoptando medidas de asistencia y reparación consagradas de tal forma que las mismas solo tengan que acudir a estos Centros para ser informadas acerca de sus derechos y remitidas para acceder de manera efectiva e inmediata a las medidas de asistencia y reparación consagradas en la presente Ley (39). Estas consideraciones ponen en evidencia el enfoque de calidad que orientan las atenciones en materia de reparación.

En la misma línea de la calidad de atención en materia de reparaciones; lo propone la Convención de Ginebra, al referir que el conflicto armado puede considerarse como un crimen de guerra, una violación de las leyes y costumbres de la guerra o una grave infracción en sus procesos (40), lo que merece medidas eficaces y de calidad.

En la presente investigación, se evidenció de manera general que existe relación entre las formas de violencia política experimentada por las víctimas, con la percepción de la calidad de atención brindada por el personal del Registro del Consejo de Reparaciones. De manera específica se observó que tanto la violencia física, psicológica y sexual de las víctimas de violencia política consideraron la calidad del servicio del Registro de Reparaciones como regular, es decir no se ha cubierto las expectativas de los mismos, esto concuerda con lo mencionado por Rubio (8), al considerar que en la práctica la historia de las reparaciones a las

víctimas dista de ser ideal, ya que existe el reconocimiento de que ha habido flagrantes violaciones a las normas de Derechos Humanos. Si bien las normas se encuentran vigentes, la realidad interna de los Estados, su entorno sociopolítico, su estructura institucional y sus características económicas, por mencionar solo algunos aspectos; se convierten en obstáculos para el goce efectivo de los derechos a la justicia, verdad y reparación.

Sin embargo, muchos reconocen que las acciones de la justicia deben estar enfocadas hacia las víctimas, teniendo en cuenta sus intereses y preocupaciones expresados por ellas acerca de los asuntos fundamentales para su bienestar, logrando de esta manera compensarlas y mejorar su calidad de vida. La justicia requiere de un reconocimiento de la situación de las víctimas que se traduzca en la atención de aquellas necesidades insatisfechas, la inclusión en la sociedad, y el goce efectivo de sus derechos (8).

Por su parte, en el Informe Final de la Comisión de la Verdad y Reconciliación, que a título de recomendaciones, instan que las acciones del Estado y de la sociedad deberán estar orientadas a sanar las lesiones producto de la violencia, a prevenir lo que en el pasado se suscitó no se repita, y a crear las mejores condiciones para la reconciliación en el futuro inmediato y de mediano plazo.

Sin embargo, Rubio (8), pone a consideración de que las víctimas son conscientes de su derecho a la reparación por el daño causado, pero expresan que no es el precio del dolor, mucho menos el precio por la

muerte o la desaparición de un ser querido. En tanto la gran mayoría de ellas, están más preocupadas por sus necesidades inmediatas que por el procesamiento judicial de los perpetrados de esas violaciones; por lo que no ponderan la calidad de atención que reciben en el Registro del Consejo de Reparaciones.

De forma coincidente, con los hallazgos de la presente investigación, los estudios de Paniagua (41), ponen en evidencia que las víctimas de la violencia política no se encontraban conformes con el Programa Nacional de Resarcimiento. En la misma línea Marquina (16), considera que los problemas en el proceso de implementación del Programa de Reparaciones Económicas (PRE), expresan la escasa voluntad política de los actores gubernamentales nacionales, y el limitado poder de decisión y autonomía de la Oficina Regional de la Comisión Multisectorial de Alto Nivel (CMAN) frente a la Secretaría General de la Presidencia del Consejo de Ministros, y la segmentación del RUV y la CMAN en dos instituciones; segundo que el trabajo del CR principalmente se concentra en la recepción de solicitudes y la lentitud en el proceso de inscripción, acreditación y otorgamiento de las reparaciones.

Finalmente, el estudio refleja que hay gestos por parte del Gobierno, pero los gestos no son suficientes, la enorme incapacidad institucional hace más difícil la implementación del PIR y no se observa un verdadero sentido reparador y la calidad en el trabajo esperado; esto se ve evidenciada con la percepción de nivel regular por las víctimas de las diferentes formas de violencia política, de la calidad de atención en el

Registro de Reparaciones en consecuencia, el panorama sigue siendo sombrío para las víctimas en su lucha; por tanto, muchos de ellos pierden el deseo de continuar con el proceso de reparación, lo que impide que muchas víctimas reconstruyan sus vidas, además tal como lo menciona Lerner, citado por Rubio (8), debilitan la futura confianza de esas personas y sus allegados en las promesas de la democracia.

