

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CIENCIA POLÍTICA Y GOBERNABILIDAD



TESIS

**Comunicación para la prevención de conflictos sociales caso: Municipalidad Distrital de
Cotaruse – 2019**

Presentado por:

Julio Carrasco Román

Para optar el título de Licenciado en Ciencia Política y Gobernabilidad

Abancay, Perú

2021



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CIENCIA POLÍTICA Y GOBERNABILIDAD



TESIS

“COMUNICACIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES CASO:
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COTARUSE - 2019”

PRESENTADO POR **Julio Carrasco Román**, para optar el título de Licenciado en Ciencia Política y
Gobernabilidad

SUSTENTADO Y APROBADO 02 de diciembre 2021, ANTE EL JURADO EVALUADOR:

PRESIDENTE:



Mg. César E. Cuentas Carrera

PRIMER MIEMBRO:



Lic. Alfredo Sumi Arapa

SEGUNDO MIEMBRO:



Lic. Teodoro Arenas Mamani

ASESOR:



Ing. Carlos Sánchez Acostupa



Agradecimiento

Gracias a mi Universidad gracias por haberme permitido formarme a todas las personas que fueron partícipes de este proceso ya sea directa o indirecta gracias a todos ustedes fueron ustedes los responsables de realizar su pequeño aporte que el día de hoy se ve reflejado en este logro. Los agradecimientos a mis padres y hermanos por el apoyo incondicional.



Dedicatoria

Esta carta de agradecimiento es para todos aquellos que me han brindado un apoyo sustancial e importante a lo largo de mi carrera y para el desarrollo posterior de este artículo. Primero, gracias a mis padres por el apoyo moral y espiritual que necesité para seguir adelante cuando las cosas se pusieron difíciles. Estoy muy agradecida con el equipo de profesores que me brindaron orientación y apoyo intelectual durante este proceso de investigación, sin los cuales esto no hubiera sido posible. Gracias por su esfuerzo, paciencia y consideración.



“Comunicación para la prevención de conflictos sociales caso: Municipalidad Distrital de Cotaruse – 2019”

Línea de investigación: Teoría política y gobernabilidad

Esta publicación está bajo una licencia de Creative Commons



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
RESUMEN	4
ABSTRACT	5
CAPÍTULO I	6
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	6
1.1. Descripción del problema	6
1.2. Enunciado del problema.....	7
1.2.1. Problema general	7
1.2.2. Problemas específicos	7
1.3. Justificación de la investigación.....	8
CAPÍTULO II	10
OBJETIVOS E HIPÓTESIS	10
2.1. Objetivos de la investigación	10
2.1.1. Objetivo general.....	10
2.1.2. Objetivos específicos	10
2.2. Hipótesis de la investigación.....	10
2.2.1. Hipótesis general.....	10
2.2.2. Hipótesis específicas	10
2.3. Operacionalización de variables.....	11
CAPÍTULO III	12
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	12
3.1. Antecedentes	12
3.2. Marco teórico	15
3.2.1. La comunicación.....	15
3.3. Comunicación desde el gobierno.....	17
3.4. ¿En qué consiste la comunicación gubernamental?.....	18
3.5. Técnicas y herramientas de comunicación gubernamental.....	19
3.6. La comunicación como fuente democratizadora.....	19
3.6.1. Estabilidad	20
3.6.2. Legitimidad.....	20
3.6.3. Eficacia.....	22



3.6.4. Gobernabilidad	24
3.6.5. Gobernabilidad y gobernanza	27
3.6.6. Prevención de conflictos sociales	28
3.6.7. Teoría de conflictos sociales	28
3.6.8. El Marxismo	31
3.6.9. El Funcionalismo	32
3.6.10. Las Teorías Volcánicas	32
3.6.11. Las nuevas Teorías del conflicto Social.....	33
3.7. Niveles de conflictos.....	34
3.8. Marco conceptual.....	35
3.8.1. Gobernabilidad	35
3.8.2. Gobernanza.....	35
3.8.3. Eficiencia.....	35
3.8.4. Estabilidad política.....	35
3.8.5. Legitimidad.....	36
3.8.6. Políticas publicas	36
3.8.7. Conflicto.....	37
3.8.8. Gestión publica	37
3.8.9. Insatisfacción de necesidades	38
3.8.10. Participación ciudadana	38
3.8.11. Comunicación.....	39
3.8.12. Conciliación.....	39
3.8.13. Conflicto activo	40
3.8.14. Conflicto latente.....	40
3.8.15. Conflicto social.....	40
3.8.16. Conflicto socio ambiental.....	40
3.8.17. Cooperación.....	40
3.8.18. Crisis	40
3.8.19. Escalamiento.....	41
3.8.20. Des escalamiento	41
3.8.21. Mediación.....	41
3.8.22. Negociación.....	42
3.8.23. Resolución de Conflictos	42
CAPÍTULO IV.....	44
METODOLOGÍA.....	44
4.1. Tipo y nivel de investigación	44



4.2. Diseño de la investigación	44
4.3. Población y muestra.....	44
4.4. Procedimiento.....	45
4.5. Técnica e instrumentos.....	46
4.6. Análisis estadístico	46
4.6.1. Coeficiente de correlación Spearman	46
CAPÍTULO V	47
RESULTADOS Y DISCUSIONES	47
5.1. Análisis de resultados	47
5.1.1. Relación entre la eficiencia y prevención de conflictos sociales.....	50
5.1.2. Relación entre la estabilidad política y prevención de conflictos sociales	51
5.1.3. Contrastación de hipótesis.....	52
5.1.4. Hipótesis específica 1.....	53
5.1.5. Hipótesis específica 2.....	54
5.1.6. Hipótesis específica 3.....	55
5.2. Discusión de resultados.....	56
CAPÍTULO VI.....	60
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	60
6.1. Conclusiones	60
6.2. Recomendaciones	61
REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA	63
ANEXOS	67



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Operacionalización de Variables</i>	11
Tabla 2 <i>Técnica e Instrumentos</i>	46
Tabla 3 <i>Nivel de apreciación sobre la comunicación y prevención de conflictos sociales</i>	47
Tabla 4 <i>Nivel de apreciación sobre la comunicación y prevención de conflictos sociales</i>	48
Tabla 5 <i>Nivel de apreciación sobre la eficacia y prevención de conflictos sociales</i>	50
Tabla 6 <i>Nivel de apreciación sobre la estabilidad política y prevención de conflictos sociales</i>	51
Tabla 7 <i>El nivel de relación es buena entre la gobernabilidad y la prevención de conflictos sociales en el Distrito de Cotaruse - 2019</i>	52
Tabla 8: <i>El nivel de relación es buena entre la gobernanza y la prevención de conflictos sociales en el Distrito de Cotaruse – 2019</i>	53
Tabla 9 <i>El nivel de relación es buena entre la eficiencia y la prevención de conflictos sociales en el Distrito de Cotaruse – 2019</i>	54
Tabla 10 <i>El nivel de relación es buena entre la estabilidad política y la prevención de conflictos sociales en el Distrito de Cotaruse – 2019</i>	55
Tabla 11: <i>Matriz de Consistencia</i>	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Nivel de apreciación sobre la comunicación y prevención de conflictos sociales ...</i>	47
Figura 2 <i>Nivel de apreciación sobre la gobernanza y prevención de conflictos sociales</i>	49
Figura 3 <i>Nivel de apreciación sobre la eficacia y prevención de conflictos sociales</i>	50
Figura 4 <i>Nivel de apreciación sobre la estabilidad política y prevención de conflictos sociales</i>	51



INTRODUCCIÓN

Entorno a las expectativas de conllevar una buena gestión municipal existen mecanismos e instrumentos donde se desarrollan estrategias para poder reducir el índice de conflictividad en contextos nacionales, regionales y locales, a pesar de que existieron y existirán el proceso de luchas de clases sociales donde los gobernantes harán de todo para seguir manteniendo su clase y privilegios y por el lado de los gobernados ellos luchan por reducir esa gran diferencia y dejar de ser los más desposeídos, es por ello que se desarrollan contradicciones entre ambas clases y muchas veces con desconocimiento de los mecanismos de prevención de conflictos, ese desconocimiento conllevan a que se puedan desatar conflictos sociales por distintas razones.

El objeto de esta investigación se centra en la concepción de la Comunicación como herramienta para generar consenso, y lograr apoyo social hacia las acciones del gobierno municipal de Cotaruse, a través de los mecanismos utilizados por parte de la autoridad de dicho distrito. El proceso comunicativo por parte de las instituciones públicas es un canal por el cual pueden establecer y afianzar el vínculo entre gobernados y gobernantes. Dentro del ámbito de la gestión municipal, ello se ve manifestado en el firme atrevimiento que tienen las autoridades por comunicarse de manera clara, planificada y coherente a los ciudadanos sobre sus acciones que realiza y va a realizar (Amadeo, 2016).

En tal sentido, la comunicación en la presente investigación se enfatizara desde la perspectiva gubernamental que toma protagonismo cada vez más, debido a que cimienta consenso ya sea a mediano y largo plazo entre la población y los gobernantes, y abandona esa lógica de modelo jerárquico donde las autoridades informaban y la población escuchaba y obedecía, deja de lado esa forma de gobernar de manera unilateral, todo ello reduce las tensiones entre los ciudadanos y autoridades y amplía la posibilidad de resolución de conflictos de manera pacífica por lo que las respuesta de los gobiernos se desarrollan de forma precisa y concisa.

Para Riorda (2013) "Si la comunicación gubernamental no actúa bien, no hay consenso y si no hay consenso, no hay buena gestión". De la misma manera la comunicación gubernamental juega un papel clave en la construcción de una determinada cultura política, ya que el mismo aspecto que la población escuche a la autoridad, se preocupe por el quehacer político es un buen síntoma que la cultura política de esos ciudadanos son de manera positiva.



La investigación trazada busca encontrar respuestas a las interrogantes planteadas; ¿Cuál es el nivel de relación entre la comunicación y la prevención de conflictos sociales en el Distrito de Cotaruse 2019?, ¿Cuál es el nivel de relación entre la gobernanza y la prevención de conflictos sociales en el Distrito de Cotaruse - 2019? ¿Cuál es el nivel de relación entre la eficiencia y la prevención de conflictos sociales en el Distrito de Cotaruse - 2019? y ¿Cuál es el nivel de relación entre la estabilidad política y la prevención de conflictos sociales en el Distrito de Cotaruse - 2019? Los objetivos plantados en la presente investigación son: Analizar el nivel de relación entre la comunicación y la prevención de conflictos sociales en el Distrito de Cotaruse – 2019, Describir el nivel de relación entre la gobernanza y la prevención de conflictos sociales en el Distrito de Cotaruse – 2019, Determinar el nivel de relación entre la eficiencia y la prevención de conflictos sociales en el Distrito de Cotaruse – 2019 y Determinar es el nivel de relación entre la estabilidad política y la prevención de conflictos sociales en el Distrito de Cotaruse – 2019.

Las hipótesis planteadas en la presente investigación son las siguientes: El nivel de relación es buena entre la comunicación y la prevención de conflictos sociales en el Distrito de Cotaruse – 2019, el nivel de relación es buena entre la gobernanza y la prevención de conflictos sociales en el Distrito de Cotaruse – 2019, el nivel de relación es buena entre la eficiencia y la prevención de conflictos sociales en el Distrito de Cotaruse – 2019 y el nivel de relación es buena entre la estabilidad política y la prevención de conflictos sociales en el Distrito de Cotaruse – 2019.

La presente investigación abordara los siguientes capítulos

CAPÍTULO I, En el presente capítulo se abordara lo concerniente al planteamiento del problema, que este capítulo comprende la descripción del problema, enunciado del problema como el problema general y específicos así mismos dentro del capítulo 1 se desarrollara la justificación de la investigación

CAPÍTULO II, Se abordara lo concerniente a los objetivos e hipótesis que comprende del objetivo general y objetivos específicos así mismo la hipótesis general y específica, de la misma manera se abordara lo concerniente a la operacionalización de variables.

CAPÍTULO III. Se abordara lo concerniente al marco teórico la misma que comprende los antecedente de alcance internacional, antecedentes de alcance nacional y antecedentes de alcance local los mismos que sirvieron como guía para la presente investigación, como también se desarrollará lo correspondiente al marco teórico y marco conceptual los cuales fueron el soporte teórico de la presente investigación



CAPÍTULO IV: Se abordara lo concerniente a la metodología, tipo y nivel de investigación, así mismo se desarrollara sobre el diseño de la investigación, población y muestra, técnica e instrumentos, como también se abordara lo concerniente al análisis estadístico.

CAPÍTULO V: En el presente capítulo se abordara sobre los resultados y discusiones, las mismas que comprenden el análisis de resultados, contrastación de hipótesis y discusión de resultados

CAPÍTULO VI: Se abordara lo concerniente a las conclusiones y recomendaciones, las que comprende, conclusiones de la investigación a través del análisis realizado y recomendaciones en función a cada conclusión determinada, así mismo se podrá visibilizar concerniente a la bibliografía y anexos correspondientes a la investigación



RESUMEN

El propósito de la presente tesis fue analizar el nivel de relación entre comunicación y la prevención de conflictos sociales en el Municipalidad Distrital de Cotaruse, para ello la metodología que se aplicó fue correlacional del método inductivo con diseño no experimental-transversal de tipo básico. La población parte de la investigación constituye un total de 2570 habitantes electores del distrito de Cotaruse Provincia de Aymaraes departamento de Apurímac, para sacar la muestra se emplea la muestra probabilística aleatoria simple. La Los resultados de la investigación se obtuvo que el 95.2% de ellos indican que la comunicación está en un nivel regular y la prevención de conflictos sociales el 73.7% consideran que es buena, esto refleja la existente tención de comunicación entre los gobernantes y gobernados y se pondría en cuestión el sistema de gobierno, como productor de decisiones políticas y su capacidad para resolver problemas, así mismo que la comunicación es poco relevante dentro de la municipalidad distrital de Cotaruse por la poca participe de la población en la toma decisiones en diferentes ámbitos, desde la perspectiva del gobernante se logra entender las distintas demandas de la población lo que conlleva a que la prevención de conflictos sociales sea más efectivos por medio de este proceso comunicativo además que dentro de este procesocomunicativo se logra obtener una buena gobernanza, a través de la eficacia y de esta manera lograr una estabilidad política.

Palabras claves: *comunicación, conflictos sociales, prevención, gobernanza.*



ABSTRACT

The purpose of this thesis was to analyze the level of relationship between communication and the prevention of social conflicts in the District Municipality of Cotaruse, for this the methodology that was applied was correlational of the inductive method with a non-experimental-transversal design of basic type. The population part of the investigation constitutes a total of 2570 voters of the district of Cotaruse Province of Aymaraes department of Apurímac, to draw the sample the simple random probabilistic sample is used. The results of the research found that 95.2% of them indicate that communication is at a regular level and the prevention of social conflicts 73.7% consider that it is good, this reflects the existing tension of communication between the rulers and the governed and the government system would be questioned, as a producer of political decisions and its ability to solve problems, likewise that communication is not very relevant within the district municipality of Cotaruse due to the little participation of the population in decision-making in different areas, from the perspective of the ruler, it is possible to understand the different demands of the population, which leads to the prevention of social conflicts being more effective through this communicative process, in addition to the fact that within this communicative process, good governance is achieved, through efficiency and thus achieve political stability., a través de la eficiencia y así lograr la estabilidad política.

Palabras clave: *comunicación, conflictos sociales, prevención, gobernanza.*



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

En los conflictos surgidos en América Latina durante buena parte del siglo XX tuvieron dos denominadores en común uno es el de carácter armado de confrontaciones y el otro origen hegemónico e ideológico de las disputas. En este marco los conflictos intra-estatales, se dieron como consecuencia de la aparición de guerrillas armadas durante los años sesenta, setenta y ochenta estos constituyeron la tipología más extendida en la región y los que se refiere a confrontación con el Estado aquí más vidas humanas se cobraron. Es aquí donde aún debe hacer frente a este tipo de conflictos armados en donde la sociedad civil es la principal damnificada, en las dos últimas décadas los conflictos armados y de carácter hegemónico e ideológico han ido cediendo terreno frente a un nuevo tipo de conflictos sociales, conflictos políticos conflictos institucionales y culturales complejos y multidimensionales.

Son estos rasgos comunes en mayor o menor medida por todos los países de la región que nos muestran estructuras de poder excesivamente concentradas, en dinámicas económicas insuficientemente competitivas en los mercados internacionales, instituciones estatales débiles y poco legítimas, problemas de gestión pública institucional, pobreza persistente e inequidad, niveles de participación ciudadana limitados y irregulares, también incompletos mecanismos de reconocimiento institucional y ejercicio de gobernabilidad muy decadente.

Lo que en consecuencia trajo consigo en estas dos últimas décadas en el interior de nuestro país la diversificación de demandas, la multiplicación y fragmentación de actores y los altos niveles de polarización caracterizan un patrón de conflictividad dentro de nuestros gobierno esto porque las demandas que canalizan los conflictos combinan estos reclamos por el ejercicio de los derechos de los pueblos indígenas al autogobierno y al territorio, estas protestas son por el acceso a servicios básicos, exigencias de mejoras



salariales y resistencia a la explotación de recursos naturales. A pesar de la consolidación democrática la región ha experimentado, además, conflictos de poder al interior del aparato estatal y golpes de estado de tipo tradicional como en Honduras junto a nuevas modalidades de crisis institucionales como ha sido el caso en Paraguay, Argentina o Chile.

