



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

**Mecanismos de gestión del diálogo y estrategias de comunicación
en la ampliación del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2024**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Bedriñana Palomino, Fresia (orcid.org/0009-0006-1705-1842)

ASESORAS:

Dra. Soria Perez, Yolanda Felicitas (orcid.org/0000-0002-1171-4768)

Dra. Castillo Santa María, Bessy (orcid.org/0000-0001-5320-4005)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SORIA PEREZ YOLANDA FELICITAS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Mecanismos de gestión del diálogo y estrategias de comunicación en la ampliación del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2024", cuyo autor es BEDRIÑANA PALOMINO FRESIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 02 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SORIA PEREZ YOLANDA FELICITAS DNI: 10590428 ORCID: 0000-0002-1171-4768	Firmado electrónicamente por: YSORIA el 07-08- 2024 09:42:32

Código documento Trilce: TRI - 0844468





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, BEDRIÑANA PALOMINO FRESIA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Mecanismos de gestión del diálogo y estrategias de comunicación en la ampliación del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
FRESIA BEDRIÑANA PALOMINO DNI: 80326873 ORCID: 0009-0006-1705-1842	Firmado electrónicamente por: BBEDRINANABE15 el 02-08-2024 20:54:24

Código documento Trilce: TRI - 0844467

Dedicatoria

Para mis padres me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi perseverancia y mi empeño, y todo ello con una gran dosis de amor y sin pedir nunca nada a cambio. A mis hijos, por el sacrificio y comprensión en cada etapa de mi lucha diaria como profesional, mi pareja Jhon por apoyarme y entender, nunca le podré estar lo suficientemente agradecida.

A todos ellos ¡Muchas gracias de todo corazón!

Agradecimiento

Primero y como más importante, me gustaría agradecer a todos los que participaron en calidad de informantes, seguido del agradecimiento sincero a mi asesora interna: Dra. Yolanda Felicitas Soria Pérez que, gracias a su esfuerzo, dedicación, orientación y su manera de trabajar con persistencia, paciencia y motivación, afianzaron mi formación como investigadora, bajo responsabilidad y rigor académico, sin los cuales no podría tener una formación completa como profesional.

A mi asesora externa de tesis: Misshel Gerí Villanueva, quien ha sido capaz de ganarse mi lealtad y admiración por su esfuerzo y dedicación durante el tiempo que ha durado esta maestría.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	18
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN	28
V. CONCLUSIONES.....	33
VI. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS.....	39

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Análisis descriptivo sobre la variable mecanismos de gestión del diálogo .	22
Tabla 2. Análisis descriptivo por dimensiones.....	22
Tabla 3. Análisis descriptivo sobre la variable estrategias de comunicación	23
Tabla 4. Análisis de las dimensiones de la variable estrategias de comunicación ...	23
Tabla 5. Prueba de correlación entre variables.....	24
Tabla 6. Prueba de correlación entre la preparación del diálogo y las EC	25
Tabla 7. Prueba de correlación entre la negociación del diálogo y las EC.....	26
Tabla 8. Prueba de correlación entre el seguimiento del diálogo y las EC.....	27

Resumen

La presente se encuentra alineada a la contribución del décimo primer ODS, en el cual se busca la formación de ciudades y comunidades sostenibles, por lo tanto, el objetivo de investigación fue: determinar la relación entre los mecanismos de gestión del diálogo y las estrategias de comunicación en la ampliación de un aeropuerto internacional en el Perú, 2024, en tal sentido, se tomó como metodología a la ruta cuantitativa, de tipo básico, nivel correlacional y diseño no experimental, contando con la participación total de 196 pobladores afectados por la ampliación como parte de la muestra, a quienes se les administró cuestionarios de preguntas por cada variable a razón de recolectar datos cuyo procesamiento se realizó mediante el uso del estadístico de prueba Rho de Spearman, teniéndose como resultado la existencia de relación moderada y directa entre las los mecanismos de gestión del diálogo y las estrategias de comunicación, explicados por el valor de correlación igual a 0,499 con significancia bilateral de 0,000. En conclusión, se rechazó la hipótesis nula de investigación, demostrándose así, el comportamiento unidireccional de las variables y asumiendo la existencia de relación moderada y significativa entre las variables.

Palabras clave: *estrategias de comunicación, asentamiento humano, participación comunitaria.*

Abstract

This is aligned with the contribution of the eleventh ODS, which seeks the formation of sustainable cities and communities, therefore, the research objective was: to determine the relationship between dialogue management mechanisms and communication strategies. communication in the expansion of an international airport in Peru, 2024, in this sense, the quantitative route was taken as a methodology, basic type, correlational level and non-experimental design, with the total participation of 196 residents affected by the expansion as part of the sample, who were administered question questionnaires for each variable in order to collect data whose processing was carried out through the use of Spearman's Rho test statistic, resulting in the existence of a moderate and direct relationship between the variables. dialogue management mechanisms and communication strategies, explained by the correlation value equal to 0.499 with bilateral significance of 0.000. In conclusion, the null research hypothesis was rejected, thus demonstrating the unidirectional behavior of the variables and assuming the existence of a moderate and significant relationship between the variables.

Keywords: *communication strategies, human settlement, community participation.*

I. INTRODUCCIÓN

Los avances urbanísticos de los diferentes países del mundo, conllevan una secuencia de conjeturas y desacuerdos, que se inician por la desalineación de objetivos y beneficios entre las partes interesadas, que en su gran mayoría dan inicio a los conflictos sociales, de acuerdo a Ramírez-Puraca et al. (2022), los conflictos sociales son el conjunto de acciones que alteran la convivencia de una sociedad bajo un sentido de vulnerabilidad y atropello de necesidades y derecho. Por tanto, dentro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS – el décimo primer objetivo, indica la formación y desarrollo de sociedades y comunidades sostenibles, para así la población, sobre todo aquellas que habitan dentro de asentamientos humanos, cuenten con seguridad, capacidades resilientes y sean sostenibles.

En la actualidad, los retos más grandes que enfrentan las diferentes naciones del mundo, son encabezados por la pobreza y la extrema pobreza, que repercuten directamente en la calidad de vida de las personas, siendo sumado por las diferentes consecuencias que conllevan, sobre todo en el desarrollo comunitario, como lo son: la limitación de acceso a servicios básicos, educación, salud y acceso a una infraestructura de residencia que presente los lineamientos de seguridad que posibiliten un adecuado desarrollo humano y social. El Banco Mundial, en su más reciente reporte del año 2024 identificó que los problemas sociales son de mayor incidencia y frecuencia dentro de las zonas rurales, ya que se presenta un alto dinamismo político social, sobre todo por la fragilidad ante eventos climáticos que ponen en riesgo la salud e integridad de las personas, estimándose que al menos 200 millones de personas en el mundo son expuestas a peligros constantes por la zona que habitan, sobre todo aquellas personas que presentan bajos ingresos, quienes cuentan una menor probabilidad de reubicación (Banco Mundial, 2024).

La población en situación de pobreza y extrema pobreza en diferentes grados, se encuentra en todo el mundo, quienes como principal característica tienden a habitar lugares en condiciones de alto riesgo y bajo acceso a recursos y servicios básicos para atender sus necesidades, el acceso a las zonas que habitan estas personas normalmente se da mediante invasiones, desconociendo el estado legal o registral, esta situación genera que años adelante y bajo naturaleza propia de la urbanización, sean reclamadas como propias por el tiempo de residencia, conllevando una serie de conflictos que dan pie al intento de implementación de mecanismos y estrategias de comunicación que permitan una mejor negociación, sin embargo, al tratarse de

poblaciones que en muchos casos presentaron indiferencia por parte de los gobiernos, generaron sus propias costumbres, economía y políticas, por lo que la negociación no siempre es una opción beneficiaria para dichas poblaciones, ello conlleva a un desentendimiento total y choque de perspectivas en función a beneficios.

De acuerdo a los diferentes estudios realizados por la Organización de las Naciones Unidas – ONU en adelante – Latinoamérica es la primera región a nivel mundial en la que surge mayor índice de urbanización desordenada y poco estructurada, por ende, la presencia de conflictos y falta de comunicación es de mayor envergadura, ya que a raíz de la inmigración, las ciudades metrópolis son conglomeradas por personas en búsqueda de oportunidades y acceso a servicios que les permitan una mejor calidad de vida, dando inicio a la creación de asentamientos humanos, identificándose que 8 de cada 10 personas que residen en estos asentamientos, son personas que salieron de su lugar natal en la búsqueda del reconocimiento, respecto y práctica de sus derechos fundamentales, pero a la actualidad, presentan igual o menor nivel de oportunidades gracias a la desigualdad social, lo que refleja la ineficiencia en la capacidad de los estados en atender las necesidades del ciudadano como parte de su deber de servicio (Cepal, 2024).

Dentro de los últimos 20 años, se fueron acrecentando las dificultades del acceso a la vivienda como parte de un derecho fundamental del ser humano, a consecuencia de factores multidimensionales, teniendo entre los más recurrentes a los sobrecostos de tierras, menor disponibilidad de espacios seguros de residencia, y sobre todo, la ineficiencia de políticas públicas en materia urbanística, que ocasionan que el 87% de la población dentro de la región habiten en asentamientos urbanos marginales, informales e inseguros, conllevando una gran ola de conflictos sociales que se derivan por la disputa entre el estado y la población por un problema de territorios, teniendo como base la vulnerabilidad de los derechos personales y la falta de coherencia al momento de identificar necesidades de acuerdo a las características y contexto vivencial (Sah y Zovatto, 2024).

Durante las dos últimas décadas, la región fue catalogada como la más conflictiva, gracias a la ineficiencia de los mecanismos y estrategias de comunicación que permitan una negociación loable, se presentó la evolución de los problemas sociales a conflictos, teniendo a los países de Argentina, Bolivia y Perú como las naciones más conflictivas, ya que cuentan con al menos 200 conflictos anuales cuya naturaleza se enmarca en tres grupos de conflicto: de carácter social, institucional-

político y cultural, por lo que tienen un proceso complejo de negociación y solución, conllevando a un estado crónico la desigualdad social que en el 97% de problemas se llegan a genera enfrentamientos que cobran vidas humanas (Tapia y Salazar, 2023).

Ante la existencia de los problemas sociopolíticos, los diferentes estados cuentan con mecanismos encaminados a una adecuada gestión del diálogo para alcanzar una comunicación efectiva que permita hallar solución a los problemas que se suscitan, sin embargo, a la actualidad no se presentan reportes sobre el actuar eficiente de dichos mecanismos y estrategias, lo que se ve reflejado en el incremento de conflictos en los que prima la violencia, tal como son los casos de Colombia, Chile, Venezuela, Cuba y el Perú, donde a raíz de las políticas públicas adoptadas con supuestos fines de desarrollo cobraron no menos de 100 vidas humanas, situación que lejos de mitigarse generaron crisis económica, social y política (Statista, 2023).

Esta situación se presenta gracias a un inadecuado proceso dentro de la gestión del diálogo, considerando que dentro de la etapa de preparación del diálogo, en el cual se forman los comités y actores para el desarrollo de las reuniones informativas entre las partes, a fin de contextualizar de manera real las situaciones problemáticas a partir de las visitas técnicas, no se realizan de manera adecuada, causando que la negociación entre las partes no sea efectiva, considerando que las mesas de diálogo y las mesas técnicas no se llevan a cabo con la información real que trasluzca las necesidades y beneficios, a esto se suma que en el caso de los problemas o conflictos que alcanzaron la negociación razonable, no tengan un proceso de seguimiento a partir de reuniones de coordinación y trabajo, por lo que se evidencia que la negociación alcanzada no es sostenible, poniendo en riesgo los logros que se fueron alcanzando.