CONCLUSIONES

En base a los resultados obtenidos, se arribaron a las siguientes conclusiones:

Al analizar la relación entre la violencia física suscitado en la violencia política con el nivel de calidad de atención brindado por el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas en estudio, se evidenció relación entre dichas variables.

Al evaluar la relación entre la violencia social suscitado en la violencia política con el nivel de calidad de atención durante el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas en estudio, se evidenció que no hubo relación alguna entre dichas variables.

Respecto a la relación entre la violencia psicológica suscitado en la violencia política con el nivel de calidad de atención durante el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas en estudio, se evidenció relación entre dichas variables.

Analizando la relación entre la violencia económica suscitado por la violencia política y el nivel de calidad de atención durante en el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas en estudio, se evidenció la ausencia de relación de dichas variables.

Finalmente, al comparar la relación entre la violencia sexual suscitado en la violencia política con el nivel de calidad de atención durante el Registro del Consejo de Reparaciones, percibidas por las víctimas en estudio, se evidenció relación entre dichas variables.

RECOMENDACIONES

Sobre la base de los resultados obtenidos en el presente estudio se presentan las siguientes recomendaciones:

Al estado

- Tal como Rubio (8) menciona, en la actualidad la necesidad de reparar a las víctimas que han sufrido graves y sistemáticas violaciones de sus derechos, ya sea en el marco de un conflicto armado o de un régimen autoritario, es incuestionable. Así, la reparación se ubica en el contexto de la justicia transicional como un instrumento que permite restaurar la dignidad de aquellos supervivientes que han padecido enormes abusos en el pasado y a quienes se les debe reivindicar en su condición de ciudadanos. Ello, demanda servicios de muy buena calidad debiendo garantizar a las víctimas un trato adecuado.
- Establecer políticas para revertir la histórica condición de pobreza, pues en las víctimas de violencia se ha agudizado los problemas de desigualdad y pobreza; el Estado debe brindarles oportunidades concretas para que alcancen su realización como seres humanos y puedan satisfacer sus necesidades de educación, salud, nutrición, vivienda, y participar libremente en la construcción de la sociedad.
- Propiciar alternativas de intervención en las que las víctimas sean asumidas desde su papel protagónico, lo que posibilitaría que las mismas participen de manera activa en cada una de las fases de las propuestas de intervención y reparación integral, en las que la

verdad, la justicia y la reparación material, psicología y espiritual, jueguen un papel fundamental en la restauración del tejido social.

- Proponer modelos teóricos y metodológicos de intervención psicosocial que permitan recuperar la memoria y la reconciliación nacional; modelos que promuevan el trabajo comunitario, la productividad social, cultural y económica de las víctimas; y que no repitan los desaciertos identificados en los enfoques patologista y externalista de intervención que han primado en las propuestas gubernamentales y algunas ONG'S.

CMAN

- La reparación debe tener agilidad para dar respuesta inmediata a las peticiones de las víctimas, debe tener medidas coercitivas que haga que los funcionarios encargados de aplicarla cumplan con su deber, y sobre todo que tenga una veeduría internacional donde las víctimas apelen para hacer valer sus derechos cuando por negligencia de los funcionarios públicos no quieran aplicarla.

Al Consejo de Reparaciones

- Continuar con los procesos de resarcimiento a las víctimas de violencia política, enfocándose en una atención con calidad, que genere confianza en las mismas.

- Llevar a cabo procesos de difusión y capacitación a personal idóneo del Consejo de Reparaciones que se encarguen de atender los casos de violencia política.
- Incorporar de manera completa los estándares mínimos establecidos en los documentos de Derechos Humanos a los procesos de atención de las víctimas de violencia política, estándares que incluyen los criterios de disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y calidad.
- La dependencia del Registro de Reparaciones debe estar enfocada hacia la calidad de atención de las víctimas, dado que ellas tienen sus propios intereses y preocupaciones para su bienestar, en consecuencia urge mejorar la entrega de los servicios a los afectados, ya que ellos merecen una respuesta efectiva y humana, pues les asiste el derecho a obtener reparación.