En estos tiempos en el que el país vive una continua convulsión social por conflictos sociales a causa de una in-gobernabilidad por demandas insatisfechas, una mala gestión pública y muy mala legitimidad ganada casi a pulso por los tres niveles de gobierno el nacional, gobiernos regionales y locales.

Es así que para remediar esto se requiere plantear propuestas de buen gobierno teniendo como premisas la prevención de conflictos sociales enmarcados en una gobernabilidad legítima de acciones para un buen gobierno y una eficiente gestión pública con transparencia en cada uno de sus procesos, políticas públicas adecuadas que atiendan las necesidades reales de la población y no solo sean paliativos pasajeros, de tal manera que se logre establecer estándares favorables para el desarrollo integral logrando legitimidad en el distrito. En tal sentido se plantea lograr un plan de acción basado fundamentarme en desarrollar la gobernabilidad para la prevención de conflictos sociales, en esta localidad con una particularidad de territorio extensa de dificultoso acceso a muchas de sus comunidades por la distancia a la que se encuentran, lo que motiva una carente presencia del gobierno local y mucho menos nacional lo que genera la mala aplicación de políticas públicas y muy baja legitimidad.

1.2. Enunciado del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Cuál es el nivel de relación entre la comunicación y la prevención de conflictos sociales en el Municipalidad Distrital de Cotaruse 2019?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de relación entre la gobernanza y la prevención de conflictos sociales en el Municipalidad Distrital de Cotaruse - 2019?
- ¿Cuál es el nivel de relación entre la eficiencia y la prevención de conflictos sociales en el Municipalidad Distrital de Cotaruse - 2019?



- ¿Cuál es el nivel de relación entre la estabilidad política y la prevención de conflictos sociales en el Municipalidad Distrital de Cotaruse - 2019?

1.3. Justificación de la investigación

según el informe del LATINOBARÓMETRO (2018), En Latinoamérica actualmente la confianza de los ciudadanos hacia las instituciones no va en aumento, además según esta ONG somos la región del mundo más desconfiada de sus autoridades, por segundo año consecutivo somos la región con menor confianza hacia las autoridades. A comparación con los resultados de Asia, África y Árabe. Todo ello recae en nuestro país la diversificación de demandas, la multiplicación y fragmentación de actores, y los altos niveles de polarización en relación a la aplicación de políticas públicas, genera una baja legitimidad de las autoridades en los distintos niveles de gobierno.

La heterogeneidad en los movimientos y organizaciones sociales en América Latina se ha profundizado en la última década y hoy el mapa de conflictividad muestra conflictos en donde convergen sindicatos, trabajadores informales, pueblos indígenas, campesinos, grupos étnicos, mujeres, jóvenes, grupos ecologistas, trabajadores y organizaciones no gubernamentales que defienden sus visiones e intereses sectoriales desde todo punto de vista con intereses y justificaciones muy diversos. El último rasgo del patrón de conflictividad latinoamericano es la polarización creciente acorde a los niveles de mala gestión política que existen hoy en la región, que generan sociedades insatisfechas y democracias con una alta tensión, estos son producto de la enorme desilusión que siguió al fracaso de las recetas de estabilización económica aplicadas desde los noventa.

La población latinoamericana iniciaron un proceso de toma conciencia, luego de una década de sacrificios en términos de planes de ajuste, despidos masivos, reducción de las funciones del Estado, privatizaciones de empresas nacionales pero sobretodo los niveles altos de desempleo, el Perú es uno de los países considerados más desigual del planeta, todo ello ratificado a través del coeficiente de Gini. Esta realidad conlleva a que la población pueda sentir, apatía, desencanto hacia la clase política y gobernante y reflejo de ello es la baja legitimidad y grandes movilizaciones reivindicativas.

En las últimas décadas en América Latina y el Perú se desarrollaron grandes actividades de conflictividad a causa de los persistentes niveles de desigualdad, de la misma manera en la región de Apurímac se vienen desarrollando conflictos internos que muchas veces pudieron ser prevenidos, sin embargo a causa del poco interés de parte de las autoridades



que muchas veces no saben comunicar sobre las acciones que vienen realizando para satisfacer la demanda de la población se desarrollan conflictos sociales que en muchas oportunidades terminan no solo con pérdidas económicas sino con pérdida de vidas humanas.

Es por ello que la presente investigación se desarrolló para analizar la importancia que tiene los medios comunicativos entre las autoridades de la municipalidad del distrito de Cotaruse puesto que dentro de este distrito se desarrollan actividades mineras, y muchas veces con las cuales la población se queda insatisfecha a causa de incumplimiento de acuerdos, de la misma manera sobre las demandas que puedan no ser satisfechas por parte de las autoridades, entendiendo que dentro del distrito de Cotaruse existen grandes conflictos limítrofes, pero que es muy poco la divulgación sobre algún conflicto entre las autoridades municipales y la población en general.

De la misma manera el presente trabajo servirá como sustento teórico para que las autoridades de los distintos niveles de gobierno tengan en cuenta sobre la importancia de la comunicación gubernamental, puesto que es una herramienta que de acuerdo a los datos estadísticos mencionados párrafos más abajo se demuestra que es de suma importancia para la prevención de cualquier tipo de conflictos dentro de una jurisdicción administrativa.

Como también a través de este trabajo buscaremos apoyar el buen desarrollo gubernamental de las autoridades en los distintos niveles de gobiernos, pero sobretodo apoyar de manera científica a las autoridades del distrito de Cotaruse a tener en cuenta que la comunicación entre autoridades y población es de gran importancia para desarrollarse en una visión de sociedad con índices de conflictos mínimos. Así mismo la presente investigación servirá como antecedente de investigación a los estudiantes de Ciencia Política quienes en algún momento de su vida universitaria se interesaran por trabajos similares.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS E HIPÓTESIS

2.1. Objetivos de la investigación

2.1.1. Objetivo general

- Determinar el nivel de relación entre la comunicación y la prevención de conflictos sociales en el Municipalidad Distrital de Cotaruse - 2019

2.1.2. Objetivos específicos

- Describir el nivel de relación entre la gobernanza y la prevención de conflictos sociales en el Municipalidad Distrital de Cotaruse – 2019.
- Determinar el nivel de relación entre la eficiencia y la prevención de conflictos sociales en el Municipalidad Distrital de Cotaruse – 2019
- Determinar el nivel de relación entre la estabilidad política y la prevención de conflictos sociales en el Municipalidad Distrital de Cotaruse – 2019.

2.2. Hipótesis de la investigación

2.2.1. Hipótesis general

- El nivel de relación entre la comunicación y la prevención de conflictos sociales en el Municipalidad Distrital de Cotaruse - 2019 es alto.

2.2.2. Hipótesis específicas

- El nivel de relación es buena entre la gobernanza y la prevención de conflictos sociales en el Municipalidad Distrital de Cotaruse – 2019.



- El nivel de relación es buena entre la eficiencia y la prevención de conflictos sociales en el Municipalidad Distrital de Cotaruse – 2019.
- El nivel de relación es buena entre la estabilidad política y la prevención de conflictos sociales en el Municipalidad Distrital de Cotaruse – 2019.

2.3. Operacionalización de variables

Tabla 1:

Operacionalización de Variables

Variables	Indicadores	Metodología	Escala
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Gobernanza • Eficiencia • Estabilidad política 	<p><u>Tipo de investigación</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Básico 	
		<p><u>Nivel de investigación</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • correlacional 	
Prevencción de conflictos sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Dialogo • Toma de decisiones • Participación ciudadana 	<p><u>Método de investigación</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • inductivo 	<ul style="list-style-type: none"> • Alta • Media • Baja
		<p><u>Diseño de investigación</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • no experimental – transversal 	



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes

a) Antecedentes internacionales

(Mendoza Cruz, 2008) en su tesis doctoral titulada **“Gobernabilidad y Democracia: el factor institucional” en México**, planteo el análisis comparado que involucro al mayor número de países posibles, investigando de qué manera la legitimidad, la eficacia y la estabilidad política generan respaldo ciudadano y capital social en los diferentes regímenes políticos existentes, teniendo como objetivo evaluar si es que existe un efecto de las condiciones de gobernabilidad en la calidad de la democracia, y si este efecto es plausible y sustentable y a través de qué mecanismo. Aplicado con método de análisis cuantitativo y multivariado, el referido trabajo de investigación arribó a la siguiente conclusión de que las hipótesis de trabajo han sido razonablemente comprobadas, por lo que es posible inferir un efecto virtuoso que corresponde al diseño institucional apropiado, tomando en consideración las dimensiones analíticas contingentes para la democracia y la gobernabilidad, de Legitimidad, Eficacia, Estabilidad y Expresión de Voz y Rendición de Cuentas. Ello refleja el arreglo institucional apropiado para la gobernabilidad democrática y para la estabilidad de una democracia con desarrollo humano. El primer punto que me parece importante mencionar es un término que Mendoza utiliza en este su trabajo “diseño institucional apropiado” donde toma en consideración dimensiones que sustentan la democracia y gobernabilidad como son: legitimidad, eficacia, estabilidad, expresión de voz y rendición de cuentas, que claro esta son indicadores propios de la gobernabilidad democrática.

(Germán Feierherd. 2019) en su investigación **conflicto sindical y democracia sub nacional en las provincias Argentinas**, trata de explicar la relación existente pero inexplorada por la literatura entre los niveles de democracia sub nacional y la actividad sindical a nivel provincial, para dicho estudio se realizó los modelos econométricos de regresiones que brindan evidencia empírica para probar las hipótesis



que se plantearon, a lo largo de la tesis se logró demostrar empíricamente la relación entre los regímenes subnacionales con bajos niveles de democracia y la actividad sindical, se demostró que esta relación es positivo y significativa, es decir, a menor nivel de democracia, menores serán la cantidad de paros.

(Fuquen Alvarado, 2003) **En su artículo “Los conflictos y las formas alternativas de resolución” publicada por la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca Bogotá, Colombia**, hace referencia que los conflictos⁷⁹⁺ están presentes y persisten en todo factor social, ya que esta va evolucionando con la sociedad, su vez detalla algunos aspectos importantes por los que surgen los conflictos sociales en Colombia, como en la sociedad en general. El presente artículo tiene la intención de buscar las alternativas más adecuadas para intervenir en el proceso de resolución de los conflictos, que aborda el conocimiento de sus características, sus mecanismos de acción, tipos, niveles y efectos de los conflictos sociales, así mismo detalla con precisión, las personalidades conflictivas, y promover la mejora de estrategias y el desarrollo de prácticas adecuadas para su resolución, por medio de formas de como la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje, admitiendo que las personas implicadas sean los protagonistas de cambio.

Este trabajo destaca ya de manera muy particular, desglosando elementos propios de los conflictos y la gobernanza desarrollando los mismos como particulares para lograr estrategias de prevención que beneficien a ambas partes, se habla también de personalidades conflictivas ya para puntualizar acciones. Un aspecto importante que remarco es la evolución de los conflictos en torno a la evolución que se va dando de las sociedades en el tiempo lo que implica el cambio de cómo se desarrollaran las sociedades entorno a sus necesidades conforme va avanzando en el tiempo lo que necesariamente tiene que desarrollar nuevas y mejores estrategias de solución y prevención que se ajusten a la realidades actuales del entorno en el que se vive.

b) **Antecedentes nacionales**

(Marco D. Condori Lozano, 2016) En su investigación del **Impacto de la creación de espacios de diálogo en el desarrollo de un conflicto social**, para analizar la problemática minera en el departamento de **Moquegua**, aborda uno de los principales problemas que amenazan la gobernabilidad del estado peruano el cual es la gestión deficiente de los conflictos sociales, con metodología de estudio de caso con un



análisis de tipo cualitativo mediante el recojo de información de fuentes primarios como revisión documentarios y entrevista, teniendo como conclusión que la sociedad civil moqueguana tiene un nivel de organización bajo ya que si bien existen organizaciones compuesto mayoritariamente por agricultores y no logran mantener en el tiempo una posición articulada con el espacio urbano de Moquegua, y mucho menos tener aliados estratégicos fuera de las barreras de su región.

(Salomina Salvador Zapata. 2015) en su investigación de gestión de la comunicación interna en la municipalidad distrital san juan bautista, teniendo como objetivo conocer la gestión de la comunicación interna de la municipalidad, aplicando el método que se aplico fue hipotético-deductivo como métodos particulares, el estadístico y el hermenéutico, obteniendo como resultado de que no existe un plan estratégico de comunicación dentro de la institución; asimismo, que la gestión de la comunicación interna de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista no es planificada ni organizada por tanto la comunicación no logra ni cumple sus objetivos dentro de la institución, confirmándose plenamente el presente estudio.

(Ana F. Miranda Falci. 2010) en su investigación sobre la **comunicación estratégica como herramienta para la resolución de conflictos**, tiene como objetivo estudiar el caso de la minera Milpo y como se utilizó la comunicación y sus estrategias con el fin de lograr la resolución de los conflictos, que es un factor imprescindible para el desarrollo de la sociedad, aplicando la metodología descriptiva obtuvieron como conclusión que la comunicación en la minera Milpo es un tema muy importante y es abordado con mucha responsabilidad. La empresa se preocupa en comunicar todo y en ser transparente en todas sus relaciones, pues sabe que de esta manera puede evitar que exista algún tipo de problema o conflicto entre ellos

(Caballero Martin, 2012), en su publicación “Conflictividad social y gobernabilidad en el Perú”, del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, Instituto Internacional para la Democracia y la Asistencia Electoral, muestra información valiosa sobre temas referidos a la dinámica actual de los conflictos sociales en el Perú, Los casos más relevantes entre los cuales están, los conflictos por recursos mineros como una variante de la conflictividad social, conflictos por recursos hídricos, los conflictos de gobernabilidad regional y local, conflictos en los pueblos originarios y finalizando con la viabilidad de la gestión de la conflictividad social.



(Guevara Acosta y Diana Carolina. 2020) en su investigación de modelos de representación ciudadana para mejorar la comunicación de gobierno en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, tuvo objetivo proponer nuevos modelos de representación ciudadana para mejorar la comunicación de gobierno dentro de la Municipalidad, se aplicó el enfoque cuantitativo y diseño no experimental, la población estuvo conformada por 33 funcionarios, se utilizó la encuesta y el cuestionario, Los resultados obtenidos mostraron que la detección de la comunicación fue inadecuada al 37,2% debido a que no existía un programa específico determinado por el área encargada. El 20% estuvo de acuerdo en que la estrategia no fue evaluada y fue normal, y el 41,4% estuvo de acuerdo en que la comunicación de los gobiernos locales fue buena y 45% de las deficiencias en el proceso de enviar un mensaje y encontraron que faltaba el sistema de comunicación. El 42% coincide en que el municipio no monitorea y evalúa los servicios que quiere transmitir.

3.2. Marco teórico

3.2.1. La comunicación

La función principal de la comunicación es transmitir mensajes, que es parte de la interacción humana, para intercambiar mensajes entre humanos. Esta comunicación fluye de emisor a receptor a través de los canales definidos por Pasquali (1978) como sigue: Órganos como los canales naturales, la vista, el oído, el habla y el tacto. Esta es la primera y última etapa de transmisión. Recibir mensajes. Los canales temporales son dispositivos que pueden ocultar, enviar y modificar mensajes.

Sin embargo, aunque el sistema de comunicación humano puede usar múltiples canales temporales artificiales, pero siempre debe usar canales naturales para enviar mensajes y otros canales para recibir y cambiar mensajes. Y en cualquier sistema de comunicación, debe haber un canal natural. Sin este canal, no podríamos hablar de comunicación. “La comunicación es una red social que consiste en enviar y recibir mensajes entre los interlocutores en la relación por lo que forma parte de una red social, una forma de sociedad humana. Es un proceso de toma de decisiones”. (Pasquali.1978)



Todos los tipos de comunicación son el principal medio de comunicación entre las personas. La palabra misma significa tener algo, unir, formar unidad. Y lo que podemos entender es que no podemos enfrentarnos al mundo de hoy sin preocuparnos por las relaciones entre organizaciones, comunidades y culturas. .. En la mayoría de formas como el contacto, la amistad, el conflicto, la entrega y la destrucción, las claves de las relaciones son importantes. La sociedad se comprende a sí misma y no se puede aislar. Estas son relaciones construidas en la relación entre los cerdos y los humanos, en sus interacciones con otras comunidades y grupos.