En el Perú, la situación frente a circunstancias y acontecimientos conflictivos presentaron un importante ascenso desde el año 2018, ya que es a partir de este año que se reporta el incremento de conflictos sociales a raíz de la preservación de territorios que se ven afectados por la ejecución de proyectos mineros y de naturaleza constructiva, transparentando la debilidad de la gestión de políticas que permitan una comunicación efectiva que permita esclarecer los puntos trascendentales en cuanto a urbanización y reurbanización de los pobladores de las organizaciones comunales que residen en zonas que conflictúan espacios de ejecución, tal como se reflejó en los departamentos de Puno, Cusco, Arequipa y Apurímac, que por su geografía, presencian terrenos en disputa con el estado y organizaciones nacionales e

internacionales, ya sea por la presencia de minerales o por el impedimento a la ejecución de obras (Ancco-Huaraca, 2023). Esto refleja que a partir del cambio realizado a la Constitución Política del Perú, y pese a la promulgación de un estado democrático y negociador, los conflictos sociales fueron incrementándose, naciendo así la necesidad de contar con instituciones que permitan conservar la armonía con acciones de abordaje conflictivo, instituciones que se encargan de cuantificar y medir la gravedad de los conflictos acaecidos en el territorio nacional, en este caso, se encuentra la Defensoría del Pueblo y la Presidencia del Consejo de Ministros, entidades que se encargan de la investigación frente a los roles del estado que son tomados como inicio de los diferentes conflictos nacionales.

Al momento, se cuenta con un registro de 47 de proyectos mineros, de los cuales 22 vienen siendo procesados e investigados por los conflictos que presentan con las comunidades aledañas y afectadas, estos proyectos se encuentran dentro de las regiones de Junín, Moquegua y Cusco, teniendo como principal problema la expropiación de tierras que el gobierno nacional cedió a las concesionarias sin antes determinar la aceptación de los pobladores, lo que causó incomodidades y por ende, reclamos ante el atropello de derechos, teniendo como parte de la solución el reasentamiento, sin embargo, dado a una comunicación no clara que refleje el beneficio y brinde estabilidad, seguridad e integridad sostenible para los afectados, se genera desacuerdos y descontentos que se incrementan con el pasar de los años (Montaño, 2023).

Entre los muchos conflictos sociales que hoy en día se vienen enfrentando, se encuentra la ampliación del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, ubicado en la región de Lima, el cual tiene como objetivo mejorar la capacidad e infraestructura aéreo portuaria del país que, pese a las coordinaciones y acuerdos pactados para el reasentamiento de las familias afectadas, que ocupan el 3% del terreno perteneciente al proyecto, se vienen presentando irregularidades en la intervención de desalojo, considerando que de acuerdo a lo indicado por el Ministro de Transportes de turno, quién señaló que se harán cumplir las leyes y normas establecidas para el término del proyecto, pese a que las familias afectadas no encuentren ningún beneficio posterior, por tratarse de un tema de interés y beneficio nacional, generando en las 400 familias afectadas, malestar y desafío a su estabilidad y desarrollo.

Esta situación, pone en evidencia la gran ineficiencia y dificultad que cuentan las entidades encargadas en la aplicación de mecanismos que permitan gestionar el

diálogo y, por ende, no se desarrollen estrategias de comunicación que permitan limar las asperezas y discordancias, alcanzando resultados que se encuentren en un punto medio beneficiario sin abordar mayores conflictos y afectación unipartita.

Tomando en referencia lo anteriormente descrito, se formularon los problemas de investigación, teniendo como problema general: ¿Cómo se relacionan los mecanismos de gestión del diálogo y las estrategias de comunicación en la ampliación de un aeropuerto internacional en el Perú, 2024?, mientras que los problemas específicos son: ¿Cómo se relaciona la preparación del dialogo con las estrategias de comunicación en la ampliación de un aeropuerto internacional en el Perú, 2024?, ¿Cómo se relaciona la negociación del diálogo y las estrategias de comunicación en la ampliación de un aeropuerto internacional en el Perú, 2024?, y ¿Cómo se relaciona el seguimiento del diálogo y las estrategias de comunicación en la ampliación de un aeropuerto internacional en el Perú, 2024?.

En tanto, el estudio se justifica teóricamente gracias a que se fundamenta en estudios realizados en referencia a las variables establecidas como objeto de estudio, así como sus respectivas dimensiones, por lo que la investigación permite la ampliación conceptual sobre los mecanismos de gestión del diálogo y las estrategias de comunicación, asimismo, cuenta con justificación metodológica, toda vez que para la medición de las variables se establecerán los instrumentos que estarán dentro de los lineamientos metodológicos, cuya eficiencia y eficacia estarán avaladas por su validez y confiabilidad establecida previo a su aplicación, por lo que en adelante podrán ser utilizados en investigaciones que busquen la ampliación del conocimiento del comportamiento de cada variable considerada en la presente, finalmente, se justifica de manera práctica, ya que a raíz de los resultados que se encuentren, se responderá a los objetivos de investigación, a partir de los cuales se podrán identificar las acciones que darán pie a la adopción de medidas y estrategias que permitan mejorar la coyuntura actual en referencia a los conflictos y desacuerdos que se vienen suscitando en la ejecución del proyecto aeroportuario.

Por lo tanto, se estableció como objetivo general: determinar la relación entre los mecanismos de gestión del diálogo y las estrategias de comunicación en la ampliación de un aeropuerto internacional en el Perú, 2024. Asimismo, se tiene como objetivos específicos: i) determinar la relación entre la preparación del dialogo y las estrategias de comunicación en la ampliación de un aeropuerto internacional

en el Perú, 2024; ii) determinar la relación entre la negociación del diálogo y las estrategias de comunicación en la ampliación de un aeropuerto internacional en el Perú, 2024; iii) determinar la relación entre el seguimiento del diálogo y las estrategias de comunicación en la ampliación de un aeropuerto internacional en el Perú, 2024.

Para el desarrollo de la presente, se consideraron antecedentes dentro del ámbito internacional y nacional a fin de brindar un sustento suficiente que justifique la viabilidad de la investigación, por lo tanto, se tiene como primer antecedente internacional a Rodríguez (2023) quien realizó su investigación con el objetivo de analizar la comunicación efectiva como estrategia integral para un proceso de diálogo en el Gobierno Autónomo descentralizado del Estado de Santa Elena en Ecuador en temas de comunicación en el departamento de gestión de riesgos. El método utilizado fue el método básico, la muestra se representó por 15 miembros del departamento utilizaron métodos de encuesta. Los resultados mostraron que la escucha activa promueve una comunicación efectiva y eficiente en el entendimiento en la organización ($p < 0.05$ y $r = 0.45$). Se identificó que hay resistencias para la implementación de estrategias de comunicación efectiva para resolver problemas de diálogo. En conclusión, se puede señalar que la comunicación efectiva es la base del éxito y el funcionamiento efectivo, por lo tanto, su falta dificultará la comprensión de las necesidades, problemas y sugerencias de las personas involucradas.

Romero et al. (2022) quien, con base a su estudio realizado indicó que debido a que el conflicto social puede presentarse de múltiples formas y en diversos ámbitos, el proyecto de construcción del Aeropuerto Internacional Civil y Militar “General Felipe Ángeles” en Zumpango, estado de México derivó en conflictos entre comuneros y el gobierno federal por la inconformidad con los pagos y la exigencia a cumplir con las obligaciones asignadas por el Gobierno. Investigar dicho estudio se tuvo como objetivo identificar un proceso de diálogo y comunicación para resolver la problemática entre los grupos. A través de un estudio exploratorio, se pudo evidenciar y afirmar que el conflicto implicó intereses económicos y políticos, además se abogó por alternativas como de diálogo para entender las demandas políticas vinculadas con el desarrollo, la posesión y delimitación del territorio. La gestión de diálogo tiene influencia en la resolución de problemas.

Tobin (2022), realizó su estudio denominado “Diálogo y comprensión equivale a comunicación”, buscó enfatizar la importancia del diálogo en la comunicación efectiva en el campo de un área hospitalaria. La metodología fue una metodología mixta donde se entrevistó y encuestó a trabajadores y pacientes. Los resultados a través de chi cuadrado ($p < 0.05$) y respuestas de pacientes indicaron aceptar la hipótesis de la investigación. Se concluyó que fomentar el diálogo y la comprensión entre los profesionales de la salud era crucial para mejorar la comunicación efectiva, lo que en última instancia conduce a mejores resultados al trabajar, así como la mejora del trabajo en equipo de la organización.

Carvajal (2021) en el proyecto de investigación realizado en Ecuador a 25 personas relacionadas a la Asociación de buzos ASOSALAN en Cantón Puerto López, se buscó identificar cómo las causas del crecimiento organizacional de esta Asociación se relacionan directamente con una comunicación efectiva. El tipo de metodología utilizada es de tipo explicativo y exploratoria. El método utilizado es un método descriptivo no experimental donde se detalla de forma escrita las incógnitas que se presentan y las respuestas a ellas a través de la técnica seleccionada. En ese sentido, se utilizó la técnica de la encuesta a socios, habitantes y turistas que se favorecían del trabajo de la Asociación, también se realizó entrevistas al personal administrativo para conocer las causas de los problemas. Los resultados demostraron que la comunicación efectiva tuvo un gran impacto en el desarrollo organizacional de la Asociación de Buzos Asosalan en el estado de Puerto López, creando un mejor ambiente de trabajo entre todos los miembros de la asociación.

Fontalvo y Ventura (2021) con su investigación, generaron una propuesta que refleja la importancia de la comunicación en diferentes ámbitos de la sociedad moderna a través de su proyecto de investigación, cuyo principal objetivo es desarrollar una propuesta de gestión basada en procesos comunicativos: comunicación efectiva utilizando un enfoque lógico y contextual. Enfoque de métodos mixtos – diseño de investigación. Consta de tres componentes: teoría-concepto, campo empírico y normativa. Se utilizaron los siguientes métodos: revisión y análisis de documentos, entrevistas y encuestas, como resultado de los cuales los resultados obtenidos permitieron la recolección de datos a partir de múltiples análisis de correspondencia; Concluyeron que la principal herramienta de comunicación en las organizaciones es el diálogo, porque $p < 0,005$ y el coeficiente de variación es del 45%.

Cortéz (2020) con su investigación, tuvo como objetivo proponer estrategias de comunicación efectivas para superar la insatisfacción con los servicios que reciben los usuarios de las instituciones educativas de Guayaquil (Ecuador) e identificar las causas que conducen a la disminución de la calidad del servicio de esta institución educativa. El tipo de investigación es cuantitativa más que experimental. En cuanto al diseño elegido para el estudio, fue un diseño transversal intencionalmente descriptivo. Se evaluaron los 20 docentes mencionados anteriormente. negocio. La herramienta de recolección de información fue una encuesta revisada por pares con una confiabilidad superior a 0,8. Para su procesamiento, los datos se presentaron en forma tabular y se sometieron a análisis básicos. Luego de sistematizar los resultados, se encontró que la calidad de los servicios en las instituciones educativas de Guayaquil se caracteriza por deficiencias (60%) en cada uno de los parámetros analizados (en promedio el 50% son deficiencias); Esto significa que, para tener una estrategia de comunicación eficaz, es necesario mejorar sus equipos, personal y procesos. Esto demuestra que las estrategias de comunicación efectivas tienen un impacto directo en la mejora de la calidad de los servicios de una organización y la satisfacción del usuario con los servicios prestados.

Frente a los antecedentes nacionales, se presenta a Ríos (2023) quien se propuso como objetivo de investigación: determinar cómo se relacionan los sistemas de gestión de la conversación y las tácticas de comunicación eficiente del terminal portuario de Paracas, Ica. Este estudio empleó un método cuantitativo, nivel correlacional, tipo básico y diseño de corte transversal no experimental. Una muestra de 155 colaboradores participó en la encuesta, que sirvió tanto de estrategia como de instrumento para la recogida de datos. Los resultados de la investigación indican que no existe correlación entre los sistemas de gestión de la conversación y las técnicas de comunicación exitosas en el terminal portuario de Paracas, Ica 2022. El valor arrojado mostró una significación bilateral de $0,163 > 0,05$ y un coeficiente de $0,113$, en ese orden.