A los psicólogos

- Plantear propuestas de intervención que asuman una visión epistemológica en la que prime una mirada interdisciplinaria y compleja de la problemática de las víctimas, y se oriente desde un abordaje interno en el que se tenga como objetivo central el empoderamiento y fortalecimiento de la víctima y su entorno comunitario, en pro de la construcción o reconstrucción de su proyecto de vida y su papel social activo.

- Implementar programas terapéuticos, como el asesoramiento a las víctimas de la violencia o a las personas que corren el riesgo de atender contra sí mismas, los grupos de apoyo y la terapia comportamental para la depresión y otros trastornos psiquiátricos.

A la comunidad académica

- Promover actividades para la investigación de la temática de violencia política, a fin de desarrollar e implementar estrategias políticas efectivas.
- Difundir los resultados de la investigación a fin de adoptar las medidas de mejora de la calidad de atención en cuanto a atención de víctimas de violencia política se trate.
- Realizar estudios cualitativos que profundicen la temática del presente estudio.
- Desarrollar estudios experimentales, con enfoque psicológico en diversos contextos de la violencia política.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Lloret de Fernández J. Reparaciones colectivas y en salud en el Perú [Internet]. [Consultado 2016 Mar 29]. Disponible en: <https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiQpu-hoOjLAhUISiYKHIEBOUQFggaMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.ircr.org%2FFiles%2FFiler%2Fevents%2FJuana%2520Lloret%2520corregido%2520SPANISH.docx&usg=AFQjCNFem3ftWJKy9zNYef0qr5zfzkJ8Nw&sig2=1nggTHWeNfEkfFNS7fGnNg&bvm=bv.117868183,d.eWE>.
2. Duggan A. Entre el perdón y el paredón: preguntas y dilemas de la justicia transicional [Internet]. [Consultado 2016 Mar 30]. Disponible en: http://www.idrc.ca/EN/Resources/Publications/openebooks/190-6/index.html#page_19TODOL%C3%93GICOS+DE+LA+ATENCI%C3%93N+PSICOSOCIAL+A+V%C3%8DCTIMAS+DE+VIOLENCIA+POL%C3%8DTICA
3. Huiza Guardia G. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao, octubre - diciembre 2003. [Tesis de grado Magister en Enfermería mención Gestión en Enfermería]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina Humana. Unidad de Pos grado; 2003.
4. Comisión de la Verdad y Reconciliación. Los periodos de la violencia [Internet]. [Consultado 2016 Mar 20]. Disponible en: <http://www.cverdad.org.pe/ifinal/pdf/TOMO%20I/Primera%20Parte%20EI%20Proceso-Los%20hechos-Las%20v%EDctimas/Seccion%20Primera-Panorama%20General/1.%20PERIODIZACION.pdf>.
5. Suescún Soledad JI. Las migraciones forzadas: el desplazamiento interno en Colombia. Cuadernos Geográficos. 2007;41:173-89.
6. De Souza Minayo MC. Relaciones entre procesos sociales, violencia y calidad de vida. Salud colectiva. 2005;1(1):69-78.
7. Comisión de la Verdad y Reconciliación. Programa Integral de Reparaciones [Internet]. [Consultado 2016 Mar 20]. Disponible en: <http://www.derechos.org/nizkor/peru/libros/cv/ix/22.pdf>.
8. Rubio Escolar S. La reparación a las víctimas del conflicto armado en Perú; la voz de las víctimas [Internet]. [Consultado 2016 Mar 30]. Disponible en: <http://www.idl.org.pe/sites/default/files/publicaciones/pdfs/Reparaciones%20.pdf>.
9. Asociación de Concejalas de Bolivia. Violencia política por razón de género [Internet]. [Consultado 2016 Mar 30]. Disponible en: http://www.unwomen.org/mdgf/downloads/MDG-F_Bolivia_C_SP.pdf.
10. Joinet L. Principios internacionales sobre impunidad y reparaciones. Comisión Colombiana de Jurista. 2007(31):497.