Desde tiempos remotos, el ser humano logro desarrollar habilidades inimaginables pero reales que han hecho de éste un ser interesante y valioso, uno de los aspectos desarrollados por el hombre es el lenguaje, entendiéndose a esta como la herramienta que posibilita al hombre realizar o expresar sus ideas, pensamientos, sentimientos y que se materializa a través de signos verbales produciendo la comunicación.(Horacio et al., 2006)

Dentro de este proceso de comunicación existe una serie de elementos sin los cuales no sería posible realizar este proceso tan complejo y de suma importancia. Dentro de este proceso no solo basta hablar, no se trata solamente de transmitir información, sino de expresar ideas, opiniones, sentimientos, emociones, tanto de un lado (emisor), como del otro (receptor). Para que se logre la comunicación entre dos o más personas, se tiene que dar un intercambio mutuo.(Gómez, 2008)

Por ello es de suma importancia la comunicación para el desarrollo interpersonal del hombre, la condición del ser social hace a los sujetos partícipes en la comunicación desde el momento mismo de su nacimiento. La supervivencia y el desarrollo del individuo van a estar ineludiblemente vinculados a estas relaciones sociales y comunicativas. Para poder lograr el máximo desarrollo de la personalidad, y por ende, del ser social, es necesario entablar una comunicación asertiva, que no se ubique en los extremos de la pasividad o la agresividad como muchas veces se puede apreciar.(Gómez, 2008)

En La sociedad peruana se envuelven procesos comunicativos y hacen difícil la comunicación política, para muchos la comunicación “es el espacio en que se intercambian los discursos contradictorios de los actores que tienen legitimidad y que son los políticos y la opinión pública” (Montes et al., 2011). En el espacio



público las tensiones suelen ser permanentes, y donde las autoridades procuran comunicar de manera unidireccional para que de esta manera puedan ganar mayor legitimidad, sin darse cuenta que la comunicación gubernamental no es vertical más bien se intenta realizar la comunicación horizontal.(Conde et al., 2021)

La comunicación gubernamental refiere a las prácticas comunicativas implementadas por los políticos, ejecutivos y funcionarios de instituciones públicas buscando el consentimiento directo o indirecto de la ciudadanía organizada, como los grupos sociales, empresariales, minorías, y población en general, este tipo de comunicación es vista de una manera positiva ya que los gobernantes buscan que la población puedan participar en la toma de decisiones y de esta manera la ciudadanía se sienta parte del gobierno. Sin embargo la búsqueda de este tipo de comunicación desde la perspectiva de las autoridades no son aspectos meramente administrativos ni de gestión pública, sino que las autoridades buscan ganar la aceptación de la ciudadanía para que de esta manera no hubiera intentos de convulsión social. Todo ello apoyándose en el marketing o la comunicación política, a través de las redes sociales y otros instrumentos que actualmente ofrece la web y otros espacios de dialogo de gobernados y gobernantes. En otras palabras, es el proceso comunicativo gubernamental que busca garantizar una cohesión, funcionamiento y diversificación de la información de la ciudadanía con las autoridades(Amadeo, 2016)

3.3. Comunicación desde el gobierno

Durante muchos años la comunicación de gobierno fue vista como aspecto meramente insignificante y que en muchas partes del mundo se prestó más atención a la comunicación en tiempos de campaña electoral, ya que las investigaciones de comunicación política llegaron a centralizarse más en aspectos electorales, esto es en las campañas, en la batalla por los cargos, en el tratamiento de las encuestas y en los efectos que estas puedan lograr en términos de votos y de imagen en el público.(Amadeo, 2016)

Este tipo de comunicación se caracteriza por ser menos esporádica y más sostenida, menos heroica, menos centrada en grandes discursos y más en la gestión. En este contexto, la existencia de un relacionista público de gobierno es de suma importancia. Entonces la comunicación de gobierno se circunscribe solo a la gestión y la administración pública. Más aun, dado que la comunicación gubernamental pone en



énfasis la gobernanza, eficiencia y estos dos aspectos de suma importancia dentro de la comunicación conlleva a una estabilidad política.(Meyenberg, 2015)

Para (Ponce, 2013) La comunicación gubernamental es “la comunicación que implica el desarrollo y actuación de una institución política con función ejecutiva. Esto abarca desde la comunicación de un presidente, de un primer ministro o de un ministerio hasta la comunicación de una alcaldía”. La comunicación gubernamental tiene como actores principales a los medios de comunicación masiva. Es a través de estos que el gobernante se comunica con los gobernados. Por ende las declaraciones del gobernante ya sea a través de entrevistas, conferencias o cualquier otro tipo de contacto lleva consigo la posibilidad de interactuar con otros con la finalidad de legitimarse ante la población.

Según Mario Riorda (2013) la comunicación gubernamental es un “un método a través del cual un gobierno democrático intenta hacer explícitos sus propósitos u orientaciones a la opinión pública para obtener apoyo o consenso en el desarrollo de sus políticas públicas”. Si bien coincidimos con la definición planteada por Amadeo y Meyenberg, la conceptualización propuesta por Riorda resulta más adecuada porque expresamente enmarca la comunicación de gobierno en un contexto democrático, ya que si fuera dentro de un contexto de un gobierno dictatorial no se podría hablar de algún tipo de comunicación más bien se hablaría de una información proporcionada por el gobierno.

3.4. ¿En qué consiste la comunicación gubernamental?

De acuerdo a Molina (2004) La comunicación gubernamental se refiere a:

- a) La comunicación que se mantiene dentro del gobierno entre sus diversas áreas y que busca asegurar su mejor integración, su funcionamiento, su diversificación y un campo crecientemente ampliado de asuntos de su competencia que le permiten evolucionar internamente.
- b) La comunicación que el gobierno mantiene con su entorno, es decir, con los partidos políticos, los otros sistemas de la sociedad y la ciudadanía en general, así como con el sistema político global.

La comunicación gubernamental usa comunicados, alocuciones públicas, conferencias de prensa, entrevistas, así como el uso de internet para dirigirse a la sociedad estos mecanismos son predominantemente y más conocidos como los medios de comunicación masivos, que lograron mantenerse como medios de suma importancia dentro del proceso comunicativo gubernamental.



El uso de los medios de comunicación y el recurso del marketing en la configuración y orientación de sus mensajes es inevitable en el estado actual de desarrollo de la comunicación gubernamental, pero a la vez que le permiten ampliar su alcance y dirigir selectivamente sus mensajes para darles mayor eficacia, pueden desviar tanto el sentido de lo que se dice como la imagen de la política que existe en la sociedad, en términos muy riesgosos para el sistema político. No es lo mismo dirigirse a la sociedad en su carácter de ciudadano y votante, que en su carácter de público o de cliente.(Molina, 2004)

Algunos de estos sentidos desviados de su sustancia política por el impacto de los medios y el marketing proliferan rápidamente en poblaciones que no tienen precisamente porque se encuentran en un país que está en transición a la democracia una idea clara de lo que es y puede hacer la política, abriendo espacio a deslizamientos de sentido que pueden generar descontento, apatía o escepticismo.

3.5. Técnicas y herramientas de comunicación gubernamental

La comunicación gubernamental como mecanismo de intercambio de información debe analizarse el diagnóstico inicial del que parten, los objetivos que pretenden obtener al realizar dicha actividad, la estrategia propuesta o la forma de desarrollo del intercambio de información, los mensajes que deberán ser difundidos pero sobre todo el público objetivo que pretendo aglomerar en dicha actividad, así mismo se debe tener con mucha claridad el calendario y cronograma de actividades previstas y los medios de control y evaluación establecidos para medir la eficacia del plan. No obstante, la investigación en comunicación de gobierno suele centrarse principalmente en las herramientas utilizadas por los políticos para hacer llegar su mensaje a la ciudadanía. Esto es así porque en América Latina la comunicación de gobierno se ha consolidado como un campo profesional importante, que cuenta con presupuestos crecientes y demanda cada vez más profesionales y especializadas.(Molina, 2004)

3.6. La comunicación como fuente democratizadora

La comunicación tiene un rol muy importante dentro del proceso de La descentralización, ya que esta se caracteriza en los cambios que se producen en las relaciones entre los medios de comunicación de alcance global o más conocido como medios de comunicación masiva, los actores políticos en más conocidos dentro de la gestión pública los tomadores de decisiones (autoridades) y los ciudadanos, especialmente, en lo que se vincula a las agendas de temas que cada uno de estos actores maneja, a las esferas alternativas de comunicación que se abren y a la necesidad de adaptación que esto supone



para todos los implicados. Dentro de este proceso democratizador sé que se produce la relación entre los políticos y los ciudadanos, quienes cada vez más construyen sus propios espacios de comunicación, además de espacios tradicionales de presencia en las organizaciones), para el tratamiento de los temas que les son relevantes y el establecimiento de prioridades según el contexto donde se puedan encontrar ambos actores. (Echavarría, 2013).

3.6.1. Estabilidad

Según la (Real Academia Española, 2021), se reconoce estabilidad como estar firme y estable en el espacio permanencia y duración en el tiempo, es así que en política se tiene la concepción de estabilidad, como la calificación de una situación ausente de crisis importantes que pongan en riesgo un gobierno. La estabilidad es necesaria para el buen rendimiento de las instituciones que asegure la gobernabilidad del sistema.

(Alcantara Saez, 1995), recoge los comentarios de los especialistas Dowding y Kimber, indicando que la estabilidad política es una excelente ilustración de lo exotérico y de la confusión en la investigación en ciencia política, y a la hora de la formación de conceptos su operacionalización y medida también agrega que las visiones y aproximaciones diferentes entienden la estabilidad política como: citar

- La carencia de violencia.
- La extensión gubernamental.
- La realidad de un régimen constitucional legítimo.
- La no existencia del cambio estructural.
- Las cualidades de una sociedad multifacética.

3.6.2. Legitimidad

La legitimidad término utilizado en la ciencia política, como la cualidad de ser parte inherente a un mandato legal con justicia y razón o cualquier otro mandato. También es la capacidad de ejercer un poder para obtener obediencia, sin necesidad de recurrir a la coacción que supone la amenaza de las fuerzas, de tal forma que un Estado es legítimo si existe un consenso entre los miembros de la comunidad política para aceptar la autoridad vigente. Alcántara Sáez, establece este elemento esencial como: “una situación de hecho basada en la ausencia de



desafíos concretos como en la aceptación consciente y mayoritaria por parte de la ciudadanía de unas determinadas reglas”. (Alcantara Saez, 1995).

El concepto de legitimidad aparece, pues, ceñido al de poder político, en tanto que se representa como justificación de su ejercicio. (Rúa, 2013) En términos de Bertrand Russell, El poder es un concepto cuantitativo, que puede definirse como la producción de efectos esperados. No se puede hablar de legitimidad sin hablar de poder, ni se puede hablar de poder sin hablar de política, porque la política se define a uno mismo a través del ejercicio del poder, por lo que la legalidad suele considerarse legítima y como necesidad de demostrar la racionalidad del poder político, el poder político también se relaciona con el concepto de gobernanza, y se entiende como algunas personas tienen derecho a gobernar a otras personas. Para el autor, (Rúa Delgado, 2013), la legitimidad parece necesaria porque “en toda desigualdad humana nadie es tan importante por sus consecuencias, ni tiene tanta necesidad de justificarse ante la razón, como la establecida por el poder.

La legitimidad es, por un lado, el reconocimiento internacional de un Estado, de su poder político supremo e independiente. Pero por otro, y más importante, pues es el fundamento del anterior, la legitimidad es el reconocimiento por parte de la población de que los gobernantes de su Estado son los verdaderos titulares del poder y los que tienen derecho a ejercerlo: a crear y aplicar normas jurídicas, disponiendo del monopolio de la fuerza, de acuerdo con esas normas, sobre la población. (López, 2009). La legalidad es uno de los requisitos básicos de cualquier gobierno. Sin algún tipo de legitimidad, ningún gobierno puede mantener su posición durante mucho tiempo.

El gobierno necesita el consentimiento y el apoyo del pueblo para sostenerse, al menos en parte. En la actualidad, dista mucho de obtener y ejercer el gobierno legalmente de acuerdo con la Ley. De acuerdo con la ley, el gobierno debe realizar muchas otras funciones y realizar sus funciones de manera efectiva, porque esto se debe principalmente a que tiene la posibilidad de obtener legitimidad. (Marshall Barberan, 2010).

La legitimidad describe el tipo de relación que existe entre gobernantes y gobernados; alude a la validez y vigor de los vínculos que unen a uno y otro extremo del cuerpo político. No obstante, a pesar de que se ha dicho que sólo los gobiernos son susceptibles de ser calificados como legítimos o ilegítimos, es



necesario señalar que en ocasiones se distingue entre la legitimidad de un gobierno y la legitimidad de un Estado. (García, 2000) Al cuestionar la legitimidad de un gobierno, no se cuestiona la aceptación de la unidad política de esa sociedad, sino el origen o comportamiento de un gobierno en particular.

Por otro lado, cuando se cuestiona la legitimidad de un país, se plantea un desafío a la unidad política de la propia sociedad, es decir, no solo es un problema de origen y desempeño del gobierno, sino también un grave problema de integración política. Esto significa que no importa cuál sea el comportamiento y el origen del gobierno, siempre habrá ciertos grupos de la población que no aceptarán su institucionalidad. (Rosales Valladares & Rojas Bolaños, 2012).

Sin embargo, la tradición del pensamiento político excluye esta posibilidad, pues se ha llegado a un consenso de que la legitimidad se refiere específicamente a la relación entre el gobernante y los gobernados que emprenden y aceptan su integración política. Por tanto, cuando no se cumple esta condición, es obvio que se utilizarán temas políticos complicados, pero de lo que hablaremos a continuación es del tema de la unificación nacional, cuyo origen puede variar mucho. La legitimidad así entendida se puede definir como el atributo del gobierno, que permite a los gobernados reconocer y aceptar su vigencia y la capacidad de otorgarle autorización. (García Toma, 2010).

3.6.3. Eficacia

Según la Real Academia Española (2001), la eficacia es la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. Así mismo para Fernández y Sánchez (1997), la eficacia es la capacidad de una organización para lograr los objetivos, incluyendo la eficiencia y factores del entorno.

Entendemos por eficiencia, la capacidad de reducir al mínimo la cantidad de recursos usados para alcanzar los objetivos o fines de la organización, es decir, hacer correctamente las cosas. Aun siendo una característica prioritaria la eficiencia en la administración y de los administradores, no es una cualidad suficiente. La administración y los administradores no solo deben de buscar la eficiencia en sus acciones, sino que, además tienen que alcanzar los objetivos propuestos, es decir, tienen que ser eficaces. Es decir, tener la capacidad para determinar los objetivos apropiados, es decir, cuando se consiguen las metas que se habían definido. Estos dos conceptos están muy interrelacionados, ya que la



eficacia estará íntimamente unido a la necesidad de ser o no eficiente. (Rosado, 1979)

La eficiencia se refiere a la capacidad de alcanzar las metas establecidas por la empresa, empresa, organización o proyecto. La principal diferencia entre efectividad y eficiencia es que esta última está interesada en controlar los recursos (generalmente desde un punto de vista económico), usarlos correctamente, y no desperdiciar recursos para lograr metas. Es la capacidad de lograr un objetivo esperado y se enfoca en los objetivos de medir los resultados esperados contra los resultados obtenidos, para lo cual se utilizan recursos para alcanzar dichas metas o resultados. (Gestion y Negocios, 2018).

Aplicando estas definiciones a las políticas y programas sociales, la eficacia de una política o programa podría entenderse como el grado en que se alcanzan los objetivos propuestos. Un programa es eficaz si logra los objetivos para que se diseñara. Una organización eficaz cumple cabalmente la misión que le da razón de ser.

Para lograr total claridad sobre la eficacia, hace falta precisar lo que constituye un “objetivo”. Particularmente, necesitamos estipular que un objetivo bien definido explicita lo que se busca generar, incluyendo la calidad de lo que se propone. Asimismo, un objetivo debe delimitar el tiempo en que se espera generar un determinado efecto o producto. Por tanto, una iniciativa resulta eficaz si cumple los objetivos esperados en el tiempo previsto y con la calidad esperada. (Mokate, 1999).

La eficacia mide el grado de cumplimiento de los objetivos o metas propuestos por la institución, es decir, mide la capacidad de obtener o lograr resultados. La eficacia se centra en los fines y la eficiencia hace los medios o recursos. En la formulación de la estrategia y de los objetivos estratégicos prevalece la eficacia. (Rosado, 1979)

Sin embargo, aunque la eficacia y la eficiencia se suelen utilizar como sinónimos, pueden ser eficaces sin eficacia. En otras palabras, el objetivo se logra sin aprovechar al máximo los recursos o utilizar recursos adicionales (innecesarios).

3.6.4. Gobernabilidad

Este término varía en sus definiciones, sin embargo tomaremos tres puntos importantes para poder definirlos; la primera se refiere a la legitimidad democrática; la segunda la eficacia de un régimen para encontrar y poner en práctica soluciones de los problemas, expresados en políticas idóneas y capacidad de actuar del buen gobierno; y la tercera, la estabilidad que puede desempeñar un buen Gobierno para reforzar su cohesión. (Palomino Rincón, 2018)

También se puede entender sobre la gobernabilidad como el escenario en la que participan un conjunto de circunstancias para la acción del gobierno, ya que están situadas en sus estructuras internas y a su alrededor. (Natera Peral, 2005).