Suárez (2021) quien con su investigación examinó la dificultad de establecer convenios sociales entre pequeñas mineras y sus comunidades. Se llevó a cabo una investigación mixta, en la que se valoró el estudio cualitativo a través de entrevistas y el estudio cuantitativo a través de encuestas de una muestra representativa del sector y subsector. La investigación actual tiene como objetivo mejorar los convenios sociales entre las pequeñas mineras y sus comunidades relacionadas para determinar

el impacto del conocimiento y la experiencia del personal y el impacto de la capacidad de comunicación. Se encontró que el convenio mejoraría en un 6.1% si la empresa plantea estudios sociológicos en las comunidades. Si la empresa aplica capacitaciones en las comunidades aumentaría en un 5.7% el convenio con la comunidad. Si la empresa comunicase el objetivo de manera clara y concisa entonces el convenio con la comunidad mejoraría en un 77%.

García (2021) que desarrollo su investigación con el fin de demostrar la influencia de la gestión de comunicación de la Oficina de Diálogo del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) en la prevención de conflictos sociales en la carretera Hualgayoc – Yanacocha, 2021 utilizó una metodología cuantitativa de nivel correlacional. En los hallazgos se evidenció que la comunicación presentó una correlación alta (0.752) con la prevención de conflictos sociales, lo que lleva a concluir que si la oficina de diálogo del ministerio emprende estrategias y esfuerzos por prevenir algún conflicto entonces el camino idóneo es iniciar la comunicación con la comunidad.

Aranda (2019) quien, mediante su estudio, buscó conocer la conexión entre las iniciativas de desarrollo comunitario y la gestión de diálogo en la Comunidad Campesina de Colquiyoc, Bolognesi, Ancash, Perú, en el año 2018. El estudio correlacional transversal, enfoque cuantitativo y método hipotético-deductivo. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario con ítems dicotómicos. La muestra, que consistió en 50 miembros de la Comunidad Campesina Colquiyoc, fue elegida a propósito. Los resultados demostraron que se alcanzó un valor p de 0,000 y una correlación Rho de Spearman de 0,822 a un nivel de significación del 5%, respectivamente, confirmando la hipótesis alternativa como propuesta de valor. Se determinó que el diálogo en la Comunidad Campesina Colquiyoc, Bolognesi, Ancash, Perú, 2018 tiene una relación directa con los programas de desarrollo local.

López (2018) quien realizo su investigación con el objetivo de identificar la importancia de las entidades Públicas en el manejo de mecanismos de comunicación efectiva para fortalecer los vínculos con los pobladores de los distritos de José Luis Bustamante y Rivero, Cerro Colorado, Sabandia, Yanahuara y Cercado. El trabajo investigativo se abordó utilizando la metodología descriptiva correlacional, y tomó como muestra a 400 personas, que como resultado se pudo analizar la causa y el efecto de las variables comunicación efectiva, fortalecimiento de vínculos y calidad de

vida. Además, se utilizaron encuestas y entrevistas para relacionar las variables. Se demostró que hay relevancia entre relaciones públicas gracias mejorar vínculos con los pobladores en situaciones críticas y conflictivas.

Para un adecuado sustento teórico, se desarrolló el fundamento teórico por cada una de las variables consideradas en el estudio, entendiéndose que ante la variable mecanismo de gestión de diálogo, que de acuerdo a Sorókina (2018), en siglos anteriores se consideraba al diálogo como un recurso cognoscitivo, se concebía como una conversación cuyo fin era dilucidar un asunto y acercarse así a una verdad. En el siglo XIX, la noción del diálogo da un giro nuevo y ahora empieza a verse desde un enfoque fenomenológico, así autores como Kierkegaard y Buber se centraron en los participantes del acto conversacional y en su relación.

En concordancia con ello, Botero y Obregón (2011) indicaron que el diálogo debe ser conceptualizado más allá que un simple intercambio de ideas. Por ello, el diálogo es una red de significados en la que los hablantes utilizan palabras con múltiples intenciones y diversas connotaciones. Estos autores le han otorgado un carácter interpersonal.

Es así que para López (2018), el diálogo es un tipo de comunicación interpersonal, una forma de intercambio, un proceso de búsqueda que utiliza el contraste y la colaboración, y en el cual se participa voluntariamente. Por su parte Albert y Peróuma (2017), mencionan que a pesar de que su etimología griega sugiere que el diálogo hace noción al conjunto de palabras que se transmiten llevando ideas, se entiende actualmente que el diálogo es una discusión sostenida entre varias personas a través del tiempo, siendo un componente necesario de las comunidades conformadas por personas.

Por lo tanto, Paul Watzlawick plantea y enfatiza que la comunicación cuenta con una naturaleza dinámica de las interacciones comunicativas, por lo que no es simplemente el intercambio de información, sino que implica patrones complejos de interacción en los que cada participante influye y es influenciado por el otro. el mecanismo de gestión del diálogo destaca cómo los individuos co-crean significado a través de sus intercambios continuos, con una comunicación caracterizada por ciclos de retroalimentación y adaptación mutua. Esta teoría subraya la importancia de entender la comunicación como un proceso colaborativo donde los participantes negocian y ajustan continuamente su comprensión para mantener la coherencia y lograr objetivos compartidos (Rizo, 2021).

Ante lo especificado, se presenta la teoría del diálogo de Martin Buber, que muy particularmente al concepto de la relación Yo y Tú, enfatizan la importancia de las conexiones humanas auténticas en la comunicación. Buber postula que el diálogo genuino ocurre cuando los individuos se relacionan entre sí como seres completos, reconociendo el valor inherente y la dignidad de la otra persona. En este contexto, la comunicación no es meramente transaccional sino transformadora, fomentando el entendimiento mutuo y conocimientos más profundos. El énfasis de Buber en el aspecto relacional del diálogo se alinea con el enfoque del Mecanismo de Gestión del Diálogo en la interacción dinámica, donde el significado emerge a través del compromiso recíproco y la presencia compartida. Ambas perspectivas subrayan la importancia de una conexión genuina y un respeto mutuo para fomentar intercambios de comunicación significativos (Buber, 1993).

Por otro lado, se encuentra la teoría de la negociación de Fisher y Ury, tal como se articula en su trabajo fundamental "Getting to Yes" en su enfoque en el diálogo constructivo y la resolución colaborativa de problemas. Implica separar a las personas del problema, centrarse en intereses más que en posiciones, generar opciones para el beneficio mutuo e insistir en criterios objetivos. Este enfoque alienta a las partes a participar en una comunicación abierta y honesta, escuchando activamente las perspectivas de los demás y trabajando juntas para encontrar soluciones, en conclusión, se examina como los conflictos surgen en el proceso de comunicación y cómo pueden ser gestionados y resueltos de manera constructiva a través del dialogo y la negociación (Fisher y Patton, 1998).

La gestión del diálogo basada en la Representación y Gestión del Conocimiento (KRM) implica estructurar y utilizar el conocimiento para facilitar interacciones de comunicación efectivas. KRM integra varias formas de conocimiento, como información de dominio específico, recursos lingüísticos y señales contextuales, para apoyar la comprensión, generación y adaptación del diálogo. A través de KRM, los sistemas de diálogo pueden aprovechar el conocimiento almacenado para interpretar las entradas de los usuarios, generar respuestas apropiadas y mantener conversaciones coherentes a lo largo del tiempo. Al acceder dinámicamente y actualizar el conocimiento relevante durante la interacción, la gestión del diálogo basada en KRM permite experiencias de comunicación más personalizadas y conscientes del contexto, fomentando una mayor participación y satisfacción de los usuarios (Wenwu et al., 2019).

Asimismo, se encuentra la teoría del desarrollo del lenguaje de Lev Vygotsky que se basa en la idea de que el lenguaje juega un papel crucial en el desarrollo e interacción social para la adquisición del lenguaje. Según Vygotsky, a través de la interacción social con personas que presentan más conocimientos, en lo que él denomina la "zona de desarrollo próximo" (ZDP), las personas alcanzan a desarrollar un mayor grado de conocimiento y entendimiento de su entorno, lo que les permite internalizar habilidades y conceptos lingüísticos más allá de su nivel actual de competencia independiente. Vygotsky enfatizó la importancia del lenguaje como herramienta para el pensamiento y la resolución de problemas, sugiriendo que la comunicación verbal no sólo refleja, sino que también da forma a los procesos cognitivos. Por tanto, su teoría subraya la interacción dinámica entre la interacción social, el desarrollo del lenguaje y el crecimiento cognitivo en los niños (Cisternas y Rivera, 2022)

En cuanto a los enfoques del mecanismo de gestión del dialogo se encuentra primero el de diálogo abierto, este enfoque enfatiza la escucha activa, la empatía y la comprensión co-construida, alineándose estrechamente con los mecanismos de gestión del diálogo que priorizan la interacción dinámica y la comprensión mutua. Al participar en conversaciones abiertas y colaborativas, los participantes en el Enfoque de Diálogo Abierto generan colectivamente significado, exploran diversas perspectivas y trabajan para lograr objetivos compartidos, reflejando los principios de los mecanismos de gestión del diálogo centrados en fomentar el diálogo constructivo y la resolución de conflictos. Un elemento central de este enfoque es el reconocimiento del diálogo como herramienta terapéutica, que permite a los participantes navegar por experiencias complejas, fomentar la resiliencia y construir de manera colaborativa caminos hacia la recuperación y el bienestar (Céspedes y Rivera, 2022).

El enfoque de comunicación no violenta (CNV), desarrollado por Marshall Rosenberg, se basa en el principio de comunicación compasiva y empática, enfatizando la importancia de comprender y expresar necesidades y sentimientos sin juzgar ni culpar. Al centrarse en la expresión auténtica y la escucha empática, la CNV facilita el diálogo constructivo, resolución de conflictos, creación de resultados mutuamente beneficiosos. A través de su énfasis en la empatía y la comprensión, NVC se alinea con mecanismos de gestión del diálogo que buscan fomentar una comunicación colaborativa y respetuosa, promoviendo en última instancia conexiones más profundas y relaciones armoniosas (Rosenberg 2006).

Complementariamente, Cárdenas (2019) considera con base a lo establecido por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD], que el diálogo es un proceso interactivo en el cual los sujetos involucrados se escuchan con respeto y comprensión, empatizando con los intereses y preocupaciones de las otras partes, sin necesariamente renunciar a las suyas. Además, puede considerarse como un proceso de colaboración y trabajo en equipo donde el problema a tratar se opera sistemáticamente, por lo que las partes involucradas deben ser variadas. Mientras que el término "mecanismo" se refiere a la suma de elementos que integran los diversos componentes y dimensiones que integran el diálogo. Por lo tanto, los mecanismos de gestión de diálogo serán la suma de elementos de un proceso de interacción entre las personas que participan en este para resolver un conflicto, pudiendo resaltar el empleo de espacios de diálogo a través de las audiencias públicas, por ejemplo.

Entendiendo que los mecanismos de diálogo son las formas y maneras en las cuales se llevaría tal proceso comunicativo, según la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia [SEGEPLAN], para sus fines, es necesaria la voluntad política de las partes (especialmente de las autoridades del gobierno), la definición de los temas de interés, reconocimiento e involucramiento de los actores, la implementación de un Ciclo de Diálogo, suscripción de declaraciones de compromisos, cumplimiento de compromisos acordados, disponibilidad de recursos para llevar a cabo eventos que promuevan el diálogo con el fin de resolver controversias (Ministros, 2024).

Para la Defensoría del Pueblo (2017) el diálogo es en sí mismo un mecanismo para generar valor público, ya que, mediante este, las personas no solo comparten sus propias perspectivas, sino que definen su identidad. Al mismo tiempo, es un valor público, que se produce desde múltiples niveles y en múltiples direcciones. El diálogo sienta los consensos mínimos para la existencia de sociedades y Estados, además este debe basarse en los derechos humanos. El que no se instituyan mecanismos básicos de diálogo afecta la democracia, ya que se afectarían los intereses públicos. Un mecanismo de diálogo básico serían las mesas de diálogo. En el caso peruano, la ONDS privilegió una cierta modalidad de intervención dependiendo de la fase en la cual se encuentra un conflicto social, ya sea en la prevención, tratamiento y el seguimiento.