11. Naranjo Giraldo G. Ciudadanía y desplazamiento forzado en Colombia: una relación conflictiva interpretada desde la teoría del reconocimiento. *Estudios Políticos*. 2009(25):137-60.
12. Aguilera Torrado A. Componentes epistemológicos y metodológicos de la atención psicosocial a víctimas guerra y violencia política en Colombia. *Tesis Psicológica*. 2013;8(1):68-79.
13. Consejo de Reparaciones. Registro Único de Víctimas: víctimas [Internet]. [Consultado 2016 Mar 20]. Disponible en: http://www.ruv.gob.pe/ruv_requisitos.html.
14. Guerrero Pazos D. Condición actual del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a víctimas, "Cali Ciudad Receptora". [Tesis de grado Abogado]. Cali: Universidad de San Buenaventura Cali. Facultad de Derecho y Ciencias Políticas; 2014.
15. Coral Argoty M. La reparación integral a las víctimas en Colombia, análisis crítico a la "Ley de Víctimas"; caso del Departamento de Nariño. [Tesis de grado Maestría en Derecho Administrativo]. Bogotá: Universidad del Rosario. Facultad de Jurisprudencia; 2014.
16. Marquina Vásquez L. La implementación del Programa de Reparaciones Económicas de los afectados del conflicto armado interno: Huamanga, Ayacucho. Periodo 2005-2013. [Tesis de grado Magister en Ciencia Política y Gobierno]. Ayacucho: Pontificia Universidad Católica del Perú. Escuela de Gobierno y Políticas Públicas; 2014.
17. Macher Batanero S. Mujeres quechuas: agencia en los testimonios de las audiencias públicas de la CVR. [Tesis de grado Magister en Estudios de Género]. Pando: Pontificia Universidad Católica del Perú. Escuela de Postgrado; 2014.
18. Riñón Sanz C. Evaluación de la calidad del servicio de préstamo de una biblioteca universitaria. *Revista general de información y documentación*. 2000;10(1):211.
19. Donabedian A. Reseña de "La calidad de la atención médica. Definición y métodos de evaluación" de Donabedian A. *Salud Pública de México*. 1990;32(2):248.
20. Rondón García A, Salazar Figuera A. Calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de maternidad I del Hospital Universitario Ruiz y Páez, Ciudad Bolívar. [Trabajo de grado Licenciado en Enfermería]. Ciudad Bolívar: Universidad de Oriente Núcleo Bolívar. Escuela de Ciencias de la Salud. Departamento de Enfermería; 2010.
21. Rodríguez Vargas M. Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la universidad Nacional de San Marcos. [Tesis de grado Magister en Estomatología]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Odontología. Unidad de Post-grado; 2012.
22. Ramos González M, Fernández Pratts M, González Longoria MdICB, Castro Bernal C, Vaillard Jiménez E, Lezama Flores G, et al. Calidad

- de la atención de salud. La Habana: Editorial de Ciencias Médicas. 2004:2-20.
23. Código Penal. Artículo 30. La reparación del daño [Internet]. [Consultado 2016 Abr 23]. Disponible en: <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/2/946/5.pdf>.
 24. Briceño Pazmiño SC, Muñoz Pazmiño C. El resarcimiento pecuniario por daño moral en el Ecuador [Internet]. [Consultado 2016 Abr 23]. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3267>. 2014.
 25. Consejo de Reparaciones. Registro Único de Víctimas [Internet]. [Consultado 2016 may 03]. Disponible en: http://www.ruv.gob.pe/ruv_procedimientos.html
 26. Consejo de Reparaciones. Registro Único de Víctimas [Internet]. [Consultado 2016 Mar 20]. Disponible en: <http://www.ruv.gob.pe/registro.html>.
 27. Villegas Perriñán MdM, Rosa Díaz IM. La calidad asistencial: concepto y medida. Dirección y organización. 2003(29):50-8.
 28. Denisov V. Violencia social: ideología política. Moscú: Editorial Progreso; 1986.
 29. Organización Panamericana de Salud. Informe mundial sobre la violencia y la salud [Internet]. [Consultado 2016 Mar 20]. Disponible en: http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/es/summary_es.pdf.
 30. Naciones Unidas. Nota orientativa del secretario general: reparaciones por la violencia sexual relacionada con los conflictos.
 31. Herranz Castillo R. Notas sobre el concepto de violencia política. Anuario de filosofía del derecho. 1991(8):427-42.
 32. Guerrero Mothelet V. Maltrato: la violencia de todos los días [Internet]. [Consultado 2016 may 03]. Disponible en: <http://www.comoves.unam.mx/numeros/articulo/143/maltrato-la-violencia-de-todos-los-dias>
 33. Domènech M, Íñiguez L. La construcción social de la violencia. Athenea Digital Revista de pensamiento e investigación social. 2002;1(2):1-10.
 34. Rodríguez Carballeira Á, Almendros C, Escartín Solanelles J, Porrúa García C, Martín Peña J, Javaloy F, et al. Un estudio comparativo de las estrategias de abuso psicológico: en pareja, en el lugar de trabajo y en grupos manipulativos. Anuario de psicología/The UB Journal of psychology. 2005;36(3):299-314.
 35. Contreras R. Violencia económica: arma de dominación machista [Internet]. [Consultado 2016 may 03] Disponible en: <http://www.informador.com.mx/suplementos/2013/471413/6/violencia-economica-arma-de-dominacion-machista.htm> [
 36. Afanador Contreras MI, Caballero Badillo MC. La violencia sexual contra las mujeres. Un enfoque desde la criminología, la victimología y el derecho. Reflexión Política. 2012;14(27):122-33.