A esta concepción se puede sintetizar como la capacidad que tienen los gobiernos para poder entender a las diferentes demandas existentes de la sociedad (Alcántara, 1998). Según el diccionario de ciencias políticas se puede definir como la relación existente de los gobiernos y los gobernados, por lo tanto, la gobernabilidad en la relación estrecha de dos unidades inseparables (Bobbio & Mstteucci, Diccionario de Política, 1998).

En este sentido, (Alcantara Saez, Gobernabilidad y Democracia, 1994), sostiene que puede entenderse “por gobernabilidad la situación en que concurren un conjunto de condiciones favorables para la acción de gobierno que se sitúan en su entorno (de carácter medioambiental) o que son intrínsecos a éste” (p. 22). Ahonda en su definición mencionando que la gobernabilidad surge de impulsos que derivan del mismo gobierno por medio de las políticas públicas, las cuales son recibidas por la sociedad. Es decir, para poder alcanzar los objetivos planteados se debe encaminar a la buena productividad de las instituciones y de quienes la forman con la finalidad de consolidar la gobernabilidad del gobierno.

Anteriormente (Nohlen, 1992) ya había expresado algo similar a lo planteado por Alcántara, al decir que “el concepto de gobernabilidad se refiere a la interacción entre gobernantes y gobernados, entre capacidades de gobierno y demandas políticas de gobierno. Esto hace referencia a la tensión que existe entre las dos partes y pone en cuestión el sistema de gobierno, como productor de decisiones políticas y encargado de su ejecución, y su capacidad para estar a la altura de los problemas a resolver, entregándole visiones realistas del proceso”. Si nos detenemos un momento y analizamos las definiciones precedentes, podemos



visualizar que Alcántara, Nohlen y Franco, colocan su atención en el accionar gubernamental.(Alcántara Sáez, 1994)

Mientras por otro lado para el primero la gobernabilidad está asegurada en la medida en que existen “condiciones favorables para la acción de gobierno”, para (Nohlen, 1992), ésta sólo se logra si el gobierno es capaz de resolver los problemas que se le presentan, o lo que es lo mismo, si el gobierno tiene la capacidad de gobernar, como lo señala Franco. Para ellos, la legitimidad se mantiene en la medida en que el gobierno sea eficaz en su toma de decisiones. Si para algunas personas la gobernabilidad depende en gran medida de la eficiencia, para otras, las acciones gubernamentales deben ir acompañadas de la aceptación social. Por tanto, la legitimidad es importante en su definición.(Alcántara Sáez, 1994)

Según el politólogo (Alcantara Saez, 1995), existen dos tipos de elementos relacionados con la gobernabilidad: una de ellas es la legitimidad del sistema político, entendida en su vertiente estricta de creencia, en que las instituciones existentes son mejores que otras que pudieran haber sido establecidas, y por tanto, el gobierno puede exigir obediencia. Y la otra es, la eficacia en el doble aspecto que requiere la capacidad de un régimen para contar soluciones a problemas.

(Alcantara Saez, 1995), continúa agregando apoyándose en algunos tratadistas, que la gobernabilidad es inherente a la democracia representativa por el desfase que esta conlleva en el momento de trasladar el mandato electoral en políticas que pudieran ponerse en marcha de una manera concreta y con resultados determinados. Además, menciona los siguientes atributos que corresponden a la gobernabilidad:

- Capacidad de adoptar decisiones ante desafíos que exigen una respuesta gubernamental.
- Efectividad y eficiencia en las decisiones adoptadas.
- Aceptación social de esas decisiones; y coherencia de las decisiones a través del tiempo.

Pero puedo limitarlos. Creo que después de estudiar estos diferentes autores y sus teorías relacionadas con la gobernanza, podemos descomponer estos ocho términos relacionados con la gobernanza para prevenir conflictos sociales, y esto significa que la buena gestión del gobierno debe incluir lo siguiente: De acuerdo con estos términos vitales para dar la mejor respuesta a los conflictos provocados



por la inercia y generan: Estabilidad, políticas públicas oportunas, capacidad administrativa, eficacia y rapidez de la gestión pública, control gubernamental, participación ciudadana, buena comunicación entre gobernados y gobernante y desarrolló social.(Quintero Castellanos, 2017)

Bajo este punto de vista y apoyando esta teoría, Pasquino (1997) relaciona la gobernabilidad con dos elementos. El primero de ellos y el más importante es “y el que se debe considerar es la formulación de políticas eficaz y sujeta a la rendición de cuentas una parte integrante de toda solución al problema de la gobernabilidad”; el segundo, es “el de que los partidos son los organismos principales en el proceso de formulación de políticas y no pueden ser sustituidos fácil ni eficazmente por otras estructuras. Por consiguiente, siempre que los partidos no puedan, por la razón que sea, aportar ese tipo de formulación de políticas, la crisis de la gobernabilidad volverá a materializarse en formas diferentes, aunque previsibles”.

Para el autor, aparte que se catalogue a la crisis de la gobernabilidad como crisis del capitalismo, como crisis socio-económica o como crisis de la democracia, la verdad es que muy poco se habla del trabajo de los partidos políticos, como actores fundamentales para el funcionamiento de los sistemas políticos. Refuerza su teoría señalando que “la relación entre gobernabilidad y formulación de políticas no se puede iluminar sin tener en cuenta en serio la vinculación aportada por los partidos políticos” Pasquino (1997) Como a él le interesa el rol de los partidos políticos como factor de gobernabilidad, argumenta que “la amenaza a la gobernabilidad del sistema y al papel de los partidos puede proceder de dentro o de fuera del sistema político”.

Otra teoría sobre gobernabilidad es el expuesto por (Araujo, 2004), quien sostiene su teoría en la interacción entre el gobierno y la sociedad civil. Particularmente resalta el rol que el desarrollo social tiene en esta interacción. Araujo también identifica un cambio, pero esta vez de “gobierno” o “camino de una vía” que traduce la relación entre el gobierno y aquellos que son gobernados, *gobernabilidad socio-política*, un sistema que refleja la interacción que ya ha sido mencionada. (Arauzo Aquino, 2011)

De acuerdo a la teoría de (Araujo, 2004), la interacción es un concepto muy importante para explicar su teoría sobre gobernabilidad; de hecho, él iguala la



definición de interacción con aquella de gobernabilidad, explicando que las expresiones de gobernabilidad tienen su punto de comienzo en la interacción entre “lo político” y “lo social”, resaltando que estas “interacciones ocurren entre individuos, organizaciones e instituciones”. La clase de interacciones identificadas por el autor son: interferencias, interrelaciones e intervenciones. (Araujo, 2004).

Otro factor importante en la teoría de (Araujo, 2004), son las estructuras o contextos donde las interacciones se desarrollan. Por estructuras, él se refiere a las “instituciones, estructuras sociales generales, reglas y normas de comportamiento, patrones de comunicación, posibilidades materiales y tecnológicas y limitaciones con condiciones de importancia”

Para comprender la teoría más profundamente, algunas partes importantes del concepto parecen ser particularmente dignas de mención. Uno de los principales factores es que este tipo de interacción debe mantener la capacidad de autonomía, de lo contrario, este tipo de interacción no se mantendrá. Otro factor de esta forma de gobierno es que no puede existir sin otras formas de gobierno, lo que significa que las capacidades gubernamentales o las capacidades de gobernanza se pueden encontrar tanto en las instituciones sociales como en las instituciones estatales.

3.6.5. Gobernabilidad y gobernanza

Estos dos términos están íntimamente asociados ya a la dirección o gestión de la sociedad, Sin embargo, entre ambos existen diferencias. Según (Rodríguez, 1975) La gobernabilidad está asociada a lo gubernamental, ya que considera al estado como el ente principal para dirigir la sociedad y en él se centra toda la capacidad para gobernar, sin embargo, los aciertos que pueda tener puedan conllevar a desarrollar una gobernabilidad democrática el cual implica un consenso social y legitimidad y si fuese lo contrario se produciría una gobernabilidad autoritaria que pueda centrar el poder y generar inestabilidad.

Por otro, para (Aguilar & Bustelo , 2010), lado la gobernanza es la que posibilita la participación de todos los actores sociales en la que todos puedan ser parte de la regulación de sus acciones y dejar de ser un ente regulador, probablemente sea una nueva de gobierno donde se articule la acción colectiva y conducción social en el dialogo entre los actores, es así que la gobernanza aspira a un mayor diálogo y negociación en el ejercicio de gobierno, la cual tanto gobernantes y gobernados



puedan establecer una relación horizontal, en el cual el estado brinde los espacios adecuados para el involucramiento, participación y ejercicio de la ciudadanía objetiva por parte de la sociedad en su conjunto. a pesar de que este corre el riesgo de desgaste en el ejercicio y toma de decisiones, sin embargo, la legitimidad tiene un grado superior pues tiene como objetivo la formación de políticas públicas consensadas, (Villalobos, 2015).

La gobernabilidad tiene principios y son:

- El conocimiento de la legitimidad, como base para la atención de manera justa y eficiente de la población.
- La importancia primordial que tienen los ciudadanos para autorregular sus acciones.
- La visión de un proyecto sobre la base de la sociedad en la que interviene.
- La acomodación de la gestión pública sobre los principios sociales y la idiosincrasia de la sociedad en la que interviene.

3.6.6. Prevención de conflictos sociales

Es la capacidad de actuar ante los primeros indicios de un conflicto. Su objetivo es conseguir que no se sobrepase un determinado umbral de violencia. Si el conflicto es tratado desde un principio es posible que se pueda regular convenientemente. La prevención tiene que ser llevada a cabo por todos los miembros de la sociedad cuando la información sobre un conflicto sea suficiente y su análisis adecuado. Es decir, que se necesitan compromisos sociales y políticos para transformar las situaciones conflictivas caracterizadas por la no satisfacción de las necesidades humanas en lugar de hacia las posibles alternativas de futuro. Frente al término de prevención introdujo el término de prevención. Con el pretendía poner fin al carácter reactivo de la prevención que parecía miraba más hacia el pasado en lugar de hacia las posibles alternativas de futuro. (Defensoria del Pueblo, 2017).

3.6.7. Teoría de conflictos sociales

Explicar un hecho o un fenómeno requiere de observación y sobre todo un estudio riguroso de diversos aspectos que surgen alrededor de ella, es por tal motivo que las teorías del conflicto social buscan darnos a entender como nuestra sociedad requiere de leyes y estabilidad, pero todo ello es producto de desacuerdos, que



luego de pasar por un proceso de consenso o coacción se puede lograr a llegar a una integración. (Garcia German, 2008).

De los planteamientos más conocidos y que resaltan entre tantas están las de Carlos Marx y Federico Engels, quienes precisan que en toda estructura social existen las normas jurídicas las cuales están presentes para reafirmar la existencia de una clase dominante por otra, en consecuencia al legitimar al derecho como instrumento de dominación damos lugar al origen de las clases sociales, y con ello se originan los conflictos sociales en el cual los dominantes lucharan por mantener su dominación y la clase dominada por dejar de serlo. (Lorenzo Cadarso, 2001).

En tiempos recientes podemos encontrar nuevas teorías que puedan dar mayor visión sobre los conflictos sociales y son: citar

Todo sistema social surge con objetivos claros pragmáticos y puntuales y que el conflicto social es alteración al orden natural de la sociedad y principalmente un serio peligro para los intereses colectivos. Parsons, define a los conflictos como “malos entendidos o desviaciones del modelo normativo”.

A partir de la década del cincuenta se comenzó a hablar de las funciones del conflicto considerándolos como procesos de acción social que contribuían a la estabilidad y a la perdurabilidad de los sistemas sociales. Estas funciones radican en el refuerzo del aparato normativo, fortaleciendo las normas existentes y haciendo nacer otras nuevas a través del consenso y la negociación. Otra de las funciones que se le asigna al conflicto es la de reafirmar los lazos sociales sistemáticos haciendo que individuos o grupos de-terminados deban asumir e interiorizar el papel de defensores del orden. Y finalmente plantea que los conflictos actúan como desfogues psicológicos individuales. (Ritzer, 1993)

Él cree que los conflictos son permanentes en todas las sociedades, y como antagonistas se enfrentan a grupos. Piense en usted mismo como el motor del desarrollo histórico. El conflicto permite el estudio de cambios en la estructura social. Considera dos tipos de conflictos: los conflictos se introducen en la sociedad desde el exterior y son endógenos; lo que sucede dentro de la sociedad es endógeno.

El origen del conflicto es la relación de predominio que se establece entre ciertos departamentos de las organizaciones sociales, y estos departamentos tienen



diferentes posiciones sobre la distribución del poder. (Dominguez Bilbao & Garcia Dauder, 2003).

El conflicto social ha generado un abundante número de reflexiones teóricas, fundamentalmente desde el campo de la sociología, Dichas reflexiones han tomado a la revolución, el conflicto social por excelencia, como principal referencia y ello ha condicionado notablemente sus posicionamientos, no sólo a nivel intelectual, sino también en términos políticos. (Lorenzo, 1995)

Por otro lado, no es fácil explicar las teorías del conflicto: diferentes escuelas que las llaman de diferentes maneras han desarrollado significativamente sus propias posiciones y, a menudo, encuentran un eclecticismo obvio en la práctica de la investigación. Por tanto, debe entenderse que la siguiente explicación es una simplificación en sentido estricto y no tiene otro propósito, es solo el primer método teórico para promover el fenómeno de la lucha social en la enseñanza.

En términos generales, la teoría del conflicto social difícilmente es independiente, es normal que pase a formar parte del concepto global de realidad social y sus funciones. De ahí que se pueda hablar de dos grandes concepciones del orden social, las cuales condicionan la interpretación de los conflictos sociales:(Lorenzo Cadarso, 2001).

- Teorías consensualitas: La organización de cualquier sistema social tiende al auto compensación entre los actores y las fuerzas que articulan sus estructuras y su funcionamiento. Los conflictos sociales son pues situaciones anómalas, fruto de una alteración en el discurso normal de la vida social, de manera que tenderán a ser explicados en términos espasmódicos.
- Teorías conflictivitas: La sociedad encierra dentro de sí una serie de contradicciones y objetivos colectivos contrapuestos que provocan confrontación de intereses. Por esta razón, el conflicto es inherente a cualquier dinámica social, es un imperativo estructural y un motor del cambio social.

3.6.8. El Marxismo

En cuanto a los fenómenos relacionados con el conflicto, esta corriente ha comenzado a adoptar nuevos enfoques, creyendo que son factores de cambio social, reflejados principalmente en la subversión de las clases oprimidas, y esperan de una u otra forma que no sea así. Él cree que las clases sociales son grupos que son generados casi automáticamente por la base económica de cada modo principal de producción en una sociedad dada.

La clase social es la unidad básica de análisis utilizada en los estudios marxista. Es decir, el marxismo concibe a la sociedad como cuerpo de organización integrado y dividido entre distintas clases sociales, con intereses enfrentados. Una sociedad fraccionada en clases sociales con objetivos contra opuestos. (Marx & Engels, 1932)

A su vez, la lucha de clases sociales ha sido el motor de las grandes transformaciones sociales y el aguijón que ha espoleado el conflicto en todas las épocas y lugares de la historia de la humanidad. La lucha de clases en los distintos periodos o fases de la historia aparece motivada en contradicciones principales y secundarias. Las contradicciones principales, son aquellas que tienen un carácter antagónico, puesto que no pueden ser conciliadas y solamente se resuelven por una pugna entre contrarios que conlleva a un nuevo estado de cosas, o superación de la contradicción mediante la destrucción dialéctica de los opuestos. En el contexto de las relaciones capitalistas, la contradicción entre capital y trabajo es antagónica y, se suponía, sería superada por medio de la erección del socialismo y del comunismo que dejarían atrás al sistema capitalista.

En ese mismo escenario, el componente económico de la sociedad pasaba a ser el preponderante y, aun cuando numerosos seguidores del marxismo han repelido y negado como propio de Marx cualquier determinismo económico, lo cierto es que éste adquiriría una posición central en la explicación de la sociedad y sus conflictos. Sintetizando “la estructura de la sociedad está configurada por la lucha entre individuos y grupos en defensa de intereses que cuando son divergentes traen consigo el estallido del conflicto”, (Serna Mendoza, 2001).

El marxismo tradicional cree que el conflicto es inherente a todo sistema social. Tiene dos orígenes en el conflicto. Uno de los órdenes sociales enfrenta a dos actores, la clase dominante política y económicamente se opone a la clase



oprimida. Otra fuente es el aspecto socioeconómico, que se refleja en los intereses económicos, la división social del trabajo, la distribución de la riqueza y el desarrollo de la productividad. En general, la principal fuente de conflicto radica en los aspectos socioeconómicos.

3.6.9. El Funcionalismo

En el funcionalismo, esta corriente considera que todo sistema social surge con objetivos claros pragmáticos y puntuales y que el conflicto social es alteración al orden natural de la sociedad y principalmente un serio peligro para los intereses colectivos. Parsons, define a los conflictos como “malos entendidos o desviaciones del modelo normativo”. (Parsons, 1975).