Con respecto a las dimensiones de la variable para Villanueva (2019), los mecanismos de gestión de diálogo deben aplicarse en las etapas de preparación, negociación y seguimiento de una controversia.

Respecto a la primera dimensión, la preparación implica expresar de manera efectiva y transparente nuestras respuestas emocionales y reflexiones intelectuales a los eventos, guiando así nuestras evaluaciones morales e intelectuales. Esto se aplica a una variedad de escenarios como reuniones de coordinación, reuniones de trabajo, sesiones informativas, talleres, visitas técnicas y encuentros inesperados. Al articular nuestras reacciones y conocimientos, facilitamos la comprensión y la colaboración entre los participantes, mejorando la calidad del diálogo y los procesos de toma de decisiones Ormachea (2011). Además, una preparación exhaustiva va más allá de la mera comunicación para abarcar la planificación estratégica, la recopilación de información relevante y el establecimiento de objetivos claros, asegurando que las interacciones sean productivas y decididas. En esencia, la preparación sirve como piedra angular para un compromiso significativo, permitiendo a las personas navegar diversas situaciones con claridad, empatía y eficacia.

En la dimensión negociación, implica la resolución de conflictos o disputas considerando las necesidades e intereses de todas las partes involucradas, con el objetivo de lograr un resultado satisfactorio para todos. Este proceso está estrechamente vinculado a diversos contextos, incluidos foros de discusión, comités técnicos, grupos de trabajo y conferencias. Implica compromiso activo, diálogo y compromiso, en el que los participantes trabajan en colaboración para encontrar soluciones mutuamente aceptables. La negociación va más allá de la mera resolución de conflictos y abarca el cultivo de la comprensión, la empatía y la cooperación entre diversas partes interesadas. Al fomentar la comunicación abierta y la resolución constructiva de problemas, la negociación facilita la creación de acuerdos que aborden las preocupaciones y prioridades de todas las partes involucradas, promoviendo en última instancia la armonía y el progreso en diversos entornos (Valverde, 2023).

En cuanto a la tercera dimensión seguimiento, se refiere a la recopilación, examen y aplicación estructurada y continua de datos para rastrear el avance de los programas, alcanzar sus objetivos e informar las decisiones de gestión. Abarca mecanismos de seguimiento y supervisión, como mesas de diálogo y grupos de trabajo, establecidos para facilitar la resolución de conflictos. El objetivo principal es

permitir la detección rápida de problemas que potencialmente podrían exacerbar los conflictos (Presidencia del consejo de Ministros, 2024).

En cuanto a la base teórica de Estrategias de comunicación efectiva, Ladino (2017), desde un enfoque pragmático desarrollado por Watzlawick, entiende a la comunicación es el proceso de transmitir información e influir en los demás. Sin embargo, según Bateson y Ruesch (1984), el concepto de comunicación incluye todos los procesos a través de los cuales las personas se influyen entre sí. Cada acción y evento se convierte en un aspecto de la comunicación tan pronto como es percibido por una persona; Esto significa que esta percepción modificará la información que tiene una persona y con ello influirá en ella.

Por su parte, Liaw et al. (2018) definieron a la comunicación como la actividad de transmitir información mediante el intercambio ideas, medios escritos, señales e incluso el propio comportamiento. Además, implica el entendimiento entre dos o más personas o grupos.

Según Santos (2012) la comunicación es un proceso dinámico de carácter social que involucra elementos diversos y hacen posible el acuerdo entre las personas, influyendo en el ámbito político, social y económico de un país.

En concordancia, según lo planteado por De la Cruz (2014), la comunicación es el proceso mediante el cual se pueden transmitir e intercambiar ideas, pensamientos o emociones con otros, por lo que la transmisión de información por sí sola no es suficiente para ser recibida y comprendida. y se conectaron, así como una comunicación efectiva.

Asimismo, para Lara (2023) la comunicación efectiva es esencial para el sector público, ya que atienden directamente las necesidades sociales. Una mala comunicación puede generar malentendidos, retrasos en la entrega de servicios y desarrollo de proyectos, desarrollando principalmente insatisfacción en los ciudadanos y en el personal que desempeña las distintas labores en estas entidades. Un gerente con habilidades de comunicación efectiva tiene la capacidad de transmitir mensajes de manera clara, persuasiva y eficaz. Es crucial para elaborar políticas públicas, presentar informes, desarrollar proyectos en pro de la comunidad y comunicarse con el público en general. Además, la comunicación efectiva promueve la transparencia, honestidad y confianza, lo que es esencial para el gobierno. Influyen en una escucha asertiva virtudes y valores como el respeto, la empatía, la honestidad, entre otras.

En ese sentido, Quaranta (2019) refiere que los factores que garantizan la comunicación efectiva son los factores lingüísticos y paralingüísticos, una escucha empática, y la cooperación.

Es así que, como sugiere Peña (2022) la comunicación efectiva no se trata solo de transmitir el mensaje, sino de contar con los mecanismos adecuados que garanticen que el mensaje pueda llegar a ser comprendido, demandando tiempo y esfuerzo. Las estrategias de comunicación para el manejo de conflictos pueden darse en los niveles de: herramienta de prevención, alcance de la difusión y objetivo del mensaje. Además, una comunicación efectiva garantiza que las empresas, tanto públicas como privadas, comprendan la importancia de manejar correctamente sus relaciones externas con respecto a la relación empresa - sociedad.

En tal sentido, de acuerdo a Ríos et al. (2020), la variable comprende las siguientes dimensiones: i) diálogo comunitario, que es una práctica que facilita y promueve la colaboración, además que permite la solución de problemas dentro de un contexto comunitario, ya que implica la inclusión de los miembros de alguna comunidad, a fin de discutir y compartir ideas, alcanzando el consenso en beneficio general; por su parte Culqui (2022) lo considera como la herramienta que facilita la interacción de un determinado grupo mediante el intercambio horizontal de información, mientras que para Sánchez et al. (2018) está referido a la conversación surgida a partir de tensiones y fricciones conflictivas, por lo que tienen el objetivo de brindar alternativas de solución transformadoras y creativas. De acuerdo a lo definido por estos autores, se determina que el diálogo comunitario es un proceso de interacción y comunicación entre miembros de una comunidad, donde se busca construir entendimiento, resolver conflictos, tomar decisiones colectivas y promover la participación ciudadana.

ii) participación ciudadana, que Ríos et al. (2020) lo definieron como la interacción activa e involucramiento de los pobladores de determinado lugar, quienes aúnan actividades con un fin común en función a la toma de decisiones. Para Llacuna (2004) responde a la capacidad que tienen los individuos para involucrarse en el desarrollo y formación de su sociedad mediante la política, acción social o comunitaria, mientras que para Huamán (2017), es la disposición que tiene un ciudadano para involucrarse mediante la realización de su libertad y derecho de aportar mediante decisiones o acciones que se alineen a la justicia social imponiendo la democracia.

En función a lo establecido anteriormente, se presentan las hipótesis de la investigación, siendo la hipótesis general: existe relación significativa entre los mecanismo de gestión de diálogo y las estrategias de comunicación en la ampliación de un aeropuerto internacional en el Perú, 2024, y como hipótesis específicas: i) existe relación significativa entre la preparación del diálogo y las estrategias de comunicación en la ampliación de un aeropuerto internacional en el Perú, 2024, ii) existe relación significativa entre la negociación del diálogo y las estrategias de comunicación en la ampliación de un aeropuerto internacional en el Perú, 2024, iii) existe relación significativa entre el seguimiento del diálogo y las estrategias de comunicación en la ampliación de un aeropuerto internacional en el Perú, 2024.

II. METODOLOGÍA

Tipo, enfoque y diseño de investigación, el presente estudio se desarrolló bajo el tipo básico, ya que la intención es dar ampliación del conocimiento teórico de las variables, considerando que de acuerdo a Cuadros (2022), los estudios de tipo básico son desarrollados con la intención de afianzar y ampliar la comprensión teórica en referencia a algún fenómeno, por lo que tiene como eje, la búsqueda de coherencia teórica, bajo preguntas que permitan una definición y por ende, conocimiento de los fenómenos más ajustada a la realidad.

En referencia al enfoque, se tomó la ruta cuantitativa, toda vez que se hará el uso de la estadística para la corroboración de las hipótesis planteadas, además que según Paragua et al. (2022), dentro de esta ruta se realiza el análisis o medición numérica de los datos obtenidos a fin de predecir el comportamiento de un fenómeno determinado, por lo que contribuyen a la explicación y conocimiento de las variables.

En lo que respecta al diseño de investigación, se tomó el no experimental de corte transversal, ya que durante el desarrollo y toma de datos no se realizaran modificaciones al comportamiento natural de las variables, además que de acuerdo a Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), este diseño se basa en la observación, por lo que no se genera la manipulación deliberada e intencional de las características y comportamiento de los fenómenos. Mientras que en la transversalidad refiere a la toma y análisis de los datos en un solo periodo de tiempo.

Asimismo, se establece que el alcance o nivel de investigación fue el correlacional, toda vez que la intención u objetivo del estudio es identificar la relación entre las variables, teniendo en cuenta que Ramos-Galarza (2020), indica que este nivel va más allá de realizar un análisis simple, ya que busca explicar y determinar el comportamiento de una variable relacionada a la otra.

Por último y en referencia al método de investigación, se utilizó el hipotético - deductivo, ya que en función al análisis y procesamiento de la información que se extraiga de los instrumentos, se pretende responder bajo la deducción a los problemas de investigación formulados a partir de la contrastación de las hipótesis planteadas. Además que, según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) este método sigue un proceso estructurado que busca brindar respuestas ante diferentes problemas bajo la postulación de supuestos o hipótesis, recayendo en la necesidad de comprobar si los

postulados presentados son empírica o deductivamente eficientes.

VARIABLES, esta investigación se enfocada en la variable mecanismo de diálogo, que Villanueva (2019) la define como la principal herramienta para lograr consensos y resolver conflictos sociales en todas las etapas. También ayuda a desarrollar la empatía a través del entendimiento mutuo, ya que permite que las personas expresen sus preocupaciones, creando así una oportunidad para resolver problemas. Sus dimensiones son a) Preparación de diálogo, b) Negociación; y c) Seguimiento

En cuanto a la variable 2, se tiene Estrategias de comunicación efectiva, De la Cruz (2014) lo considera como un proceso táctico y evaluativo a través del cual se pueden comunicar e intercambiar ideas, pensamientos y sentimientos con los demás, conduciendo a su aceptación y comprensión, haciendo efectiva la comunicación. Sus dimensiones son a) diálogo comunal y b) participación ciudadana.

Población y muestra, Silvestre y Huamán (2019), definen a la población como la constitución de elementos de características comunes o afines, de los que se busca conocer su comportamiento dentro de un contexto de tiempo y espacio. En tal sentido, la población considerada en la presente, se enfoca en las 400 familias afectadas por la ampliación del aeropuerto.

Mientras que la muestra, que de acuerdo con Vizcaíno et al. (2023), es el subgrupo de elementos seleccionados de la población, con los cuales se realiza la inferencia a fin de generar representación a la población. Ante ello, la muestra del estudio estará comprendida por 200 familias.

Para la selección muestral, se empleó el muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple, que según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), es un proceso de elección en el cual todos los elementos que componen a la población, tienen la misma oportunidad de ser elegidos, este tipo de muestreo es empleado para una determinación efectiva y menos sesgada de la cantidad de elementos o sujetos participantes, en tanto se hace el uso de la fórmula MAS (Muestreo Aleatorio Simple).

Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Torres et al. (2020), consideran a la técnica de investigación como el procedimiento para la extracción y recolección de información útil que permita alcanzar los objetivos de investigación y se apoya en instrumentos que permitan la recolección, organización y análisis de datos. Ante lo indicado, la técnica empleada fue la encuesta, que Medina et al. (2023)

la definen como la herramienta directa que se basa en la recopilación de datos, que tiene como característica principal su capacidad de abarcar grandes cantidades de elementos en periodos cortos. En consecuencia, se hará el uso del cuestionario de preguntas como instrumento de investigación.

Los instrumentos empleados fueron elaborados por cada variable, teniendo así, un cuestionario para medir a los mecanismos de gestión de diálogo, estructurado por 16 preguntas cerradas que tendrán tentativos de respuesta dentro de la escala Likert, donde los valores fueron los siguientes: 1 = nunca, 2 = casi nunca, 3 = a veces, 4 = casi siempre, 5 = siempre. En cuanto a la variable estrategias de comunicación, se contará con un cuestionario cerrado de 12 preguntas, cuya escala de respuesta también será de tipo Likert, donde 1 = en total desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = indiferente, 4 = de acuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo.

Cabe mencionar, que previa a la aplicación de los instrumentos, se llevó a cabo el proceso de validación y determinación de la confiabilidad, a fin de evidenciar la eficiencia y aplicabilidad de los cuestionarios como parte de un requisito fundamental dentro de la metodología científica. La validez fue determinada mediante el juicio de tres expertos, quienes cuentan con grado mínimo de magister en gestión pública, estadística o metodología de la investigación. Por otro lado, la confiabilidad fue hallada a partir de la aplicación de una prueba piloto, cuyos resultados fueron procesados con el Alfa de Cronbach, cuyo resultado es superior a 0,700 por lo que son aceptablemente aplicables (ver anexo 4)

Métodos para el análisis de datos, para el procesamiento de los datos, se usó el Excel, con el objetivo de acomodar la información, para posteriormente ser trasladadas al programa SPSS en la versión 26, en el cual se realizó el procesamiento correspondiente, considerando el uso de la estadística descriptiva, ya que se presentan resultados en términos porcentuales y de frecuencia que están en tablas y figuras. Además, se empleó la estadística inferencial, cuya finalidad fue corroborar la veracidad o falsedad de las hipótesis formuladas a fin de responder a los objetivos de investigación.

Aspectos éticos, el desarrollo de la presente investigación, se realizó bajo el cumplimiento de los lineamientos de investigación establecidos por la Universidad César Vallejo, especificados en la RVI N°081-2024-VI-UCV, así como la normativa

APA séptima edición, que exige la referenciación adecuada de las fuentes bibliográficas empleadas en la extensión del documento como parte del respeto e integridad de la autoría de los autores e investigadores. Así como se dio el cumplimiento ético para la recolección de datos, incurriendo en los permisos requeridos como es la autorización de aplicación de instrumentos y del consentimiento informado de la muestra de estudio, con lo que se asegura la veracidad de los datos y la protección de la información que tuvo exclusivamente fines académicos, además de proteger la identidad de los informantes.

III. RESULTADOS

En el presente capítulo, se presentan los resultados alcanzados a partir del procesamiento de los datos, los cuales son presentados de manera descriptiva e inferencial, considerándose el uso del coeficiente de correlación Rho de Spearman, toda vez que se cuentan con variables de comportamiento no paramétrico, por lo tanto, los resultados inferenciales responden de manera directa a los objetivos de la investigación a razón de la contrastación de cada hipótesis planteada.

Análisis descriptivo

Para la variable: mecanismos de gestión del diálogo

Tabla 1.

Análisis descriptivo sobre la variable mecanismos de gestión del diálogo

Mecanismos	Frecuencia	Porcentaje
Malo	6	3.0
Regular	178	90.4
Bueno	13	6.6
Total	197	100.0

Nota. Los resultados provienen de la base de datos que se encuentra en el anexo 6.

En la tabla 1, se logra identificar que el nivel de los mecanismos de gestión del diálogo para el 90% de los encuestados son regulares, mientras que para el 13%, son buenos, a diferencia del 3% que afirmó, que estos mecanismos son malos. Bajo estos resultados se deduce que el mayor porcentaje de los encuestados determina que los mecanismos que se aplican para gestionar el diálogo entre las personas encargadas con la ejecución de la ampliación y las familias afectadas, permiten disminuir la conflictividad en el proceso.

Tabla 2.

Análisis descriptivo por dimensiones

Nivel	Preparación		Negociación		Seguimiento	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Malo	20	10.2	6	3.0	9	4.6
Regular	162	82.2	151	76.6	143	72.6
Bueno	15	7.6	40	20.3	45	22.8
Total	197	100.0	197	100.0	197	100.0

Nota. Los resultados provienen de la base de datos que se encuentra en el anexo 6.

Con la tabla 2, se logra identificar el nivel de preparación, negociación y seguimiento del diálogo, evidenciándose que ante las preparaciones que se realizan antes de formar las mesas de diálogo, el 82,2% lo considera regular, mientras que, a las acciones de negociación, el 76,6% lo determina como regular, similarmente al

72,6% de los encuestados que determinaron que el seguimiento que se hace a las acciones de diálogo durante el proceso de la ampliación, son regulares. Estos resultados permiten afirmar que más del 50% de los encuestados, considera que las acciones de preparación, negociación y seguimiento del diálogo a fin de limar las asperezas y alcanzar un acuerdo mutuo entre los afectados y la ejecución de la ampliación, son efectivas en cierta medida, sin embargo, requieren ser más eficientes, ya que existen desacuerdos, ya que aún se hallan vulnerados y poco beneficiados con el reasentamiento propuesto.

Tabla 3.

Análisis descriptivo sobre la variable estrategias de comunicación

Estrategias de comunicación	Frecuencia	Porcentaje
Baja	6	3.0
Regular	150	76.1
Alta	41	20.8
Total	197	100.0

Nota. Los resultados provienen de la base de datos que se encuentra en el anexo 6.

En la tabla 3, se pone en evidencia el nivel de efectividad que alcanzan las estrategias de comunicación según la perspectiva de los pobladores afectados por la ampliación del aeropuerto internacional, identificándose que el 76,1% de los encuestados determinó que las estrategias son efectivas en nivel regular, a diferencia del 20,8% de aquellos que las calificaron con un nivel alto, mientras que el 3% lo consideró de nivel bajo. Resultados que reflejan la conformidad con las estrategias que se aplican a fin de gestionar de manera adecuada el diálogo entre las partes, para así alcanzar un acuerdo mutuo.

Tabla 4.

Análisis de las dimensiones de la variable estrategias de comunicación

Nivel	Diálogo		Participación	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Baja	5	2.5	34	17.3
Regular	164	83.2	159	80.7
Alta	28	14.2	4	2.0
Total	197	100.0	197	100.0

Nota. Los resultados provienen de la base de datos que se encuentra en el anexo 6.

Con la tabla 4, se logra identificar el nivel de diálogo y participación ciudadana como parte de las estrategias de comunicación, evidenciándose que para el 83,2% de los encuestados el diálogo comunal es de nivel regular, mientras que para el 14,2% es de nivel alto, muy diferente del 2,5% que lo considera de nivel bajo. Por otro lado,

en referencia a la participación ciudadana, se identifica que el 80,7% consideró que su participación dentro de las actividades de intercambio de información dentro del sector afectado es de nivel regular, mientras que para el 17,3% es bajo, y finalmente, para el 2% es de nivel alto. Resultados que demuestran ciertas deficiencias en la interacción y oportunidad de participación de los pobladores para la toma de decisiones en referencia a las actividades a ejecutar en la ampliación del aeropuerto.

Análisis inferencial

A partir de esta sección se presentan los resultados inferenciales, con los que se llegó a responder a los objetivos planteados en la presente, considerando que la prueba estadística fue el Rho de Spearman, toda vez que las variables analizadas responden a un comportamiento no paramétrico.

Para la hipótesis general

H₀: no existe relación significativa entre los mecanismos de gestión de diálogo y las estrategias de comunicación en la Ampliación de un Aeropuerto Internacional en el Perú, 2024

H₁: existe relación significativa entre los mecanismos de gestión de diálogo y las estrategias de comunicación en la ampliación de un Aeropuerto Internacional en el Perú, 2024

Tabla 5.
Prueba de correlación entre variables

			mecanismos de diálogo	estrategias de comunicación
Rho de Spearman	mecanismos de diálogo	Coeficiente de correlación	1.000	,499**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	197	197
	estrategias de comunicación	Coeficiente de correlación	,499**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	197	197

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los datos que se muestran en la tabla, reflejan la existencia de relación positiva y moderada entre las variables, ya que el valor del rho es igual a 0,499, mientras que la significancia fue menor al 0.05, demostrando evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula.

A partir de estos resultados, se logra diferir que, si se mejora la preparación, negociación y seguimiento del diálogo que realizan los encargados en el proceso de ampliación del aeropuerto, que al momento tiene una calificación regular, las estrategias de comunicación también presentarán mayor efectividad para una mejor comunicación, y de este modo se puedan establecer los lineamientos adecuados que beneficien a las partes.

Para la primera hipótesis específica

H₀: no existe relación significativa entre la preparación del diálogo y las estrategias de Comunicación en la Ampliación de un Aeropuerto Internacional en el Perú, 2024

H₁: existe relación significativa entre la preparación del diálogo y las estrategias de Comunicación en la Ampliación de un Aeropuerto Internacional en el Perú, 2024

Tabla 6.

Prueba de correlación entre la preparación del diálogo y las EC

			preparación	estrategias de comunicación
Rho de Spearman	preparación	Coeficiente de correlación	1.000	,362**
		Sig. (bilateral)		0.000
	N		197	197
	estrategias de comunicación	Coeficiente de correlación	,362**	1.000
Sig. (bilateral)		0.000		
N		197	197	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los datos que se presentan en la tabla 6, reflejan que la preparación del diálogo y las estrategias de comunicación se relacionan de manera positiva baja y significativa, ya que el valor del coeficiente de relación es de 0,362 y significancia igual a 0,000; por lo que se rechaza la hipótesis nula correspondiente.

Bajo estos resultados se determina que, si el proceso de preparación del diálogo se realiza de manera regular, las estrategias que se apliquen también generarán resultados regulares, en tal sentido, si se mejoran ya sean la preparación o las estrategias, la negociación será buena.

Para la segunda hipótesis específica

H₀: no existe relación significativa entre la negociación del diálogo y las Estrategias de Comunicación en la Ampliación de un Aeropuerto Internacional en el Perú, 2024

H₁: existe relación significativa entre la negociación del diálogo y las Estrategias de Comunicación en la Ampliación de un Aeropuerto Internacional en el Perú, 2024

Tabla 7.

Prueba de correlación entre la negociación del diálogo y las EC

			negociación	estrategias de comunicación
Rho de Spearman	negociación	Coeficiente de correlación	1.000	,444**
		Sig. (bilateral)		0.000
	N		197	197
	estrategias de comunicación	Coeficiente de correlación	,444**	1.000
Sig. (bilateral)		0.000		
N		197	197	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Con los resultados que se muestran en la tabla, se demuestra la existencia de relación moderada, positiva y significativa entre la negociación y las estrategias de comunicación, explicados por el rho igual a 0,444 y p-valor de 0,000; con base a ello se rechaza la hipótesis nula.

Estos resultados permiten identificar que el comportamiento de los elementos analizados es directo, lo que indica que si el proceso de negociación mejora, las estrategias también mejorarán, y por ende, se alcanzará una mejor comunicación entre las partes que intervienen en la ampliación del aeropuerto.

Para la tercera hipótesis específica

H₀: no existe relación significativa entre el seguimiento del diálogo y las estrategias de comunicación en la ampliación de un Aeropuerto Internacional en el Perú, 2024.

H₁: existe relación significativa entre el seguimiento del diálogo y las estrategias de comunicación en la ampliación de un Aeropuerto Internacional en el Perú, 2024.

Tabla 8.