37. Congreso de la República. Ley que crea el Plan Integral de Reparaciones - PIR [Internet]. [Consultado 2016 Abr 23]. Disponible en: <http://www.ruv.gob.pe/archivos/ley28592.pdf>
38. Comisión Multisectorial de Alto Nivel. Definición Plan Integral de Reparaciones [Internet]. [Consultado 2016 Abr 23]. Disponible en: <http://www.minjus.gob.pe/reparaciones/>
39. Acción Social. Ley de víctimas y restitución de tierras. Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones [Internet]. [Consultado 2016 Abr 23]. Disponible en: http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/descargas/ley_victim as/ley_victimdas_completa_web.pdf
40. Centro Internacional de Derechos Humanos y Desarrollo Democrático. Servicio de salud para las víctimas de violencia sexual [Internet]. [Consultado 2016 Abr 23]. Disponible en: <http://www.inppares.org/sites/default/files/Servicios%20de%20salud%20para%20victimas%20violencia.pdf>
41. Paniagua Solórzano W. La victimidad, una aproximación desde el proceso de resarcimiento en la Región Ixhil del Noroccidente de Guatemala. [Tesis Doctoral]. Guatemala: Universidad Autónoma de Barcelona. Facultad de Psicología. Departamento de Psicología social; 2010.

BIBLIOGRAFÍA

- Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of Service Quality. *J Retailing* 1988; 65:2-40.
- Jose Supo. Seminarios de investigación. [Consultado 2016 Abr 23]. Disponible en <http://seminariosdeinvestigacion.com/author/sipro/>

ANEXOS

Código:

Fecha: ----/----/---

ANEXO 01

GUIA DE ENTREVISTA DE LAS CARACTERISTICAS GENERALES Y DE LA VIOLENCIA POLÍTICA EXPERIMENTADA POR LAS VICTIMAS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Las formas de violencia política experimentada por las víctimas y la percepción de la calidad de atención brindada por el Concejo de Reparaciones de la Región Huánuco – 2013.

INSTRUCCIONES: Estimado(a) ciudadano (a), en esta entrevista le presentamos una serie de preguntas que usted la responderá de manera veraz a la persona encargada, quien le leerá comprensivamente cada pregunta, a la que responderá y el entrevistador lo registrará.

Las partes de este instrumento están consideradas en primer lugar sobre sus características generales, en segundo lugar se indaga sobre sus experiencias vividas en la violencia política suscitada.

La veracidad de sus respuestas son de estimable valor por lo que le solicitamos responda de tal forma. La entrevista es totalmente anónima y los registros serán conservados de manera reservada.

Gracias por su colaboración.

I. Características demográficas**Edad**

1) ¿Cuántos años cumplidos tiene usted a la fecha?

.....

Sexo

2) ¿A qué género biológico pertenece usted?

Masculino () Femenino ()

II. Características sociales**Escolaridad**

3) ¿Qué grados de estudios concluyo?

Ninguno () Primaria ()

Secundaria () Superior ()

Zona de procedencia

4) ¿De qué zona procede usted?

.....

Ocupación

5) ¿Actualmente a que se dedica usted?

Vendedor ambulante () Obrero ()

Empleado () Comerciante ()

Ama de casa () Otro ()

III. Formas de violencia política experimentada**Tipo de violencia política**

6) ¿Qué tipo de violencia política experimentó usted?

- | | | | |
|-------------|-----|-----------|-----|
| Física | () | Social | () |
| Psicológica | () | Económica | () |
| Sexual | () | | |

Violencia física experimentada

De haber experimentado usted violencia física

7) ¿Con qué tipo de violencia física fue usted afectado/a?