A partir de la década del cincuenta se comenzó a hablar de las funciones del conflicto considerándolos como procesos de acción social que contribuían a la estabilidad y a la perdurabilidad de los sistemas sociales. Estas funciones radican en el refuerzo del aparato normativo, fortaleciendo las normas existentes y haciendo nacer otras nuevas a través del consenso y la negociación. Otra de las funciones que se le asigna al conflicto es la de reafirmar los lazos sociales sistemáticos haciendo que individuos o grupos de-terminados deban asumir e interiorizar el papel de defensores del orden. Y finalmente plantea que los conflictos actúan como desfogues psicológicos individuales. (Garcia German, 2008).

En la teoría sociológica del funcionalismo estructural, la sociedad es estática y, en el mejor de los casos, está en un equilibrio fluido. Enfatizan el orden social, y los funcionalistas tienden a pensar que la sociedad está vinculada informalmente por normas, valores y morales comunes. Preste atención a la cohesión producida por los valores sociales comunes de la sociedad.

3.6.10. Las Teorías Volcánicas

El término teorías volcánicas reúne diferentes interpretaciones del conflicto, que suelen interpretar el conflicto como el punto más alto de escalada de tensión provocada por procesos sociales, económicos, políticos e incluso psicológicos. Debe recordarse que estas teorías son diferentes del marxismo o el funcionalismo, y no pretenden inherentemente incorporar el conflicto en la interpretación global del sistema social o su proceso de cambio. Por tanto, en el sentido más preciso, son teorías del conflicto. (Lorenzo Cadarso, 2001).



Comparten una visión espasmódica de los conflictos, es decir, la lucha abierta surge en el momento en que los actores sociales alcanzan un nivel insostenible de crispación. Una primera posibilidad es de tipo psicológico: lo que provoca la tensión y el posterior estallido es la frustración de las expectativas, esto es la divergencia entre lo que un grupo social espera y cree merecer recibir y lo que realmente obtiene. Existe un umbral indefinido a partir del cual el grupo considera que su situación es una injusticia intolerable, es entonces cuando estalla el conflicto. (Durkheim, 1951)

Durkheim sintetizaba el proceso en dos fases:

- Acumulación de ansiedades y frustraciones, producidas por una drástica restricción de las aspiraciones que albergaba el actor social.
- Arranque espontáneo de ira popular.

3.6.11. Las nuevas Teorías del conflicto Social.

3.6.11.1. Tipos de conflictos

Las causas del conflicto pueden ser diferentes: valores e ideologías, recursos, expectativas en las relaciones interpersonales, conflictos de personalidad, protección de territorios, etc. Estas razones suelen ser más comunes en diferentes tipos de conflictos. Pero, ¿cómo clasificar los conflictos? ¿Qué tipo de conflictos existen?

Según Jiménez (2012), los conflictos pueden variar según su contenido, su veracidad o según los participantes y los distintos tipos de conflictos son:

- a) Conflictos de relación: Surgen de fuertes estados negativos de emoción y generalmente carecen de objetividad y son innecesarios y en la mayoría de casos su crecimiento es en espiral ya que las discusiones son cada vez mayores y tienen un término destructivo, llamados por algunos autores como conflictos irreales.
- b) Conflictos de información: Ocurren cuando las personas no tienen la información necesaria para tomar de manera adecuada las decisiones, están mal informados y difieren sobre la información más importante y los procedimientos realizados pueden ser o no los adecuados que conlleven al origen del conflicto.



- c) Conflictos de intereses: Este tipo de conflicto es el resultado de uno o más partes creen que para que sus necesidades puedan ser satisfechas, y se ven obligados a sacrificar a su contrincante, estos conflictos nacen de situaciones fundamentales como la económica, territoriales, procedimientos inconclusos, diversidad de percepciones, etc.
- d) Conflictos estructurales: Causadas por fuerzas externas, debido a la imposición u opresión a la gente, puede ser por la carencia económica, abuso de autoridad y condicionamientos.
- e) El conflicto social: Este conflicto es el resultado de interacción social y humana donde surge la polémica entre los protagonistas que comparten contextos comunes, aquí nace contraposición de necesidades y la búsqueda de expectativas según la situación preexistente.
- f) Conflictos de valores: Son causados por creencias incompatibles, la aparición de divergencias entre una posición u otra que generan conflictos de valores muy comunes en las personas.

3.7. Niveles de conflictos

Según Alzate (2013) los niveles de conflictos son: Conflicto intrapersonal o intrapsíquico, Conflicto interpersonal, Conflicto intragrupal, Conflicto intergrupalo.

- a) Conflicto intrapersonal o intrapsíquico: En este nivel el conflicto ocurre dentro de los individuos. El origen de los conflictos incluye ideas, pensamientos, emociones, valores, predisposiciones, impulsos, que entran en colisión unos con otros. Dependiendo del origen del conflicto intrapsíquico, será un dominio de la psicología u otro quien se ocupe de él: psicología cognitiva, teoría de la personalidad, psicología clínica, etc. Tradicionalmente la disciplina de Análisis y Resolución de Conflictos no se ha ocupado del estudio de estos aspectos.
- b) Conflicto interpersonal: Este tipo de conflictos ocurre entre las personas individuales: marido y mujer, jefe y subordinado, amigos, etc... La mayoría de la teoría sobre negociación y mediación se refiere a la resolución de los conflictos interpersonales.
- c) Conflicto intragrupal: Este tipo de conflicto se da dentro de un pequeño grupo: dentro de las familias, corporaciones, clases, etc... En este nivel se analiza como el conflicto afecta a la capacidad del grupo para resolver sus disputas y continuar persiguiendo eficazmente sus objetivos.



- d) **Conflicto intergrupual:** En éste último nivel el conflicto se produce entre dos grupos: dos naciones en guerra, sindicatos y patronal, etc. En este nivel el conflicto es muy complicado debido a la gran cantidad de gente implicada y a las interacciones entre ellos. Los conflictos pueden darse simultáneamente dentro y entre grupos.

3.8. Marco conceptual

3.8.1. Gobernabilidad

Bobbio & Matteucci (1981), define la Gobernabilidad como “la relación de gobierno, es decir, la relación de gobernantes y gobernados”. Por lo tanto, la gobernabilidad se da en la relación compleja entre los dos entes. Si bien la gobernabilidad se da en sistemas políticos democráticos y no democráticos, ésta se ha asociado desde sus orígenes a los primeros, refiriéndonos a una gobernabilidad democrática.

3.8.2. Gobernanza

Aguilar (2006), ha definido como “el proceso mediante el cual los actores de una sociedad deciden sus objetivos de convivencia fundamentales y coyunturales •y las formas de coordinarse para realizarlos: su sentido de dirección y su capacidad de dirección”. Esta explicación señala que lo que importa no es el gobierno en sí mismo sino la acción de gobernar, y que administraciones, ejecutivos y legislativos -el gobierno en sentido amplio- solo son trascendentes en función de lo que hacen con, desde y para otros actores sociales y económicos, antes que por y hacia sí mismos.

3.8.3. Eficiencia

Según el Diccionario (Real Academia Española, 2021), es la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado. Expresión que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos.

3.8.4. Estabilidad política

Castles (1974) decía que la estabilidad política viene definida por la probabilidad que otorgan los ciudadanos a un período placentero y duradero sin eventos, o al



menos cuando no es necesario esperar mucho tiempo para consagrar el orden establecido. Mientras tanto Duff y McCamant (1968) sugieren que la estabilidad se manifiesta cuando hay ausencia de eventos que susciten el interés general y ello no reporta ningún cambio respecto al orden normal del sistema.

Este es un elemento sumamente indispensable para el desarrollo y permite alcanzar un crecimiento económico de un determinado sector, así mismo genera la confianza tanto de las personas que interactúan dentro de ella, incluso personas externas que quieran generar algún tipo de actividad. Mantener a un sector políticamente estable genera confianza y armonía entre sus actores ya que permite desarrollar acciones de manera armónica con visión al futuro.

3.8.5. Legitimidad

La legitimidad es la capacidad de poder tener obediencia sin necesidad de recurrir a la coacción que supone la amenaza de la fuerza, de tal forma que un estado es legítimo si existe un consenso entre los miembros de la comunidad política para aceptar la autoridad vigente.

Como menciona García (2000), cuando se aplica el calificativo de legítimo a un gobernante, adquiere por ese sólo hecho una predisposición popular favorable, pues se presume que un gobierno legítimo normalmente desempeña las funciones que tiene encomendadas de manera correcta, y que lo hace sin abusar de los medios que tiene a su disposición para tal efecto. En este sentido el término tiene sus orígenes en el derecho privado sucesorio y aparece vinculado a la política en relación con la restauración monárquica tras la revolución francesa. Esta apelación inicial a criterios tradicionales como justificación ética del ejercicio personal del poder es aceptada por Max Weber como uno de los tres tipos de legitimidad junto con la legitimación carismática (los subordinados aceptan el poder basándose en la santidad, heroísmo o ejemplaridad de quien lo ejerce) y la legitimación racional (los subordinados aceptan el poder de acuerdo con motivaciones objetivas e impersonales); convirtiéndola prácticamente en sinónimo de legalidad.

3.8.6. Políticas públicas

Las políticas públicas son las formas de intervención de una autoridad investida de poder público y de legitimidad gubernamental a la que corresponde dar las soluciones específicas para atender diferentes asuntos públicos. (Lahera, 2004) .



Durante mucho tiempo la publicidad de las políticas se ha limitado al estado o al gobierno, recientemente se ha aceptado que lo público es un espacio en el que deben participar la sociedad, la ciudadanía, las asociaciones profesionales y los diferentes actores no gubernamentales del sector. Grupos comerciales y académicos.

3.8.7. Conflicto

Se entiende como un proceso de interacción social en el que se presentan incompatibilidades respecto a la expectativa de acceso a capitales económicos, sociales, culturales y simbólicos que permiten a los actores sociales suplir sus necesidades e intereses, También se puede definir como una situación en la que unos actores pueden perseguir metas diferentes, definir valores contradictorios, tiene intereses opuestos o distintos, pero también pueden perseguir simultáneamente o competitivamente la misma meta, así mismo es la conducta que resulta de un proceso en el que una unidad busca un incremento de su propio interés en su relación con los otros. (Calderón, 2009)

3.8.8. Gestión pública

La gestión pública es la disciplina que se enfoca en la correcta y eficiente administración de los recursos del Estado, a fin de satisfacer las necesidades de la ciudadanía e impulsar el desarrollo del país, podemos decir que la gestión pública está configurada por los espacios institucionales y los procesos a través de los cuáles el Estado diseña e implementa políticas, suministra bienes y servicios y aplica regulaciones con el objeto de dar curso a sus funciones. La Gestión pública se ocupa de la utilización de los medios adecuados para alcanzar un fin colectivo. (Vicente, 1995)

Trata de los mecanismos de decisión para la asignación y distribución de los recursos públicos, y de la coordinación y estímulo de los agentes públicos para lograr objetivos colectivos. Para acercar los conceptos de gestión pública y Estado, decimos que este es la organización política soberana de una sociedad humana establecida en un territorio determinado, bajo un régimen jurídico, con independencia y autodeterminación, con órganos de gobierno y sistemas de gestión que persiguen determinados fines mediante actividades concretas. Instituto para la Democracia y la Asistencia Electoral (2008).



3.8.9. Insatisfacción de necesidades

Según Taibo (2011) las necesidades humanas se satisfacen con bienes y servicios procedentes de tres fuentes:

La producción económica: distribuida a través del mercado o del estado muebles, vehículos, lecciones recibidas en la escuela o atención médica en un hospital.

El intercambio no mercantil con otros seres humanos: crianza, afecto, cuidados, identidad, reconocimiento social.

Del medio ambiente natural: agua, aire y petróleo.

Sin embargo, las necesidades básicas insatisfechas, se identifica en espacios donde la pobreza aun predomina y donde las necesidades más urgentes y esenciales no llegan a quienes los necesitan. Este indicador se distingue de entre otros por que determina la calidad y condiciones de vida de las personas. (Feres & Mancero, 2001).

3.8.10. Participación ciudadana

La participación ciudadana es la intervención de los ciudadanos en la toma de decisiones respecto al manejo de los recursos y las acciones que tienen un impacto en el desarrollo de sus comunidades. Este es un derecho legal de la ciudadanía. Para hacer realidad este derecho, es necesario establecer un marco de legitimidad y mecanismos democráticos que brinden condiciones a las personas y organizaciones de todos los ámbitos de la vida para que sus voces y propuestas se difundan a todos los niveles de la sociedad.

El término participación social o ciudadana puede ser conceptualizada desde diferentes perspectivas teóricas, así puede referirse a los modos de fundamentar la legitimidad y el consenso de una determinada población, por ejemplo participación democrática o también puede referirse a los modos de luchar contra las condiciones de desigualdad social y para cuya superación se necesita impulsarla participación. En la mayoría de las definiciones de participación ciudadana, existen elementos en común: una mediación entre sociedad y gobierno para que los distintos sujetos sociales intervengan, con base en sus diversos intereses y valores los cuales influyen en políticas públicas y en las estructuras de gobierno, fundamentándose en el reclamo del derecho a la intervención en los asuntos que les competen. (Espinosa, 2008)



3.8.11. Comunicación

Es el proceso mediante el cual transmitimos y recibimos datos, ideas, opiniones y actitudes para lograr comprensión y acción. La comunicación tiene como función principal transmitir mensajes y es el ingrediente esencial para las interrelaciones humanas, que es el intercambio de mensajes entre hombres. Esta comunicación es hecha del emisor al receptor, por medio de un canal.

Según la Fundación de la Universidad Autónoma de Madrid (2016), la comunicación es un elemento básico generador de la sociabilidad, es a través de ella que el hombre se nutre y preserva su carácter como ser eminente de convivencia, además de promover la solidaridad social y el espíritu cooperativo entre los grupos.

Según Pasquali, define a la comunicación como el canal natural, que se da mediante los órganos como vista, oído, habla y tacto, que son siempre la posición inicial y final del envío y recepción de un mensaje; y canal artificial, que son los aparatos capaces de codificar, transmitir y descodificar un mensaje. Sin embargo, en los procesos de interacciones humanas se puede utilizar varios canales artificiales. También la comunicación es la relación comunitaria humana consistente en la emisión-recepción de mensajes entre interlocutores en estado de total reciprocidad, siendo por ello un factor esencial de convivencia y un elemento determinante de las formas que asume la sociabilidad del hombre". (Pasquali, 2011)

3.8.12. Conciliación

Es un procedimiento para regular los conflictos por vía pacífica, es una práctica que consiste en utilizar los servicios de una tercera parte neutral para que ayude a las partes en conflicto a allanar sus diferencias y llegar a una transacción amistosa o a una solución adoptada de común acuerdo. Es decir, consiste en dirigir a las partes hacia un acuerdo o una solución mutuamente aceptables. Es un proceso caracterizado por la flexibilidad, que ayuda a las partes en conflicto a discutir sobre sus propias diferencias y a ayudarlas a presentar sus soluciones. No obstante, se diferencia de la mediación, por el papel más activo que juega el mediador. (Márquez, 2008)



3.8.13. Conflicto activo

Es el conflicto social expresado por alguna de las partes o por terceros a través de demandas públicas, formales o informales. (Defensoría del pueblo, 2011)

3.8.14. Conflicto latente

Es el conflicto social no expresado públicamente. Permanece oculto, silencioso o inactivo, en el que se puede observar la concurrencia de factores que tienen un curso de colisión pero que no se manifiestan o habiéndose manifestado han dejado de hacerlo durante un tiempo considerable. (Defensoría del pueblo, 2011)

3.8.15. Conflicto social

Es un proceso complejo en el cual sectores de la sociedad, el Estado y las empresas perciben que sus objetivos, intereses, valores o necesidades son contradictorios y esa contradicción puede derivar en violencia. (Defensoría del pueblo, 2011)

3.8.16. Conflicto socio ambiental

Su dinámica gira en torno al control, uso y/o acceso al ambiente y sus recursos. Están presentes también componentes políticos, económicos, sociales y culturales. (Defensoría del pueblo, 2011)

3.8.17. Cooperación

Como cooperación se denomina el conjunto de acciones y esfuerzos que, conjuntamente con otro u otros individuos, realizamos con el objetivo de alcanzar una meta común. La palabra, como tal, proviene del latín *cooperatio, cooperatiōnis*. En este sentido, la cooperación es el resultado de una estrategia de trabajo conjunto que se vale de una serie de métodos para facilitar la consecución de un objetivo, como, por ejemplo, el trabajo en equipo, la distribución de responsabilidades, la delegación de tareas, las acciones coordinadas, etc. (Coelho, 2019).

3.8.18. Crisis

Una crisis es una coyuntura de cambios en cualquier aspecto de una realidad organizada pero inestable. Los cambios críticos, aunque previsibles, tienen siempre algún grado de incertidumbre en cuanto a su reversibilidad o grado de profundidad, pues si no serían meras reacciones automáticas como las físico-químicas. Si los cambios son profundos, súbitos o violentos, y sobre todo traen



consecuencias trascendentales, van más allá de una crisis y se puede denominar revolución. Así las crisis pueden ocurrir en muchos niveles, pudiendo designar un cambio traumático en la vida o salud de una persona o una situación social inestable y peligrosa en lo político, económico, militar, etc.