Prueba de correlación entre el seguimiento del diálogo y las EC

			seguimiento	estrategias de comunicación
Rho de Spearman	seguimiento	Coeficiente de correlación	1.000	,373**
		Sig. (bilateral)		0.000
	N	197	197	
	Estrategias de comunicación	Coeficiente de correlación	,373**	1.000
Sig. (bilateral)		0.000		
	N	197	197	

Con la tabla 8, se pone en evidencia que el seguimiento del diálogo se relaciona de manera baja, positiva y significativa con las estrategias de comunicación, debido a que el valor rho=0,373 significancia de 0,000; por lo que se procedió a rechazar la hipótesis nula.

De este modo se deduce que si se mejora el seguimiento que se realiza al diálogo con los afectados por la ampliación del aeropuerto, las estrategias de comunicación también presentarán mejoras, por lo que los acuerdos y demás aspectos que se establecen durante el diálogo serán desarrollados de manera adecuada.

IV. DISCUSIÓN

En el presente capítulo, se pone en evidencia los principales resultados hallados por cada objetivo planteado en la investigación, los que fueron puestos en comparación con los antecedentes y teorías tomadas para el desarrollo de la presente con la finalidad de ubicar coincidencias o discrepancias.

De acuerdo a los resultados se llegó a identificar que los mecanismos de gestión del diálogo, es de nivel regular para el 90,4% de los encuestados ya que, según su perspectiva, la preparación, negociación y seguimiento del diálogo presentaron ciertas deficiencias que generaron que los mecanismos empleados por los encargados de la ejecución de la ampliación del aeropuerto, no alcanzaron los objetivos de la negociación, demostrando deficiencia en el manejo de diferencias con los pobladores, además que las estrategias de comunicación adoptadas tuvieron una capacidad regular de acuerdo al 76,1% de los encuestados, indicando que el diálogo y la participación ciudadana no son de acceso igualitario y oportuno, por lo que se presentan ciertas deficiencias en el intercambio de información que lleven a una adecuada toma de decisiones con el beneficio equitativo para las partes involucradas en la situación de reasentamiento. Estos resultados que, al ser puestos en comparación con los de Cortéz (2020) son diferibles, ya que este investigador determinó que las estrategias de comunicación son eficaces para el 60% de la población que analizó.

Respecto al objetivo general, se halló relación moderada y positiva entre los mecanismos y estrategias de diálogo aplicados en el asentamiento humano denominado el Ayllu, permitiendo identificar que los mecanismos empleados presentaron cierta dificultad, ya sea en su planificación, ejecución o seguimiento, lo que contrajo que las estrategias de comunicación aplicadas tuvieron resultados regulares, lo que representó cierta incertidumbre en el proceso de comunicación y toma de acuerdos para la continuidad de la ampliación del aeropuerto, ya que la población afectada presentó diversas travas al no identificar los beneficios del reasentamiento ofrecido, al comparar estos resultados con los que presentó Rodríguez (2023) se encuentran similitudes, ya que demostró relación moderada entre la comunicación efectiva y el proceso de diálogo enfocado en la prevención de riesgos, demostrando que la escucha activa permite la eficiencia y efectividad en la negociación y resolución de problemas.

Mientras que se difieren con los resultados de Tobin (2022) quien identificó la existencia de relación alta y positiva entre el diálogo y las estrategias de comunicación, lo que conduce a la consecución de mayores y mejores resultados de índole comunicativo para una adecuada toma de decisiones. Similarmente García (2021) demostró relación alta entre la gestión de comunicación y la prevención de conflictos, demostrando que los mecanismos y estrategias que se empleen en el proceso de comunicación, determinarán la resolución de coyunturas problemáticas. En tanto Fontalvo y Ventura (2021), demostraron que la gestión de mecanismos genera variabilidad positiva en los procesos comunicativos, teniendo como principal herramienta de comunicación a los organizadores del diálogo, ya que estos permiten una mejor planificación de temas a tratar en el proceso de comunicación y, en consecuencia, en la negociación de beneficios.

Ante estas comparaciones, es preciso indicar que de acuerdo a Buber (1993), los mecanismos de gestión del diálogo son fundamentales para asegurar una comunicación efectiva y fluida entre las partes involucradas, ya que permiten que la organización del intercambio de información, además que facilitan conversaciones estructuradas que garanticen a los participantes su libre expresión de manera ordenada, así como también permiten la clarificación y confirmación de los mensajes, para identificar si estos fueron comprendidos correctamente, lo que reduce malentendidos, además, permite el manejo de conflictos a partir de la facilitación de herramientas para abordarlos de manera constructiva a partir de la adaptación y flexibilidad, ya que permiten ajustar la conversación en función de las respuestas y necesidades del interlocutor.

En tanto Botero y Obregón (2011), determinan que los mecanismos de comunicación suponen y conllevan más que solo intercambiar información, sino que también genera una serie de significados que implican diversas connotaciones, por lo que es necesario que sea visto de manera más panorámica, ya que se requiere de recursos cognoscitivos, por su parte López (2018), centra que el uso de mecanismos para el proceso de comunicación, es para alcanzar diferentes contrastes de información, que más allá de solo transmitir ideas, también alcance a transmitir emociones con la participación voluntaria de los interlocutores, que es uno de los componentes necesarios para una discusión alturada y que termine en la toma de decisiones justas y de beneficios multilaterales. Ante estas afirmaciones y considerando lo indicado por Rizo (2021) quien enfatiza la importancia de la

comunicación adentrada en los postulados que brinda la teoría de la comunicación de Paul Watzlawick, quien considera que el intercambio de información es una interacción humana innata, por ende, presenta una naturaleza dinámica e implica el establecimiento y seguimiento de patrones de interacción compleja, destacando la creación de significados que permitan la retroalimentación.

Considerando cada uno de los postulados brindados por estos autores, se deduce que la comunicación, así como los mecanismos que se utilizan para su adecuado proceso de interacción, es necesario contar con la participación voluntaria de los individuos que intervengan, ya que mediante la información que se intercambia, se cuenta con la necesidad de cambiar comportamientos a partir de la influencia como parte del dinamismo natural que presenta el diálogo.

Por otro lado, en referencia a las estrategias de comunicación, que de acuerdo a Ladino (2017), quien se basa en el enfoque pragmático que desarrolló Watzlawick, indica que contar con herramientas que faciliten la interacción humana, son esenciales para alcanzar los objetivos comunicativos de manera efectiva, ya que permiten identificar la claridad del mensaje y ayudan a transmitirlo de manera clara y concisa, evitando ambigüedades, así como permiten influir en la audiencia y persuadirla de adoptar ciertas ideas o comportamientos, facilitando la creación de una conexión emocional con el público, lo que puede aumentar la receptividad del mensaje. En cambio, Bateson y Ruesch (1984), indicaron que la efectividad de las estrategias que se empleen durante el proceso de comunicación, dependerá de manera fundamental de la percepción que tengan las personas, tomando en cuenta que cada información que reciben puede modificar e influir en su comportamiento o perspectiva frente a un hecho concreto.

Respecto al primer objetivo específico, se determinó la existencia de relación positiva baja, entre la preparación del diálogo y las estrategias de comunicación, este resultado demuestra que si bien se cuenta con mecanismos que se alinean a la realidad del asentamiento en cuestión, al momento de ser aplicadas no permiten alcanzar los fines establecidos, ello por intervención de otros factores que escapan a la efectividad de las estrategias con el fin de alcanzar una mejor comunicación y negociación, lo hallado se difiere con los resultados que presentó Ríos (2023), quien demostró que la relación entre las tácticas de comunicación como parte de una estrategia y la conversación no es significativa, indicando que para realizar un proceso de comunicación es necesario la aplicación de métodos, mecanismos y estrategias

que faciliten la transferencia de información, por lo que de manera inherente la conversación implica su uso. Resultados que presentan diferencias totales al ser comparados con los que presentó Aranda (2019), quien demostró que la gestión del diálogo presenta relación alta con el desarrollo comunitario visto desde el aspecto de negociación.

Estos resultados demuestran que lo establecido por Liaw et al. (2018), quienes indicaron que preparar de manera anticipada un proceso de diálogo, favorece a la negociación efectiva, ya que durante el intercambio de información permite claridad y precisión en los mensajes que se transmiten, ya que se cuentan con los objetivos del intercambio bien definidos, lo que implica que se evite la dilatación del tiempo en explicaciones repetitivas, además que permite evitar malentendidos y preparar respuestas o soluciones ante la presencia de objeciones, generando de manera objetiva y constructiva el intercambio de mensajes.

Referente al segundo objetivo específico, en el que se determinó la existencia de relación positiva moderada entre la negociación y las estrategias de comunicación, con ello se demuestra que el proceso de negociación y alcance de términos en pro de la solución de las diferencias que impide la continuidad del proyecto estarán encaminadas por las estrategias que se empleen en hacer llegar la información correspondiente y habilite los beneficios sin alterar la estabilidad que presentan los residentes del asentamiento. En tanto, se hallaron diferencias con Aranda (2019) quien demostró que la comunicación en todos sus términos, permite fomentar el desarrollo comunitario y, por ende, de la integración socioeconómica de los pobladores de una localidad.

Frente al proceso de negociación, Santos (2012) indicó que el uso de herramientas comunicativas, así como las diferentes estrategias que permitan a los emisores establecer un ambiente propicio para el intercambio de información es altamente fundamental, ya que permiten una mejor y transparente transmisión de ideas, que favorece a la credibilidad de la información impartida, favoreciendo a la resolución de los desacuerdos que se puedan suscitar durante la negociación, a partir de la persuasión y adaptabilidad que los emisores presentan como parte de sus cualidades y habilidades comunicativas, que además durante la ejecución de la negociación, es importante la alineación de objetivos que asegure el beneficio de todas las partes que involucren al acto de negociar, a partir de la comunicación abierta y honesta, previniendo de este modo situaciones desagradables donde se manifiesten

descontentos, por lo tanto, las estrategias de comunicación favorecen a la formación de un ambiente adecuado que permita un proceso eficiente y efectivo de la participación activa de cada componente, y con ello, alcanzar acuerdos que satisfagan a cada necesidad que demandan las parte involucradas.

Finalmente, ante el tercer objetivo específico, se halló relación positiva y moderada entre el seguimiento y las estrategias de comunicación, lo que refleja que las acciones que se desarrollen posterior a la socialización en miras del cumplimiento de los acuerdos establecidos dentro de las mesas de diálogo considerando la participación activa de los ciudadanos. Se hallaron diferencias relativas con los resultados encontrados por López (2018) quien demostró que la comunicación efectiva se relaciona de manera alta con el seguimiento que se realice posterior a los objetivos, acuerdos y compromisos establecidos.

De la Cruz (2014), indicó que la comunicación y la toma de acuerdos a partir de este proceso, deben ser evaluados de manera secuencial, ya que tiene la finalidad de garantizar el cumplimiento de todos los acuerdos que se establecieron durante la negociación, para de ese modo identificar de manera oportuna los descontentos que en adelante se convierten en problemas, además, el seguimiento de la negociación mediante el empleo de estrategias, favorece la adaptabilidad y evaluación continua de los resultados, para de ese modo determinar acciones concretas que favorezcan a la mejora continua de los procesos en los cuales se imparten ideas y se establecen acuerdos que tienen la obligatoriedad de ser cumplidos considerando el principio de transparencia.

V. CONCLUSIONES

En el estudio se demostró que los mecanismos de gestión del diálogo se relacionan de manera con las estrategias de comunicación, explicado por el valor de Rho de Spearman igual a 0,499 y nivel de significancia menor al 0,05%, indicando que gestionar el diálogo a partir del uso de estrategias de comunicación favorecen al logro de un intercambio de información transparente que permite la toma de decisiones adecuadas.

Para el primer objetivo específico, se identificó que la preparación de diálogo se relaciona significativamente con las estrategias de comunicación de manera baja, explicado por el valor de rho igual a 0,362 y significancia bilateral de menor al 0,05. Estos resultados confirman la importancia de realizar planificaciones y establecimiento de los procesos que deben ser llevados a cabo durante la ejecución de la negociación.