- | | |
|---|-----|
| Muerte de uno o varios familiares | () |
| Desaparición Forzada de uno o varios familiares | () |
| Tortura | () |
| Heridas o Lesiones | () |
| Lesiones Graves | () |

Violencia social experimentada

De haber experimentado usted violencia social:

8) ¿Con qué tipo fue usted afectado/a?

- | | |
|------------------------|-----|
| Reclutamiento Forzado | () |
| Desplazamiento forzado | () |

Violencia psicológica experimentada

9) ¿Con qué tipo fue usted afectado/a?

- | | |
|------------------------------|-----|
| Secuestro | () |
| Detención Arbitraria | () |
| Indebidamente requisitoriado | () |

Violencia económica

10) ¿Qué tipo de violencia económica experimentó?

- | | |
|------------------------|-----|
| Desplazamiento Forzoso | () |
| Sustracción de bienes | () |
| Apropiación ilícita | () |

Violencia sexual

11) ¿Qué tipo de violencia sexual experimentó?

- | | |
|------------------|-----|
| Violación sexual | () |
| Violencia sexual | () |

IV. Patrón de ocurrencia de la violencia política experimentada**Lugar de ocurrencia**

12) ¿Dónde se encontraba usted cuando se suscitó la violencia política?

- | | |
|-----------------------------------|-----|
| En la zona de residencia habitual | () |
| En otra zona de tránsito | () |
| En una zona imprevista | () |

Período de ocurrencia

13) ¿En qué fecha fue usted afectado/a por la violencia política?

1980 a 1985 ()

1986 a 1990 ()

1991 a 1995 ()

1996 a 2000 ()

Registro de la ocurrencia en otra institución

14) ¿Registro la violencia en alguna institución?

CVR ()

Defensoría del Pueblo ()

Programa de Atención de Reparaciones ()

Ministerio de la Mujer ()

PNP / FFAA ()

ONG ()

Denuncia de la ocurrencia de violencia política

15) ¿Denunció el hecho ocurrido?

Si () No ()

Lugar de la denuncia

16) ¿Dónde denunció?

.....

En caso de ser negativa su respuesta responda la siguiente pregunta

Razón de la no denuncia

17) ¿Porqué no denunció?

.....

Resultado de la denuncia

18) ¿Se acreditó como beneficiario ante el Consejo de Reparaciones?

Si () No ()

Código:

Fecha: ---/---/---

ANEXO 02
ESCALA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL REGISTRO DEL
CONSEJO DE REPARACIONES.

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Las formas de violencia política experimentada por las víctimas y la percepción de la calidad de atención brindada por el Consejo de Reparaciones de la Región Huánuco – 2013.

INSTRUCCIONES: estimado(a) Señor, Señora, Señorita en esta entrevista le formulamos, una escala de opiniones, a la que usted deberá responder de manera veraz, luego sus respuestas registradas por el entrevistador.

Las partes de este instrumento contiene las siguientes características: la tangibilidad, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía; durante el proceso de registro que usted tuvo que recurrir ante el Consejo de Reparaciones. Deberá usted responder marcando con una X o el valor que le corresponde su opinión en los recuadros que tendrá el encuestador (Cartilla) siguiente:

Gracias por su colaboración.

Muy Buena	Buena	Regular	Deficiente	Muy deficiente
4	3	2	1	0

Reactivos						
I. Tangibilidad		4	3	2	1	0
1	El funcionamiento de los equipos de trabajo que contaba el módulo de atención del Consejo de Reparaciones, fue:					
2	La comodidad de los mobiliarios del módulo de atención, fue:					
3	La disposición de los asientos en la sala de espera para los usuarios, fue:					
4	La dirección de ubicación del módulo del Consejo de Reparaciones, fue:					
5	La apariencia de los ambientes del módulo de atención, fue:					
6	La pulcritud de las instalaciones del módulo, fue:					
7	La limpieza de los servicios higiénicos del módulo del Consejo de Reparaciones, fue:					
8	La ventilación e iluminación del módulo de atención, fue:					
9	La suficiencia de las fichas de registro para los casos, fue:					
II. Fiabilidad		4	3	2	1	0
10	El tiempo de espera para el registro de su caso, fue:					
11	El tiempo que espero para que obtenga su acreditación por el Consejo de Reparaciones, fue:					