También puede ser la definición de un hecho medioambiental en gran escala, especialmente los que implican un cambio abrupto. De una manera menos propia, se refiere con el nombre de crisis las emergencias o las épocas de dificultades. (Sánchez, 2015)

Cuando el conflicto desborda los canales institucionales previstos normativamente para su tratamiento; suelen generarse por acción de un actor que polariza y desencadena hechos para conseguir un resultado favorable.

3.8.19. Escalamiento

Es la manifestación del conflicto social, que ocurre cuando los actores sociales desencadenan acciones públicas de rechazo a una decisión u omisión por parte del Estado, y se confrontan a través de procesos públicos espontáneos o institucionales. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2012).

3.8.20. Des escalamiento

En esta fase se levantan las medidas de fuerza y existe un diálogo entre los actores. El conflicto ha logrado ingresar a una fase de negociación entre los actores sociales. (Ormachea Choque, Caravedo Chocano, Moreno Hermoza, & Bedoya Garcia, 2014).

3.8.21. Mediación

Es otro proceso para abordar los conflictos. Es la técnica mediante la cual son las partes mismas inmersas en un conflicto quienes tratan de llegar a un acuerdo con ayuda de un mediador, tercero imparcial, que no tiene facultades de decisión. El objetivo que presenta es la regulación de un conflicto y ayudar a las partes a buscar soluciones para el mismo. Se caracteriza por ser un proceso voluntario, confidencial, flexible, limitado en el tiempo y con participación activa de las partes. Dentro de este modelo el mediador es el que guía y organiza el proceso con pretensiones de generar un espacio de cooperación. El mediador juega el rol de un facilitador que no da soluciones, sino que ayuda a encontrarlas permitiendo



a las partes crecer en la responsabilidad, el reconocimiento y el empoderamiento. (Cornelio, 2014)

3.8.22. Negociación

Es un proceso en que dos o más partes interdependientes reconocen diferencias en sus intereses y deciden buscar un acuerdo. Es decir, es un proceso en el que se toma una decisión conjunta por las partes afectadas. Estas partes, en primer lugar, discuten sobre sus diferencias para pasar posteriormente a un acuerdo a través de la búsqueda de nuevas alternativas. Son los 74 afectados quienes deciden intercambiar. Cada una de ellos tiene sus propios recursos, pero necesita de los otros para funcionar. (Fuquen Alvarado, 2003).

Por último, diremos que existen dos tipos de negociaciones; la negociación distributiva (presenta para los partes resultados negativamente correlacionados, de modo que lo que uno gana lo pierde el otro), y la negociación integrativa (presenta posibilidades de ganancia para todas las partes. Se intenta realizar una buena distribución de los beneficios, buscando soluciones conjuntas a los problemas. La negociación es la utilización de la información y el poder para afectar comportamientos de un remolino de tensiones. (Aldao Zapiola, 2009).

3.8.23. Resolución de Conflictos

Según Vinyamata (2018) , La resolución de conflictos es el conjunto de conocimientos y habilidades para comprender e intervenir en solucionar de forma pacífica los problemas que en cualquier ámbito social surjan. También fue la primera denominación que se dio a los estudios sobre los conflictos y que enfatiza sus aspectos más destructivos y negativos. Este término sugiere que los conflictos pueden ser finalizados satisfactoriamente. Es decir, un conflicto solo es resuelto cuando se ofrece una solución para el mismo. Esta solución se caracteriza por ser durable y pretende la finalización de los conflictos sin tener en cuenta sus posibles aspectos positivos para el desarrollo de la sociedad.

Al mismo tiempo se considera como el proceso por el cual un conflicto de carácter interpersonal, intergrupual, interorganizacional o internacional de raíces profundas es resuelto por medios no violentos y de forma relativamente estable, a través, primero, del análisis e identificación de las causas subyacentes al conflicto, y, consiguientemente, del establecimiento de las condiciones estructurales en las que

las necesidades e intereses de todas las partes enfrentadas puedan ser satisfechas simultáneamente. (Mendia & Areizaga, 2020).



CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de investigación

El presente trabajo de investigación es tipo básico. Según Carrasco (2019) esta investigación se distingue por no tener propósitos aplicativos inmediatos, es decir, solo busca ampliar y profundizar en caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituye la Teoría Científica. (pág. 43)

4.2. Diseño de la investigación

La presente investigación corresponde a un diseño no experimental – transversal, este diseño según Carrasco, se define como “la investigación que se realiza sin manipulación intencional de las variables y no poseen grupo de control ni mucho menos experimental”. Es decir, se trata de un estudio donde no se manipula la variable independiente para generar cambios o efectos sobre la variable dependiente. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar el fenómeno tal como seda en su contexto natural.

Para Carrasco (2019), el diseño transversal es utilizado para realizar estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad en un momento determinado del tiempo.

4.3. Población y muestra

La población constituye un total de 2570 habitantes electores del distrito de Cotaruse Provincia de Aymaraes departamento de Apurímac, para sacar la muestra se emplea la muestra probabilística aleatoria simple, aplicando la fórmula:

$$N: \frac{Z^2 * pq * N}{E^2 * (N-1) + Z^2 * PQ}$$

Leyenda



n: tamaño de muestra	Datos
N: tamaño de la población	N: 2570 electores
Z: relación entre gobernabilidad y prevención de conflictos sociales	Z: (95%) 1.96
e: error de estimación máximo aceptado	e: (5%) 0.05
p: probabilidad que ocurra el evento	p: (50%) 0.5
q: probabilidad que no ocurra el evento	q: (50%) 0.5

La muestra que constituye la presente investigación, con el 95% de confiabilidad y con el 5% del margen de error, vendría a ser 335 ciudadanos encuestados del Distrito de Cotaruse, Provincia Aymaraes y Región Apurímac.

4.4. Procedimiento

Para la investigación se procede de la siguiente manera:

- Elección del tema a investigar.
- Formulación del problema a investigar.
- Formulación de los objetivos a investigar.
- Revisión de la literatura para sustentar el marco teórico que lo fundamenta.
- Elección de diseño metodológico de la investigación.
- Elección de la población y definición de la muestra.
- Formulación de instrumentos para recolección de datos.
- Trabajo de campo (en la recolección de datos a través de la encuesta)
- Procesamiento de la información obtenida en Statistical package for the social Sciences-SPSS.
- Reporte de los resultados.

4.5. Técnica e instrumentos

Tabla 2

Técnica e Instrumentos

Instrumentos	Finalidad	Modo de aplicación
Entrevistas	Reunir información mediante la entrevista para registrarla y posteriormente analizarla e interpretar hallazgos.	ENTREVISTA DIRECTA
Encuestas	RECOGER INFORMACIÓN ESTADÍSTICA A CERCA DEL FENÓMENO ESTUDIADO.	ENCUESTA DIRECTA

4.6. Análisis estadístico

4.6.1. Coeficiente de correlación Spearman

Un coeficiente de correlación Spearman describe tanto la fuerza como la dirección de la relación de las variables. Son técnicas bivariadas que se emplean en situaciones donde el investigador quiere observar representaciones de la información, que permitan establecer similitudes o disimilitudes entre las variables e individuos, para hacer evidente la variabilidad conjunta y por tanto tipificar lo que sucede con los datos.

El coeficiente de correlación de rangos de Spearman puede puntuar desde -1.0 hasta +1.0, y se interpreta así: los valores cercanos a +1.0, indican que existe una fuerte asociación entre las clasificaciones, o sea que a medida que aumenta un rango el otro también aumenta; los valores cercanos a -1.0 señalan que hay una fuerte asociación negativa entre las clasificaciones, es decir que, al aumentar un rango, el otro decrece.



CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIONES

5.1. Análisis de resultados

Tabla 3

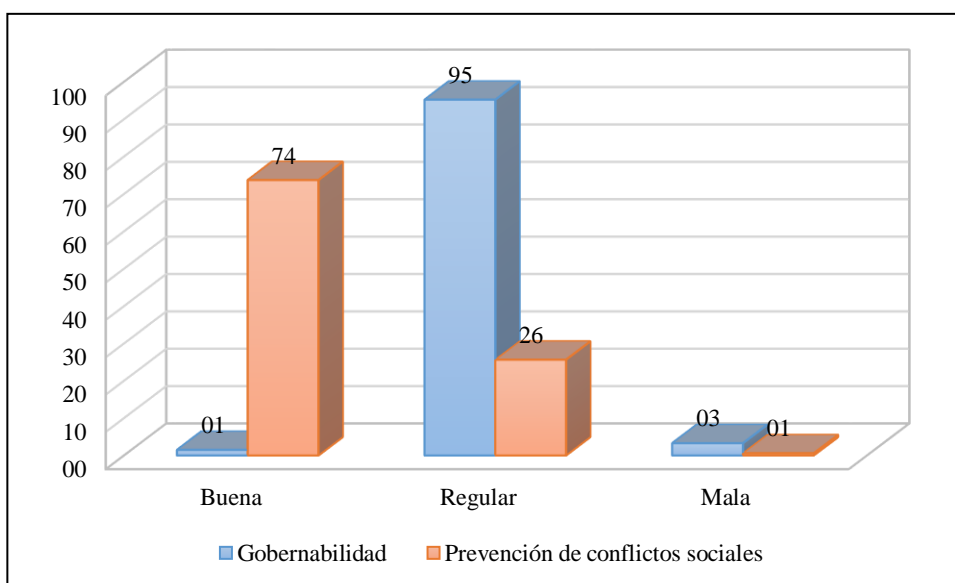
Nivel de apreciación sobre la comunicación y prevención de conflictos sociales

Nivel de apreciación	Gobernabilidad		Prevención de conflictos sociales	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Buena	5	1.5	247	73.7
Regular	319	95.2	86	25.7
Mala	11	3.3	2	0.6
Total	335	100.0	335	100.0

Nota. Elaborado en base a la encuesta de estudio, 2021

Figura 1

Nivel de apreciación sobre la comunicación y prevención de conflictos sociales



Nota. Elaborado en base a la encuesta de estudio, 2021

Entendiéndose por comunicación a la buena información que tienen los gobiernos para entender a las diferentes demandas existentes del distrito de Cotaruse, como también a la relación existente de gobierno municipal y la población. Así mismo concretizándose dentro de este el aspecto de la gobernanza, eficiencia y que todos estos arrastran a tener una estabilidad política dentro de una determinada circunscripción. De acuerdo a las encuestas realizadas en el distrito de Cotaruse se observa que del 100% de encuestados el 95.2% de ellos indican que la comunicación está en un nivel regular, seguido por el 3.3% de encuestados quienes indican que la comunicación está en un nivel mala, y sólo el 1.5% de encuestados considera que la comunicación tiene un nivel buena.

Mientras que en la prevención de conflictos sociales del 100% de encuestados el 73.7% consideran que es buena la prevención de conflictos sociales; así mismo el 25.7% de encuestados indican que se tiene un nivel regular y por último el 0.6% indica que se tiene una mala prevención de conflictos sociales dentro del distrito de Cotaruse.

Estos resultados refleja la existente tensión que existe entre los gobernantes y gobernados y se pondría en cuestión el sistema de gobierno, como productor de decisiones políticas y su capacidad para resolver problemas.

Tabla 4

Nivel de apreciación sobre la comunicación y prevención de conflictos sociales

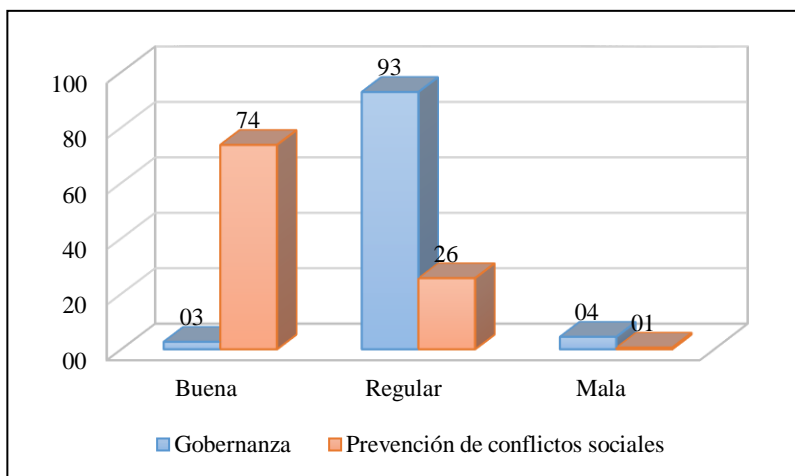
Nivel de valoración	Gobernanza		Prevención de conflictos sociales	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Buena	9	2.7	247	73.7
Regular	311	92.8	86	25.7
Mala	15	4.5	2	0.6
Total	335	100.0	335	100.0

Nota. Elaborado en base a la encuesta de estudio, 2021



Figura 2

Nivel de apreciación sobre la gobernanza y prevención de conflictos sociales



Nota. Elaborado en base a la encuesta de estudio, 2021

Entendiendo que la Gobernanza es la capacidad y posibilidad de decisión de parte de los agentes sociales para que estos puedan estar en la capacidad de poder regular sus propios comportamientos y de esta manera puedan existir mayor capacidad de dialogo entre gobernante y gobernados por lo que incrementaría la aceptación o legitimidad política de las autoridades, por lo que en la tabla se observa que del 100% de encuestados el 92.8% de los ciudadanos encuestados indican que la gobernabilidad está en un nivel regular, seguido por el 4.5% de encuestados quienes manifiestan que la gobernabilidad en el distrito de Cotaruse tiene un nivel malo, y sólo el 2.7% de encuestados consideran que la gobernabilidad en el distrito de Cotaruse es buena.

La capacidad de prevención de conflictos sociales por medio de la gobernabilidad de las autoridades distritales en el distrito de Cotaruse es reflejado por medio de la tabla anterior donde se visualiza que el 73.7% de encuestados consideran que es buena la prevención de conflictos sociales por medio de la gobernanza; en tanto que el 25.7% de encuestados indica que se tiene un regular prevención de conflictos sociales; sólo el 0.6% indica que se tiene una mala prevención de conflictos sociales

5.1.1. Relación entre la eficiencia y prevención de conflictos sociales

Tabla 5

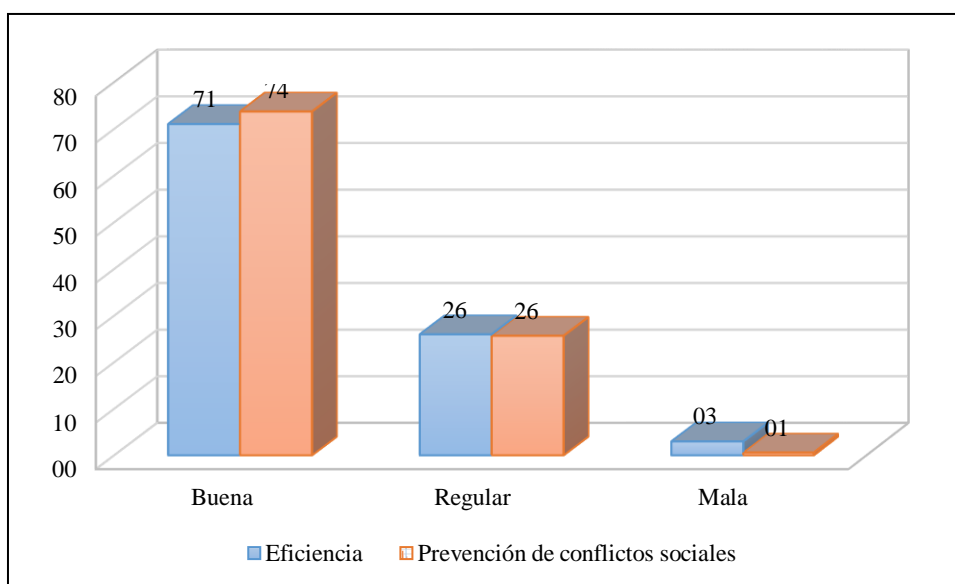
Nivel de apreciación sobre la eficacia y prevención de conflictos sociales

Nivel de apreciación	Eficiencia		Prevención de conflictos sociales	
Buena	238	71.0	247	73.7
Regular	87	26.0	86	25.7
Mala	10	3.0	2	0.6
Total	335	100.0	335	100.0

Nota. Elaborado en base a la encuesta de estudio, 2021

Figura 3

Nivel de apreciación sobre la eficacia y prevención de conflictos sociales



Nota. Elaborado en base a la encuesta de estudio, 2021

Entendiendo que la eficiencia es la capacidad de preservar los recursos y de ejercer un poder para obtener obediencia, sin necesidad de recurrir a la fuerza, de esa forma las autoridades buscan obtener legitimidad de su población y de esta manera plantear soluciones y tomar decisiones frente a los conflictos internos quemuchas veces se convierten en conflictos sociales dentro del distrito, así mismo en la tabla se observa que el 71% de encuestados indican que la eficacia está en un nivel bueno, seguido por el 26% de encuestados quienes indican una regular eficacia, sólo el 3% de encuestados cree que la eficacia es mala. Mientras que en



la prevención de conflictos sociales el 73.7% de encuestados cree que es buena; en tanto que el 25.7% de encuestados indica que se tiene un regular prevención de conflictos sociales; sólo el 0.6% indica que se tiene una mala prevención de conflictos sociales