III. Capacidad de respuesta		4	3	2	1	0
12	La información brindada por el Consejo de Reparaciones sobre la duración y termino del proceso al registrar su caso, fue:					
13	Las habilidades, conocimientos, y destrezas del personal del Consejo de Reparaciones para la solución de su problema, fue:					
14	La canalización de sus reclamos y quejas por el personal del Consejo de Reparaciones, fue:					
15	La disposición y voluntad que mostro el personal del Consejo de Reparaciones ante sus expectativas y problemas, fue:					
IV. Seguridad		4	3	2	1	0
16	El trato que recibió del personal del Consejo de Reparaciones, fue:					
17	El nivel de confianza transmitido por el personal del Consejo de Reparaciones durante el proceso del registro único de víctimas, fue:					
18	La privacidad en el módulo en el que le atendió el registrador, fue:					
19	La reserva del contenido de su expediente referida al caso de la violencia política, fue:					
20	La amabilidad que le brindo el personal del Consejo de Reparaciones, fue:					
21	La capacidad de responder a sus dudas por el personal del Consejo de Reparaciones, fue:					
V. Empatía		4	3	2	1	0
22	La información que recibió del personal del Consejo de Reparaciones sobre los objetivos, requisitos y la importancia del código del registro único de víctimas, fue:					
23	La información que recibió sobre las etapas que comprende el proceso del registro ante el Consejo de Reparaciones, fue:					
24	Los horarios de atención para el registro de su caso, fue:					
25	La información que recibió usted sobre los horarios de atención para sus consultas posteriores, fue:					
26	La comprensión que le mostro el registrador, cuando narraba su caso de violencia política, fue:					
27	El apoyo emocional del registrador, expresando palabras de aliento durante la narración del hecho de violencia política, fue:					
28	La disposición del personal del Consejo de Reparaciones, para ayudarlo, fue:					
29	La explicación que le brindo el registrador ante la posible retención de su expediente, fue:					

Acrónimos

ACOBOL	:	Asociación de Concejalas de Bolivia
ADEVRA	:	Asociación de Desplazados de la Violencia Política y Residentes de Andahuaylas
ANC	:	Asociación Nacional de Centros
ANR	:	Asociación Nacional de Rectores
ANTROPIL	:	Asociación Nacional Torturados y Presos Inocentes Liberados y Olvidados por el Estado
APRODEH	:	Asociación Pro Derechos Humanos
CA	:	Comité de Amnistía
CAPS	:	Centro de Asistencia Psicosocial
CENSO	:	Censo por la Paz
CIDH	:	Comisión Interamericana de Derechos Humanos
CMAN	:	Comisión Multisectorial de Alto Nivel
CNDDHH	:	Coordinadora Nacional de Derechos Humanos
CP	:	Centro Poblado
CR	:	Consejo de Reparaciones
CRR	:	Comité de Reparaciones y Rehabilitación
CVDH	:	Comité sobre Violaciones de Derechos Humanos
CVR	:	Comisión de la Verdad y Reconciliación
D.S.	:	Decreto Supremo
ERP	:	Ejército Revolucionario del Pueblo
FAR	:	Fuerzas Armadas Revolucionarias
FEDADOI	:	Fondo Especial de Administración del Dinero Obtenido Ilícitamente en Perjuicio del Estado
MINSA	:	Ministerio de Salud Nacional
OMS	:	Organización Mundial de la Salud
ONU	:	Organización de las Naciones Unidas
OPS	:	Organización Panamericana de la Salud
PCM	:	Presidencia de Consejo de Ministro
PCP-SL	:	Partido Comunista del Perú – Sendero Luminoso
PIR	:	Plan Integral de Reparaciones
PRC	:	Programa de Reparaciones Colectivas

PRE	:	Programa de Reparaciones Económicas
PRT	:	Partido Revolucionario de los Trabajadores
R.M.	:	Resolución Ministerial
RADI	:	Registro de Desplazados
RUV	:	Registro Único de Víctimas
AMARES	:	Programa de Apoyo a la Modernización del Sector Salud y Aplicación en una Región del Perú ámbitos de la paz, la reparación colectiva y la reconciliación
CROVAVPA	:	La Coordinadora Regional de Organizaciones de Víctimas y Afectados de la Violencia Política de la Región de Apurímac
FA	:	Fuerzas armadas
FP	:	Fuerza Policial
OMAVIPO	:	Organización de Mujeres Afectadas por la Violencia Política
COFADESVIVPO:		Comunidad de Familias Desplazadas y Víctimas de la Violencia Política