5.1.2. Relación entre la estabilidad política y prevención de conflictos sociales

Tabla 6

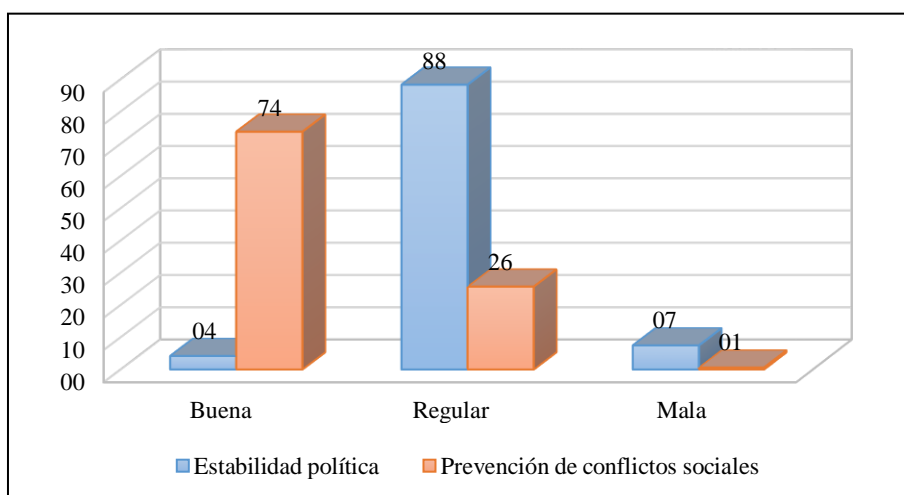
Nivel de apreciación sobre la estabilidad política y prevención de conflictos sociales

Nivel de valoración	Estabilidad política		Prevención de conflictos sociales	
Buena	14	4.2	247	73.7
Regular	296	88.4	86	25.7
Mala	25	7.5	2	0.6
Total	335	100.0	335	100.0

Nota. Elaborado en base a la encuesta de estudio, 2021

Figura 4

Nivel de apreciación sobre la estabilidad política y prevención de conflictos sociales



Nota. Elaborado en base a la encuesta de estudio, 2021

La estabilidad política es uno de los pilares de la democracia, por tener una política estable, ello genere un desarrollo a la población por la seguridad que se tiene, de esa forma obtener buenos logros en su gestión que puede realizar la autoridad durante su gobierno, enfrentando a los problemas existente en la sociedad, por lo



que en la tabla se tiene que el 88.4% de encuestados indican que la estabilidad política está en un nivel regular, seguido por el 7.5% de encuestados quienes indican una mala estabilidad política, sólo el 4.2% de encuestados cree que la estabilidad política es buena. Mientras que en la prevención de conflictos sociales el 73.7% de encuestados creen que es buena; en tanto que el 25.7% de encuestados indica que se tiene un regular prevención de conflictos sociales; sólo el 0.6% indica que se tiene una mala prevención de conflictos sociales

5.1.3. Contrastación de hipótesis

5.1.3.1. Hipótesis general

a) Hipótesis nula y alterna

H₀: El nivel de relación no es buena entre la comunicación y la prevención de conflictos sociales en el Distrito de Cotaruse - 2019.

H₁: El nivel de relación es buena entre la gobernabilidad y la prevención de conflictos sociales en el Distrito de Cotaruse - 2019.

b) Nivel de significancia

c) □□□□□□□□

d) Estadístico resultante

Tabla 7

El nivel de relación es buena entre la gobernabilidad y la prevención de conflictos sociales en el Distrito de Cotaruse - 2019.

			Comunicación	Prevención de conflictos sociales
Rho de Spearman	Comunicación	Coefficiente de correlación	1.000	0,731**
		Sig.		0.000
	Prevención de conflictos sociales	N	335	335
		Coefficiente de correlación	0,731**	1.000
		Sig.	0.000	
		N	335	335

Nota. Elaborado en base a la encuesta de estudio, 2021



e) Conclusión

De la tabla se tiene que el valor “sig.” es 0.00 menor a 0.05 nivel de significancia entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho); por lo tanto podemos afirmar con un nivel de confianza del 95% que el nivel de relación entre la comunicación y la prevención de conflictos sociales en el Distrito de Cotaruse - 2019 es bueno; así mismo el coeficiente de correlación es 0.731 lo que indica una alta correlación positiva entre ambas variables.

5.1.4. Hipótesis específica 1

a) Hipótesis nula y alterna

Ho: El nivel de relación no es buena entre la gobernanza y la prevención de conflictos sociales en el Distrito de Cotaruse – 2019.

H1: El nivel de relación es buena entre la gobernanza y la prevención de conflictos sociales en el Distrito de Cotaruse – 2019.

b) Nivel de significancia

□□□□□□□□

c) Estadístico resultante

Tabla 8

El nivel de relación es buena entre la gobernanza y la prevención de conflictos sociales en el Distrito de Cotaruse – 2019

		Prevención de		
			conflictos	Gobernanza
			sociales	
Rho de Spearman	Prevención de conflictos sociales	Coeficiente de correlación	1.000	,685**
		Sig.		.000
		N	335	335
	Gobernanza	Coeficiente de correlación	,685**	1.000
		Sig.	.000	
		N	335	335



d) Conclusión

De la tabla se tiene que el valor “sig.” es 0.00 menor a 0.05 nivel de significancia entonces se rechaza la hipótesis nula (H₀); por lo tanto podemos afirmar con un nivel de confianza del 95% que el nivel de relación entre la gobernanza y la prevención de conflictos sociales en el Distrito de Cotaruse – 2019 es significativo; así mismo el coeficiente de correlación es 0.685 lo que indica una alta correlación positiva entre ambas variables.

5.1.5. Hipótesis específica 2

a) Hipótesis nula y alterna

H₀ : El nivel de relación no es buena entre la eficiencia y la prevención de conflictos sociales en el Distrito de Cotaruse – 2019.

H₁ : El nivel de relación es buena entre la eficiencia y la prevención de conflictos sociales en el Distrito de Cotaruse – 2019.

b) Nivel de significancia

□□□□□□□□

c) Estadístico resultante

Tabla 9

El nivel de relación es buena entre la eficiencia y la prevención de conflictos sociales en el Distrito de Cotaruse – 2019

		Prevención de	
		conflictos	Eficiencia
		sociales	
Rho de Spearman	Prevención de conflictos sociales	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig.	,837**
		N	.000
		N	335
	Eficiencia	Coeficiente de correlación	,837**
		Sig.	1.000
		N	.000
		N	335



d) Conclusión

De la tabla se tiene que el valor “sig.” es 0.00 menor a 0.05 nivel de significancia entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho); por lo tanto podemos afirmar con un nivel de confianza del 95% que El nivel de relación entre la eficiencia y la prevención de conflictos sociales en el Distrito de Cotaruse – 2019 es buena; así mismo el coeficiente de correlación es 0.837 lo que indica una alta correlación positiva entre ambas variables.

5.1.6. Hipótesis específica 3

a) Hipótesis nula y alterna

Ho: El nivel de relación no es buena entre la estabilidad política y la prevención de conflictos sociales en el Distrito de Cotaruse – 2019.

Hi: El nivel de relación es buena entre la estabilidad política y la prevención de conflictos sociales en el Distrito de Cotaruse – 2019.

b) Nivel de significancia

□□□□□□□□

c) Estadístico resultante

Tabla 10

El nivel de relación es buena entre la estabilidad política y la prevención de conflictos sociales en el Distrito de Cotaruse – 2019

				Prevención de conflictos sociales	Estabilidad política
Rho de Spearman	Prevención de conflictos sociales	Coeficiente de correlación	de	1.000	,301**
		Sig.			.000
		N		335	335
	Estabilidad política	Coeficiente de correlación	de	,301**	1.000
		Sig.		.000	
		N		335	335



d) Conclusión

De la tabla se tiene el valor “sig.” es 0.00 menor a 0.05 nivel de significancia entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); por lo tanto podemos afirmar con un nivel de confianza del 95% que el nivel de relación entre la estabilidad política y la prevención de conflictos sociales en el Distrito de Cotaruse – 2019 es significativo; así mismo el coeficiente de correlación es 0.301 lo que indica una moderada correlación positiva entre ambas variables.

5.2. Discusión de resultados

a) Comunicación y prevención de conflictos sociales

De acuerdo con los resultados obtenidos en el distrito de Cotaruse se observa que la población considera que la comunicación está en un nivel regular, lo que se interpreta que dentro de la municipalidad distrital de Cotaruse existe una buena relación comunicacional y una fluidez de transmisión de información entre el gobierno municipal con su población y de esta manera desde la perspectiva del gobernante se logra entender las distintas demandas de la población lo que conlleva a que la prevención de conflictos sociales sea más efectivos por medio de este proceso comunicativo además que dentro de este proceso comunicativo se logra obtener una buena gobernanza, a través de la eficacia y de esta manera lograr una estabilidad política, puesto que la comunicación refiere a las prácticas comunicativas implementadas por los políticos, ejecutivos y funcionarios de instituciones públicas buscando el consentimiento directo o indirecto de la ciudadanía organizada dentro de una determinada circunscripción como también la búsqueda de los gobernantes es que la población puedan participar en la toma de decisiones y de esta manera la ciudadanía se sienta parte del gobierno, este tipo de comunicación reflejada en la municipalidad de Cotaruse se caracteriza por ser menos esporádica y más sostenida, menos heroica, menos centrada en grandes discursos y más en la gestión que viene realizando como autoridades.

Según Mario Rioda (2013) la comunicación gubernamental es un “un método a través del cual un gobierno democrático intenta hacer explícitos sus propósitos u orientaciones a la opinión pública para obtener apoyo o consenso en el desarrollo de sus políticas públicas, es de esta manera que el gobierno municipal del distrito de Cotaruse trasmite información a los ciudadanos haciéndoles parte en las decisiones y por ello es que la población de Cotaruse consideran que la comunicación dentro el



distrito mencionado es regular puesto que siempre existen decisiones en las cuales los ciudadanos no fueron participes y de alguna manera gracias a ello la población no considera buena a la comunicación gubernamental de las autoridades de la municipalidad distrital de Cotaruse.

Mientras que en la prevención de conflictos hace referencia a capacidad de actuar ante los primeros indicios de un conflicto, sin embargo los conflictos sociales reflejan la lucha de clases en el cual los dominantes lucharan por mantener su dominación y la clase dominada por dejar de serlo, en el contexto de las tomas de decisiones correspondientes a las autoridades pertenecientes al distrito de Cotaruse, refleja la necesidad de comunicar para que de esta manera se pueda reducir la cantidad de conflictos sociales. Puesto que el 73.7% consideran que es buena la prevención de conflictos sociales; lo que refleja que las autoridades escuchan y se comunican e intentan resolver las necesidades de la población y de esta manera puedan prevenir los conflictos que pudiera desatarse por la falta o carencia de algún aspecto que conlleve a la convulsión social.

b) Gobernanza y prevención de conflictos sociales

Para Nohlen (1992) la gobernabilidad hace referencia al a la interacción entre gobernantes y gobernados, entre capacidades de gobierno y demandas políticas de gobierno, puesto que dentro de las instituciones públicas y más aun dentro de los niveles de gobierno existe tensión entre las dos partes y donde el gobierno debe asumir como necesidades funda entalles y de primer nivel las demandas de la población y encaminarlo para ser resolución mediante las decisiones políticas que pudieran estar dentro de sus funciones. Por ello es que se dice que si un gobierno tiene la capacidad de estar altura de los problemas y resolver de manera que pueda evitarse conflictos sociales que muchas veces no solo causa perdida económica si no causa perdida de vidas humanas, en tal sentido las autoridades deben demostrar que tienen la capacidad de prevenir conflictos sociales identificando las necesidades primordiales de la población y de esta manera entregándoles visiones realistas del proceso del cómo se podrían resolver diversas controversias entre estado y población.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede visualizar que la gobernanza dentro de la jurisdicción de la municipalidad del distrito de Cotaruse es considera de manera regular, puesto que existen algunos indicios donde las autoridades del distrito mencionado no supieron responder a la población, indicios de ineficiencia, indicios



de corrupción y sobretodo en ocasiones la poca comunicación de las gestiones realizadas por la autoridad de turno. Todo ello conlleva a que la población del distrito de Cotaruse pueda determinar que la gobernanza del distrito es regular.

c) Eficiencia y prevención de conflictos sociales

Entendiéndose como eficiencia a la capacidad de reducir al mínimo la cantidad de recursos usados para alcanzar los objetivos o fines de la organización, es decir, hacer correctamente las cosas. Esta una característica prioritaria dentro de la gobernanza de las autoridades puesto que los administrados evalúan a la administración que puedan satisfacer las necesidades de la población con el menor recurso posible, sin embargo este aspecto no es una cualidad suficiente. Dentro de la municipalidad distrital de Cotaruse se refleja que la administración y los administrados no solo deben de buscar la eficiencia en sus acciones, sino que, además tienen que alcanzar los objetivos propuesto, es decir, tienen que ser eficaces.

De acuerdo a los resultados de la presente investigación se puede reflejar que la población considera que la eficiencia tiene un nivel bueno con más del 70% de encuestados por lo que se traduce que la población está siendo escuchado y de esta manera sus necesidades primordiales están siendo satisfechas por medio de las decisiones tomadas por la autoridad de turno.

d) Estabilidad política

Entendiéndose por estabilidad política como un aspecto fundamental de la democracia, ya que un gobierno al tener mayor estabilidad política genera desarrollo para su población ya que se puede visibilizar una afectividad en la seguridad que pueda tener un gobernante para poder llevar a cabo su políticas de gobiernos mientras que desde la perspectiva de la población se tendrá la seguridad de que el gobierno cumplirá su rol de generar bienestar social, por lo que de acuerdo a los resultados el 88.4% de los ciudadanos encuestados indican que la estabilidad política está en un nivel regular en el distrito de Cotaruse lo que refleja que las autoridades mantienen una comunicación frecuente con la población, como también generan espacio de decisión donde la población se cree parte del gobierno y por lo tanto pueden ayudar a tomar decisiones a sus gobernantes y de esta manera se reduce el índice de conflictividad dentro del distrito de Cotaruse a pesar que dentro de dicho distrito existen procesos que en su mayoría podrían acabar en una convulsión social, sin



embargo al tener una autoridad dialogadora que toma en consideración la opinión de la población esta gestión genera una estabilidad política que se traduce a desarrollo y bienestar social.



CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

PRIMERO, la comunicación es un método a través del cual un gobierno democrático intenta hacer explícitos sus propósitos y orientaciones frente a la opinión pública para de esta manera tener legitimidad de la población, así mismo los conflictos sociales se desarrollan a causa de la lucha de las clases sociales gobernados y gobernantes, es por ello que en la presente investigación el nivel de relación entre la comunicación y la prevención de conflictos sociales es bueno en la municipalidad distrital de Cotaruse, a través de la comunicación las autoridades intentan hacerles parte de la toma decisiones a la población, para que de esa manera la ciudadanía se sienta parte de la gestión municipal.

SEGUNDO, la gobernanza es la realización de relaciones políticas entre diversos actores involucrados en el proceso de decidir, ejecutar y evaluar sobre asuntos de interés público, este proceso también es caracterizado como un juego de poder en donde la cooperación la competencia coexisten como posibles reglas, es por ello que a través de la gobernanza las autoridades buscan la manera de integrar a la población en procesos de decisión de interés público, por lo tanto el nivel de relación de gobernanza es buena en la prevención de conflictos sociales de la municipalidad distrital de Cotaruse.

TERCERO, la eficiencia es la capacidad de ahorrar los recursos usados para el logro de resultados, objetivos y fines de la organización, puesto que la población evalúa que el uso de los recursos debe de ser destinadas a la satisfacción de las necesidades primordiales de la población, por lo que a mayor eficiencia mayor es la satisfacción, por ello el nivel de relación de la eficiencia y prevención de conflictos en el distrito de Cotaruse es buena.

CUARTO, la estabilidad política es uno de los pilares de una democracia, es muy importante para la Municipalidad no solo por la estabilidad política si no que se trasmite a la ciudadanía esa imagen para tener mayor respaldo y aceptación de su gestión, de la misma forma genera el desarrollo de la población atrayendo inversiones con mayor



seguridad y total transparencia, por ello en la Municipalidad distrital de Cotaruse el nivel de relación entre la estabilidad política y prevención de conflictos es buena.

6.2. Recomendaciones

Considerando la importancia de la presente investigación a través de los resultados obtenidos se formulan algunas recomendaciones para los actores políticos que se encuentran al mando de una municipalidad de la misma manera para aquellas autoridades que estén en cualquier nivel de gobierno, con la finalidad de que las instituciones a través de sus autoridades realicen y terminen con una exitosa gestión municipal resumiéndose a cero conflictos sociales., por ello se hace llegar las siguientes recomendaciones.

PRIMERO, durante la gestión pública y privada es importante reducir la cantidad de conflictos sociales para los cuales existen mecanismos e instrumentos que facilitan dicho objetivo, además por el mismo aspecto que día a día los ciudadanos tienen nuevas necesidades y los recursos son escasos y por ello es necesario que las autoridades se encuentren capacitados para dar una solución inmediata y efectiva a cualquier evento que pueda desenfocarse en medidas de lucha, por ello las autoridades deben de generar espacios de dialogo frecuentemente con la intención de comunicar sobre las acciones realizadas a beneficio de la población como también recibir sugerencias de la población para conllevar y concretar mejor sus acciones frente a las necesidades de la población

SEGUNDO, tener buenas relaciones entre autoridades y población es de suma importancia para la gobernabilidad de una institución, por ello recomendamos a las autoridades de los distintos niveles de gobierno deben de tener en cuenta que considerar la participación de la ciudadanía dentro de la toma de decisiones de la municipalidad es de suma importancia, puesto que a través de esta la población se siente parte de la gestión e interioriza que tiene el poder de influir en la decisión de las autoridades, y es muy mínima la posibilidad de que una población pueda gestar un proceso de lucha contra su misma gestión.

TERCERO, La eficiencia entendida como el uso correcto de los recursos para el logro de objetivos trazados por una entidad, la población evalúa el uso de los recursos de una entidad por parte de sus autoridades, es por ello que mientras sea más transparente el uso de los recursos será mayor la aceptación, puesto que la población suele relacionar directamente a mayor gasto de recursos mayor posibilidad de corrupción, es por ello que se recomienda que a las autoridades que puedan tener mecanismos de informes para la



comunidad sobre el uso de los recursos para de esta no puedan generar opiniones sin sustento sobre actos de corrupción

CUARTO, dentro de la democracia existen pilares de suma importancia uno de ello es la estabilidad política, y ello se logra a través de uso de mecanismos de comunicación, dialogo, informes y uso correcto de los recursos, es por ello que recomendamos a las autoridades de los distintos niveles de gobierno tener en cuenta este pilar puesto que esta es la base fundamental para para prevenir los conflictos sociales dentro de una jurisdicción territorial.



REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

- Aguilar, L., & Bustelo, M. (2010). *Gobernanza y evaluacion: una Relacion Potencialmente Fructifera*. Madrid.
- Aguilar, V. L. (2006). *Gobernanza y gestion publica*. Mexico: Fondo de cultura economica.
- Alcantara Saez, M. (1994). *Gobernabilidad y Democracia*. Barcelona.
- Alcantara Saez, M. (1995). *Gobernabilidad, Crisis y Cambio*. Chile.
- Aldao Zapiola, C. M. (2009). *La Negociacion*. Montevideo.
- Alzate, S. d. (2013). *Teoria del conflicto*. España: Bilbao.
- Araujo, X. (2004). *Una Revision Basica sobre Conceptos y Teorias de Gobernabilidad*. Venezuela.
- Barroso Orellana, A. P. (2016). *La gobernabilidad vista desde el liderazgo socio organizativo de la asociación de mujeres Waorani de la amazonia ecuatoriana Amwae (2010-2012)*. Ecuador.
- Bobbio, N., & Matteucci, N. (1981). Diccionario de Politica. *Liberalismo y Democracia*, 742-743.
- Bobbio, N., & Mstteucci, N. (1998). *Diccionario de Politica*. Mexico.
- Caballero Martin, V. (2012). *Confictividad Social y Gobernabilidad en el Peru*. La Paz.
- Calderón, C. P. (2009). *Teoría de conflictos de Johan Galtung*. Granada: Universidad de Granada.
- Carrasco, D. S. (2019). *Metodologia de la investigacion cientifica*. Lima: San Marcos.
- Castles, F. (1974). *Gobierno y politica compara*. prensa Universitaria abierta.
- Coelho, F. (30 de Mayo de 2019). *Significados.com*. Obtenido de <https://www.significados.com/cooperacion/#:~:text=Como%20cooperaci%C3%B3n%20se%20denomina%20el,proviene%20del%20lat%C3%ADn%20cooperat%C4%ADo%2C%20cooperati%C5%8Dnis>.
- Cornelio, L. E. (2014). Los mecanismos alternativos de solución de controversias como derecho humano. *BARATARIA*, 81-95.

- Defensoria del pueblo. (12 de Octubre de 2011). *Conflictos Sociales*. Obtenido de Minería y responsabilidad social: <https://perumineria.wordpress.com/2011/10/12/conflictos-sociales-latentes-peru-a-agosto-2011/>
- Defensoria del Pueblo. (2017). *Paz social y prevención de conflictos*. Lima.
- Dominguez Bilbao, R., & Garcia Dauder, S. (2003). *Introducción a la Teoría del Conflicto en las Organizaciones*. Madrid: Copy Red S.A.
- Duff, E., & McCamant, J. (1968). Midiendo los requisitos sociales y políticos para la estabilidad del sistema en América Latina. *Revista Estadounidense de Ciencias Políticas*, 4.
- Durkheim, E. (1951). *Suicide*. (J. A, Trad.) New York: The free press.
- Espinosa, M. (2008). La participación ciudadana como una relación socio-estatal acotada por la concepción de democracia y ciudadanía. *Scielo*, 52-55.
- Feres, J. C., & Mancero, X. (2001). *El Método de las Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI) y sus Aplicaciones en América Latina*. Santiago de Chile.
- Fernandez, R. M., & Sanchez, J. (1997). *Eficacia organizacional*. Madrid: Diaz de santos.
- Fundación de la Universidad Autónoma de Madrid. (2016). *Manual de comunicación para investigadores*. Madrid: FUAM.
- Fuquen Alvarado, M. E. (2003). *Los Conflictos y las Formas Alternativas de Resolución*. Colombia.
- García German, S. (2008). *La Teoría del Conflicto*. Bogotá.
- García Toma, V. (2010). *Teoría del Estado y Derecho Constitucional*. Arequipa: Adrus.
- García, J. R. (2000). Fundamentos de la legitimidad. *Estudios Políticos*, 129- 153.
- Gestión y Negocios. (2018). Eficacia y Eficiencia. *Diferenciador*.
- Inglehart, R. (2001). *Encuesta mundial de Valores- caso Perú*. Lima.
- Instituto para la Democracia y la Asistencia Electoral. (2008). *Modulo Gestión Pública*. Lima: IDEA Internacional.
- Jiménez, B. F. (2012). Conocer para comprender la violencia: origen, causas y realidad. *Convergencia. Revista de Ciencias Sociales*, 19(58), 13-52. Recuperado el 02 de Diciembre de 2020

- Lahera, P. E. (2004). *Politica y politicas publicas*. Santiago de Chile: CEPAL.
- López, J. (2009). El concepto de legitimidad en perspectiva histórica. *Cuadernos Electrónicos de Filosofía del Derecho*, 155-157.
- Lorenzo Cadarso, P. L. (2001). Principales teorías sobre el Conflicto Social. *Revista de Historia*.
- Lorenzo, P. (1995). Principales teorías sobre el conflicto social. *Revista de historia*, 237-254.
- Márquez, C. Á. (2008). *La conciliación como mecanismo de justicia restaurativa*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
- Marshall Barberan, P. (2010). *L ESTADO DE DERECHO COMO PRINCIPIO Y SU CONSAGRACIÓN EN LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA*. Coquimbo.
- Marticorena Rojas, S. E., & Ticse Chuchon , R. H. (2013). *Gobernabilidad y legitimidad en el espacio local de la municipalidad de Ataura-Jauja en el año 2012*. Ataura.
- Marx, K., & Engels, F. (1932). *La ideología alemana*. Londres: Akal.
- Mendia, I., & Areizaga, M. (2020). Resolución de Conflictos. *Diccionario de Accion Humanitaria y Cooperacion al Desarrollo*.
- Mendoza Cruz, L. (2008). *Gobernabilidad y Democracia: El Factor Institucional*. Mexico.
- Mokate, K. (1999). *Eficacia, Eficiencia, Equidad y Sostenibilidad*. Washington.
- Natera Peral, A. (2005). *Nuevas estructuras y redes de gobernanza*. Mexico.
- Nohlen, D. (1992). *Sistemas electorales y Gobernabilidad*. Barcelona.
- Orellana Alvares, A. (2016). *Preservando la Gobernabilidad Democratica: un Analisis de las Oficinas de Resolucion de Conflictos 2000-2014*. Lima.
- Ormachea Choque, I., Caravedo Chocano, J., Moreno Hermoza, G., & Bedoya Garcia, C. (2014). *Mineria, Conflicto Social y Dialogo*. Chiclayo.
- Parsons, T. (1975). *Funcionalismo Estructural*. Estados Unidos.
- Pasquali, A. (2011). *Comprender la Comunicación*. Caracas: Monte Avila.
- Pasquino , G. (1997). La Ciencia Política aplicada: La ingeniería política. *Revista Argentina de Ciencia Política* , 13- 29.
- Pasquino, G. (1997). *La democracia exigente* . Mexico: Fondo de Cultura Económica.



- Presidencia del Consejo de Ministros. (2012). *Programa de Capacitacion en Gestion de Conflictos Sociales para Gobiernos Regionales y Locales*. Lima.
- Real Academia Española. (10 de 02 de 2021). *Asociacion de Academias de la Lengua Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/estabilidad>
- Real Academia Española. (2021). Eficiencia. *Asociacion de Academias de la Lengua Española*.
- Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española* (Vol. 22). Recuperado el 23 de 09 de 2020, de <http://www.rae.es/rae.html>
- Ritzer, G. (1993). *Teoría Sociológica Contemporánea*. México: Mc Graw Hill.
- Rodriguez, V. (1975). *La Gobernabilidad el Debate de un Concepto Cambiante*. España.
- Rosado, C. (1979). Eficiencia, eficacia y contradicciones en las instituciones de educación superior. *Universidad Autonoma de Yucatan*.
- Rosales Valladares , R., & Rojas Bolaños, M. (2012). *Poder, Politica y Democracia*. Dinamarca.
- Rua Delgado, C. (2013). *La Legitimidad En El Ejercicio Del Poder Político En El Estado Social De Derecho. Una Revisión Desde El Caso Colombiano*. Talca.
- Rúa, D. C. (2013). La legitimidad en el ejercicio del poder politico en el estado social de derecho. una revision desde el caso colombiano. *Redalyc*, 85-121.
- Sánchez, C. d. (2015). El derecho internacional de la rpevencion y gestion de crisis. *Derecho Internacional Público (UNED)*.
- Serna Mendoza, C. A. (2001). *El Problema de la Racionalidad Economica desde la perspectiva de Godelier*. Colombia: Universidad de Manizales.
- Taibo, C. (2011). *En defensa del decrecimiento*. Madrid: Catarata.
- Vicente, O. R. (1995). Gestión pública: conceptos y métodos. *RAE: Revista Asturiana de Economía*, 179-193.
- Villalobos, C. A. (2015). *Centro de Politicas y Practicas en Educacion*. Chile.
- Vinyamata , E. (2018). La resolución de conflictos, un nuevo horizonte. *Educacion social*(8), 8-17.



Anexos



Tabla 11: Matriz de Consistencia

“COMUNICACIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES CASO: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COTARUSE – 2019				
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p><u>PROBLEMA GENERAL</u></p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre la comunicación y la prevención de conflictos sociales en el Municipalidad Distrital de Cotaruse -2019?</p> <p><u>PROBLEMAS ESPECIFICOS</u></p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre la gobernanza y la prevención de conflictos sociales en el Municipalidad Distrital de Cotaruse - 2019?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre la eficiencia y la prevención de conflictos en el Municipalidad Distrital de Cotaruse - 2019?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre la estabilidad política y la prevención de conflictos sociales en el Municipalidad Distrital de Cotaruse - 2019?</p>	<p><u>OBJETIVO GENERAL</u></p> <p>Analizar el nivel de relación entre la comunicación y la prevención de conflictos sociales en el Municipalidad Distrital de Cotaruse - 2019</p> <p><u>OBJETIVOS ESPECIFICOS</u></p> <p>Describir el nivel de relación entre la gobernanza y la prevención de conflictos sociales en el Municipalidad Distrital de Cotaruse – 2019.</p> <p>Determinar el nivel de relación entre la eficiencia y la prevención de conflictos sociales en el Municipalidad Distrital de Cotaruse – 2019.</p> <p>Determinar es el nivel de relación entre la estabilidad política y la prevención de conflictos sociales en el Municipalidad Distrital de Cotaruse – 2019.</p>	<p><u>HIPOTESIS GENERAL</u></p> <p>El nivel de relación es buena entre la comunicación y la prevención de conflictos sociales en el Municipalidad Distrital de Cotaruse - 2019</p> <p><u>HIPOTESIS ESPECIFICAS</u></p> <p>El nivel de relación es buena entre la gobernanza y la prevención de conflictos sociales en el Municipalidad Distrital de Cotaruse – 2019</p> <p>El nivel de relación es buena entre la eficiencia y la prevención de conflictos sociales en el Municipalidad Distrital de Cotaruse – 2019.</p> <p>El nivel de relación es buena entre la estabilidad política y la prevención de conflictos sociales en el Municipalidad Distrital de Cotaruse – 2019.</p>	<p><u>V1:</u></p> <p><u>COMUNICACIÓN</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Gobernanza • Eficiencia • Estabilidad política <p><u>V2:</u></p> <p><u>PREVENCION DE CONFLICTOS SOCIALES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Dialogo • Toma de decisiones • Participación ciudadana 	<p><u>Escala</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Buena • Regular • Mala <p><u>Tipo de investigación</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Básico <p><u>Nivel de investigación</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • correlacional <p><u>Método de investigación</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Inductivo <p><u>Diseño de investigación</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • no experimental – transversal



Universidad Nacional Micaela Bastidas
Facultad de Educación y Ciencias Sociales
E.A.P Ciencia Política y Gobernabilidad



El siguiente cuestionario es de carácter estrictamente académico, la información proporcionada en el mismo es una investigación para el desarrollo de una tesis de la E.A.P de Ciencia Política y Gobernabilidad de UNAMBA, del Bachiller Julio Carrasco Román.

Lugar de encuesta:

Edad: 18 a 29 años () 30 a 59 años () 60 a más años ()

Sexo: Femenino () Masculino ()

Ocupación: Profesional () Empresario () Comerciante () Estudiante () Agricultor () Ama de casa () Obrero ()

Cuestionario

1. ¿Usted observa participación ciudadana en toma decisiones en la gestión Municipal de Cotaruse?
 - a) Mucha
 - b) Poco
 - c) Nada

2. ¿Usted cree que la municipalidad brinda información a la población sobre acuerdos tomados?
 - a) Buena
 - b) regular
 - c) Mala

3. ¿Para usted, quienes contribuyen a mantener un buen gobierno local y regional?
 - a) Autoridades
 - b) Dirigentes sociales
 - c) Ciudadanía

4. ¿Qué tan eficiente hasta la fecha ha sido la gestión del actual alcalde del distrito de Cotaruse?
 - a) Buena
 - b) Regular
 - c) Mala



5. ¿Usted cree que el actual Gestión considera la opinión del pueblo para toma decisiones?
 - a) Buena
 - b) regular
 - c) Mala
6. ¿Usted cree que el actual alcalde está capacitado para plantear solución a los conflictos sociales que existen en el Distrito de Cotaruse?
 - a) Mucha
 - b) Poco
 - c) Nada
7. ¿En su opinión, aprueba o desaprueba la gestión realizada por Alcalde del Distrito de Cotaruse?
 - a) Aprobar
 - b) Desaprobar
 - c) No opina
8. ¿Cómo reaccionaría la población en caso de incumplimiento de algún tipo de acuerdos por parte del alcalde del distrito de Cotaruse?
 - a) Movilización
 - b) Toma de local
 - c) Nada
9. Según usted ¿El alcalde del distrito de Cotaruse gobierna a favor de?
 - a) Intereses propios
 - b) Intereses colectivos
 - c) Intereses empresariales
10. Según usted, ¿El actual alcalde del Distrito de Cotaruse escucha las demandas de la población?
 - a) Siempre
 - b) A veces
 - c) Nunca
11. ¿Usted cree que el dialogo es importante para la prevención de conflictos sociales?
 - a) Muy importante
 - b) Poco importante
 - c) Nada importante



12. ¿Con que frecuencia existe dialogo entre los ciudadanos y el alcalde del distrito de Cotaruse?
- a) Mucho
 - b) Poco
 - c) Nada
13. ¿El alcalde del distrito de Cotaruse toma en cuenta la opinión de la población para tomar decisiones?
- a) Siempre
 - b) A veces
 - c) Nunca
14. ¿Según usted las decisiones tomadas por el alcalde del Distrito de Cotaruse resolvieron los problemas del Distrito?
- a) Mucho
 - b) Poco
 - c) Nada
15. ¿El alcalde de Cotaruse informa a la población sobre las decisiones tomadas durante su gestión?
- a) Siempre
 - b) A veces
 - c) Nunca
16. ¿Usted participa o participó en algún momento en la gestión municipal actual de su distrito?
- a) Siempre
 - b) A veces
 - c) Nunca
17. ¿Usted participa activamente en la toma de decisiones para el desarrollo de su distrito?
- a) Siempre
 - b) A veces
 - c) nunca
18. ¿Usted en algún momento participo en alguna organización como frente de defensa o algún gremio?
- a) Si
 - b) No