Ante el segundo objetivo específico, se llegó a identificar relación moderada, positiva y significativa entre la negociación y las estrategias de comunicación. Ello ha sido demostrado por el valor de Rho de Spearman igual a 0,444 con significancia bilateral menor al 0,05. Con base a estos resultados se determina que para una negociación favorable entre las partes, es imprescindible contar con las estrategias de comunicación necesarias, que favorezcan a la toma de decisiones acertadas, y por ende al establecimiento de acuerdos que sean beneficio paralelo durante la ampliación del aeropuerto.

En referencia al tercer objetivo específico, se determinó que el seguimiento del diálogo tiene relación baja y significativa con las estrategias de comunicación, toda vez que el valor de significancia fue menor a 0,05 y valor del coeficiente de correlación fue 0,373. Estos resultados enfatizan la importancia de hacer la evaluación y seguimiento frente al cumplimiento de los acuerdo tomados por las partes involucradas, con el fin de identificar a tiempo situaciones desfavorables, así como para garantizar la satisfacción de los involucrados.

VI. RECOMENDACIONES

A las autoridades encargadas de la gestión y ejecución de los proyectos de ampliación que impliquen el reasentamiento de grupos sociales, se les recomienda establecer planes de diálogo que engloben mecanismos y estrategias aplicadas a la realidad de la comunidad intervenida.

A los encargados de aplicar los mecanismos y estrategias, se les recomienda generar planes adecuados que permitan proactividad y participación continua con los pobladores afectados, a fin de identificar y establecer soluciones frente a las situaciones contrarias.

A los pobladores del asentamiento humano en cuestión, se les recomienda generar espacios comunales en los cuales puedan establecer y puntualizar los puntos críticos por los cuales se ven afectados y los beneficios que consideran alcanzar a partir de las propuestas de reasentamiento, con ello se permita establecer una negociación más limpia y favorable.

A los investigadores futuros, se les recomienda hacer estudios referidos a los mecanismos que se aplican para la negociación en situaciones de conflicto, sobre todo en aquellos que se ven afectados el patrimonio de los pobladores, ello con la finalidad de contribuir a las soluciones factibles.

REFERENCIAS

- Ancco Huaraca, R. (2023). Los Conflictos Sociales en la Región Puno y su Efectos en la Seguridad Nacional. *Revista de Ciencia e Investigación En Defensa - CAEN*, 4(3), 56–67. <https://doi.org/10.58211/recide.v4i3.140>
- Aranda, F. (2019). *Diálogo social y proyectos de desarrollo local en la Comunidad Campesina Colquiyoc, Bolognesi, Ancash, Perú, 2018*. Tesis de maestría: Universidad San Martín de Porrez.
- Buber, M. (1993). *Yo-Tú*.
- Cárdenas, T. (2019). *Audiencias públicas como mecanismo de diálogo para identificar barreras de acceso a la justicia de comunidades campesinas de Junín*. Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Carvajal, D. (2021). *La comunicación efectiva y el crecimiento organizacional: Caso Asociación de Buzos Asosalan del Cantón Puerto López, año 2021*. Tesis de licenciatura: Universidad Estatal del Sur de Manabí.
- Cepal. (2024). *Acerca de Asentamientos Humanos*. 13 de Enero.
- Céspedes, L., & Rivera, T. (2022). Formación en diálogo abierto (DA) para profesionales de salud mental: La experiencia de enseñanza-aprendizaje desde la perspectiva de los aprendices. *Rev de La Familia y Terapias*, 53(1), 75–90.
- Cisternas, L., & Rivera, T. (2022). *La relación entre el lenguaje, desarrollo y aprendizaje desde la teoría sociohistórica de Vygotsky*.
- Cortéz, M. (2020). *Propuesta de Estrategias de Comunicación Efectiva para mejorar la calidad de servicios en una Unidad Educativa de Guayaquil- Ecuador 2019*. Tesis de maestría: Universidad César Vallejo.
- Cuadros, J. (2022). *Metodología de la Investigación Científica*.
- Culqui, L. (2022). *Trabajo en equipo y comunicación efectiva en los colaboradores de una unidad ejecutora de inversión social en una empresa minera en la región Cajamarca 2021*. Tesis de maestría: UNMSM.
- Fisher, R., & Patton, B. (1998). *Obtenga el sí, el arte de negociar sin ceder. Getting to yes*.
- Fontalvo, Y., & Ventura, A. (2021). *Comunicación efectiva: estrategia de mediación para el fortalecimiento del diálogo entre docentes y padres de familia*. Tesis de maestría: Universidad de la Costa.
- García, J. (2021). *Gestión social de la oficina de diálogo del MTC en la prevención de conflictos en la Carretera Yanacocha – Hualgayoc, 2021*. Tesis de maestría:

Universidad César Vallejo.

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la investigación.

Las rutas cuantitativa cualitativa y mixta. In *universidad tecnologica laja Bajo*.

Lara, A. (2023). *Análisis de las habilidades de comunicación efectiva y resolución de conflictos para el éxito gerencial en el sector público*. Tesis de maestría:

Universidad Militar Nueva Granada.

López, J. (2018). *Comunicación efectiva para fortalecer los vínculos con los pobladores en el uso del gas natural y mejorar su calidad de vida en Arequipa Metropolitana segundo semestre del 2017*. Tesis de maestría: Universidad Nacional de San Agustín.

Medina, M., Rojas, R., Bustamante, W., Loaiza, R., Martel, C., & Castillo, R. (2023). *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación*.

Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú.

<https://doi.org/10.35622/inudi.b.080>

Ministros, P. del C. de. (2024). *Secretaría de Gestión Social y Diálogo – SGSD*. 14 Enero.

Montaño, F. (2023). *El 47% de los proyectos de la nueva cartera de inversión minera tiene conflictos sociales*. 14 de Marzo.

Mundial, B. (2024). *Pobreza*. 02 de Abril.

Ormachea, I. (2011). *Pautas para procesos de dialogo desde la gestión pública, Guía para funcionarios publicos en la gestion de procesos de dialogo*.

Paragua, M., Bustamante, P., Norberto, L., Paragua, M., & Paragua, C. (2022).

Investigación científica: formulación de proyectos de investigación y tesis.

Peña, R. (2022). *Análisis de caso: la estrategia de comunicación como mecanismo preventivo en el manejo de conflictos para la viabilización de proyectos mineros en la ciudad de Arequipa*. Tesis de maestría: UNMSM.

Pueblo., D. del. (2017). *El valor del diálogo. Defensoría del Pueblo*.

Quaranta, N. (2019). La comunicación efectiva: un factor crítico del éxito en el trabajo en equipo. *Enfoques*, 16(1).

Ramírez-Puraca, Á., Loa-Navarro, E., Vilca-Quispe, W., & Medina-Sotelo, C. (2022). Role of the Peruvian State in conflict management in Peru. *Revista Internacional de Investigación En Ciencias Sociales*, 18(2), 285–298.

<https://doi.org/10.18004/riics.2022.diciembre.285>

Ramos-Galarza, C. A. (2020). Los Alcances de una investigación. *CienciAmérica*,

9(3), 1. <https://doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>

- Ríos, E., Páez, H., & Barbos, J. (2020). *Estrategias de comunicación: diseño, ejecución y seguimiento*.
- Ríos, J. (2023). *Mecanismo de gestión del diálogo y estrategias de comunicación efectiva en el terminal portuario Paracas, Ica – 2022*. Tesis de maestría: Universidad César Vallejo.
- Rizo, M. (2021). Teoría de la comunicación humana" de Paul Watzlawick. Revista Razón y Palabra. *Primera Revista Electrónica En América Latina Especializada En Comunicación*, 75(1).
- Rodríguez, O. (2023). *La comunicación efectiva como estrategia para la prevención de riesgos en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena*. Tesis de maestría: Universidad Estatal Península de Santa Ana.
- Romero, Y., Romero, Y., & Sosa, R. (2022). El Aeropuerto Internacional Civil y Militar "General Felipe Ángeles" y los conflictos derivados de su construcción. *Espacio Abierto*, 31(1), 99–121.
- Sah, J., & Zovatto, D. (2024). *Informe de Riesgo Político América Latina 2024*. 18 de Enero.
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*.
- Santos, D. (2012). *Fundamentos de la comunicación*.
- Silvestre, I., & Huamán, C. (2019). *Pasos para elaborar la investigación y la redacción de la tesis universitaria* (San Marcos (ed.); 1st ed.). Editorial San Marcos.
- Statista. (2023). *Levantamientos sociales en América Latina - Datos estadísticos*.
- Suárez, M. (2021). *Análisis de factores para aumentar la eficacia de los convenios sociales entre las pequeñas compañías mineras formales y sus comunidades vinculadas en el Perú*. Tesis de licenciatura: Universidad de Lima.
- Tapia, A., & Salazar, A. (2023). Conflictos sociales, violencia y vulnerabilidad. El caso de Oaxaca. *Espiral Estudios Sobre Estado y Sociedad*, 30(86).
- Tobin, S. (2022). Dialogue and understanding equals effective communication. *ANZ Journal of Surgery*, 92(6), 1298–1299. <https://doi.org/10.1111/ans.17740>
- Torres, M., Paz, K., & Salazar, F. (2020). *Metodos de recoleccion de datos para una investigación*. 03, 21.
<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/2817/1/Métodos de>

recolección de datos para una investigación.pdf

Valverde, N. (2023). *Programa: Habilidades para el dialogo y la negociación. Grupo propuesta ciudadana.*

Villanueva, B. (2019). *Estrategias de comunicación de la Defensoría del Pueblo como entidad mediadora en los conflictos sociales del Perú. Estudio del caso: Bagua.* Tesis de maestría; UNMSM.

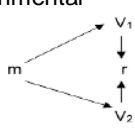
Vizcaíno, P., Maldonado, I., & Cedeño, R. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 3(23).

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización

VARIABLE DEL ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
MECANISMO DE GESTIÓN DEL DIÁLOGO	Villanueva (2019) dice que el diálogo es la herramienta fundamental para generar consenso y gestionar los conflictos sociales en todas sus fases. Además, ayuda a desarrollar la empatía mediante la comprensión mutua porque permite que los ciudadanos expresen sus inquietudes, brindando así oportunidades a la solución de problemas.	La medición de la variable se realizará a partir de sus dimensiones: preparación del diálogo, negociación y seguimiento; mediante la aplicación de un cuestionario de preguntas que contarán con una escala de tipo Likert.	Preparación del diálogo	- Reuniones de información - Visitas técnicas	Escala Likert: 1. Nunca 2. Pocas veces 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Negociación	- Mesa de diálogo - Mesa técnica	
			Seguimiento	- Reuniones de evaluación - Reuniones de coordinación - Reuniones de trabajo	
ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN	Ríos et al. (2020) son herramientas comunicativas que permiten generar el empoderamiento y la participación ciudadana, con el fin de transformar las realidades que se presentan en un entorno comunal o social (p.22).	La variable será medida considerando las dimensiones que la componen: diálogo comunitario y participación ciudadana; mediante la aplicación de un cuestionario de preguntas que contarán con una escala de tipo Likert.	Diálogo comunitario	- Características del contexto - Identificación de necesidades - Categorización de las problemáticas - objetivo del diálogo	Escala Likert: 1. Nunca 2. Pocas veces 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Participación ciudadana	- Características de la población - Relación con la población - Análisis de la información - Rol de los ciudadanos	

Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e instrumentos
<p>Problema general: ¿Cómo se relacionan los mecanismos de gestión del diálogo y las estrategias de comunicación en la ampliación de un aeropuerto internacional en el Perú, 2024?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ¿Cómo se relaciona la preparación del dialogo con las estrategias de comunicación en la ampliación de un aeropuerto internacional en el Perú, 2024? 2) ¿Cómo se relaciona la negociación del diálogo y las estrategias de comunicación en la ampliación de un aeropuerto internacional en el Perú, 2024? 3) ¿Cómo se relaciona el seguimiento del diálogo y las estrategias de comunicación en la ampliación de un aeropuerto internacional en el Perú, 2024? 	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre los mecanismos de gestión del diálogo y las estrategias de comunicación en la ampliación de un aeropuerto internacional en el Perú, 2024</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Determinar la relación entre la preparación del diálogo y las estrategias de comunicación en la ampliación de un aeropuerto internacional en el Perú, 2024 2) Determinar la relación entre la negociación del diálogo y las estrategias de comunicación en la ampliación de un aeropuerto internacional en el Perú, 2024. 3) Determinar la relación entre el seguimiento del diálogo y las estrategias de comunicación en la ampliación de un aeropuerto internacional en el Perú, 2024. 	<p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre los mecanismos de gestión de diálogo y las estrategias de comunicación en la ampliación de un aeropuerto internacional en el Perú, 2024</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Existe relación significativa entre la preparación del diálogo y las estrategias de comunicación en la ampliación de un aeropuerto internacional en el Perú, 2024. 2) Existe relación significativa entre la negociación del diálogo y las estrategias de comunicación en la ampliación de un aeropuerto internacional en el Perú, 2024. 3) Existe relación significativa entre el seguimiento del diálogo y las estrategias de comunicación en la ampliación de un aeropuerto internacional en el Perú, 2024. 	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario de preguntas</p>
<p>Diseño de investigación</p> <p>Tipo: básico Enfoque: cuantitativo El diseño: no experimental</p>  <p>Donde: M= muestra V1= mecanismo de gestión del diálogo V2 = Estrategias de comunicación R= relación</p>	<p>Población y muestra</p> <p>Población: 400 residentes del AA.HH. afectados por la ampliación del aeropuerto</p> <p>Muestra: 196 residentes</p> <p>Muestreo: probabilístico de tipo aleatorio simple</p>	<p>Variables y dimensiones</p> <p>Variable1: mecanismos de gestión del diálogo</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preparación del diálogo - Negociación - Seguimiento <p>Variable2: estrategias de comunicación</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diálogo comunitario - Participación ciudadana 	

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

Estimado(a) poblador, mediante el presente cuestionario se desea obtener información respecto a los mecanismos de gestión del diálogo y las estrategias de comunicación, para lo cual le solicito su colaboración, respondiendo a todas las preguntas. Las respuestas son confidenciales y se mantendrá en reserva su identidad.

Instrucciones:

Marque con una (X) la alternativa que considere pertinente en cada caso, tomando en cuenta la escala valorativa:

Nunca (1), pocas veces (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5)

Variable: mecanismos de gestión del diálogo						
Dimensión: preparación del diálogo		1	2	3	4	5
1	Durante las reuniones que se realizan, se presenta la información correspondiente de manera clara y concisa					
2	En las reuniones informativas se utilizan herramientas visuales que permitan una mejor recepción y comprensión del mensaje compartido durante la sesión					
3	Durante las reuniones informativas se permite la participación abierta de los involucrados					
4	Las intervenciones y comentarios vertidos durante las reuniones informativas abordan la problemática					
5	Las visitas técnicas se realizan de manera planificada y coordinada con los involucrados					
6	Las visitas técnicas se realizan con la transparencia correspondiente					
7	Las visitas técnicas realizadas al asentamiento, son hechas bajo la guía de un especialista que informa detalladamente sobre el proceso de reasentamiento					
Dimensión: negociación		1	2	3	4	5
8	Las mesas de diálogo creadas a fin de solucionar el conflicto de reasentamiento, cuentan con la participación de los actores de gobierno correspondientes					
9	Las mesas de dialogo realizadas, permiten la participación efectiva de los actores comunales y sociedad civil involucrada en el reasentamiento					
10	En la realización de las mesas de diálogo, se cumple con la agenda y se presenta la documentación necesaria para el sustento correspondiente					
11	Durante la realización de las mesas técnicas, se abordan todos los aspectos técnicos que permitan esclarecer las dudas frente al reasentamiento					
12	En la realización de las mesas técnicas, se establecen y especifican los planes y estrategias a llevar a cabo para alcanzar un reasentamiento efectivo					
Dimensión: seguimiento		1	2	3	4	5
13	Durante las reuniones de evaluación se informa de manera clara el progreso, desempeño y resultados de gestión frente al reasentamiento					
14	Las reuniones de evaluación realizadas, permiten la identificación de las áreas y aspectos de mejora que permita el logro de los objetivos comunes					
15	Durante las reuniones de coordinación realizadas, se cuenta con la participación total de los representantes de las partes involucradas					
16	Se realizan reuniones de trabajo donde se informe sobre el					

	cumplimiento de compromisos asumidos por las partes interesadas					
--	---	--	--	--	--	--

Variable: Estrategias de comunicación						
Dimensión: diálogo comunitario		1	2	3	4	5
1	Para establecer el diálogo comunitario, los representantes y responsables de la ejecución de la ampliación del aeropuerto, consideran las condiciones y realidad de vivencia de la población					
2	Se consideran las características del asentamiento y del contexto en el que se encuentra para establecer el diálogo comunitario					
3	Previo al diálogo comunitario, los responsables de la coordinación realizan de manera adecuada el diagnóstico e identificación de las necesidades reales del asentamiento					
4	El diálogo comunitario, se realiza bajo la adecuada categorización de los problemas que se presentan dentro del asentamiento durante la ampliación del aeropuerto					
5	Para informar sobre la categorización de la problemática que cursa el asentamiento frente a la ampliación del aeropuerto, se utilizan las herramientas de comunicación adecuadas durante el diálogo comunitario					
6	Durante la coordinación de los diálogos comunitarios entre las partes involucradas, se establecen de manera clara los objetivos de la interacción					
7	Los objetivos del diálogo, son informados y compartidos con la población del asentamiento					
Dimensión: participación ciudadana		1	2	3	4	5
8	Para el establecimiento de las estrategias de comunicación, los responsables de la coordinación del diálogo, consideran la participación de los ciudadanos bajo sus características como las horas de trabajo y nivel educativo de la población					
9	Los encargados del diálogo analizan de manera objetiva la relación existente entre la población y los responsables del proyecto para el establecimiento de las estrategias adecuadas que promuevan la participación de los pobladores					
10	Las estrategias de comunicación que se emplean en el diálogo, son establecidas a partir del análisis de la información detallada sobre la población que promueva su participación efectiva					
11	Se considera el rol que desempeñan los pobladores para el establecimiento de las estrategias de comunicación que promuevan su participación activa					
12	Los pobladores del asentamiento participan de manera activa en el proceso de planificación y establecimiento de las estrategias de comunicación a fin de asegurar que las necesidades de la población sean escuchadas y atendidas					

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

Denominación	<ul style="list-style-type: none"> - Cuestionarios para medir los mecanismos de gestión del diálogo. - Cuestionario para medir las estrategias de comunicación
Objetivo	<p>Medir la variable mecanismos de diálogo</p> <p>Medir la variable estrategias de comunicación</p>
Autor	Fresia Bedriñana Palomino
Año	2024
Ámbito de aplicación	Asentamiento Humano
Tiempo de aplicación	15 minutos
Dimensiones	<p>Mecanismos de diálogo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preparación del diálogo - Negociación - Seguimiento <p>Estrategias de comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> -Diálogo comunitario -Participación ciudadana
Baremo	<p>Primera variable: 16 preguntas</p> <p>Malo [16 a 37 puntos]</p> <p>Regular [38 a 59 puntos]</p> <p>Bueno [60 a 80 puntos]</p> <p>Segunda variable: 12 preguntas</p> <p>Baja [12 a 28 puntos]</p> <p>Regular [29 a 45 puntos]</p> <p>Alta [46 a 60 puntos]</p>

Anexo 3. Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

VALIDACIÓN EXPERTO 1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: MBA. Harold Aaron Muñoz Chang

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula 1, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi investigación es: **Mecanismos de gestión del diálogo y estrategias de comunicación en la ampliación de un Aeropuerto Internacional en el Perú, 2024**, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definición conceptual de la variable.
- Matriz de validación del instrumento.
- Ficha de validación de juicio de experto.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


FRESIA BEDRIANA PALOMINO
DNI. 80326873

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: a continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: **Mecanismos de gestión del diálogo y estrategias de comunicación en la ampliación de un Aeropuerto Internacional en el Perú, 2024**

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento haciendo, de ser el caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE: MECANISMOS DE GESTIÓN DEL DIÁLOGO

Definición de la variable: según Villanueva (2019) es la herramienta fundamental para generar consenso y gestionar los conflictos sociales en todas sus fases, además, ayuda a desarrollar la empatía mediante la comprensión mutua porque permite que los ciudadanos expresen sus inquietudes, brindando así oportunidades a la solución de problemas


Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Mecanismos de preparación del diálogo	Reuniones de información	Durante las reuniones que se realizan, se presenta la información correspondiente de manera clara y concisa	1	1	1	1	Aplicable
		En las reuniones informativas se utilizan herramientas visuales que permitan una mejor recepción y comprensión del mensaje compartido durante la sesión	1	1	1	1	Aplicable
		Durante las reuniones informativas se permite la participación abierta de los involucrados	1	1	1	1	Aplicable
		Las intervenciones y comentarios vertidos durante las reuniones informativas abordan la problemática	1	1	1	1	Aplicable
	Visitas técnicas	Las visitas técnicas se realizan de manera planificada y coordinada con los involucrados	1	1	1	1	Aplicable
		Las visitas técnicas se realizan con la transparencia correspondiente	1	1	1	1	Aplicable
		Las visitas técnicas realizadas al asentamiento, son hechas bajo la guía de un especialista que informa detalladamente sobre el proceso de reasentamiento	1	1	1	1	Aplicable
Mecanismos	Mesa de	Las mesas de diálogo creadas a fin de solucionar el conflicto de	1	1	1	1	Aplicable



de negociación	diálogo	reasantamiento, cuentan con la participación de los actores de gobierno correspondientes					
		Las mesas de dialogo realizadas, permiten la participación efectiva de los actores comunales y sociedad civil involucrada en el reasantamiento	1	1	1	1	Aplicable
		En la realización de las mesas de diálogo, se cumple con la agenda y se presenta la documentación necesaria para el sustento correspondiente	1	1	1	1	Aplicable
	Mesa técnica	Durante la realización de las mesas técnicas, se abordan todos los aspectos técnicos que permitan esclarecer las dudas frente al reasantamiento	1	1	1	1	Aplicable
		En la realización de las mesas técnicas, se establecen y especifican los planes y estrategias a llevar a cabo para alcanzar un reasantamiento efectivo	1	1	1	1	Aplicable
Mecanismos de Seguimiento	Reuniones de evaluación	Durante las reuniones de evaluación se informa de manera clara el progreso, desempeño y resultados de gestión frente al reasantamiento	1	1	1	1	Aplicable
		Las reuniones de evaluación realizadas, permiten la identificación de las áreas y aspectos de mejora que permita el logro de los objetivos comunes	1	1	1	1	Aplicable
	Reuniones de coordinación	Durante las reuniones de coordinación realizadas, se cuenta con la participación total de los representantes de las partes involucradas	1	1	1	1	Aplicable
	Reuniones de trabajo	Se realizan reuniones de trabajo donde se informe sobre el cumplimiento de compromisos asumidos por las partes interesadas	1	1	1	1	Aplicable



FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario para medir los mecanismos de gestión del diálogo
Objetivo del instrumento	Medir la variable mecanismos de gestión del diálogo a través de las siguientes dimensiones: preparación del diálogo, negociación y seguimiento, para determinar la validez de contenido del mismo.
Nombres y apellidos de experto	Harold Aaron Muñoz Chang
Documento de identidad	75973421
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo Grado Académico	Maestro en Administración de Negocios - MBA
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Asesor educativo
Número telefónico	913 755 473
Firma	
Fecha	5 de junio del 2024

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE: ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN**

Definición de la variable: según Ríos et al. (2020) son herramientas comunicativas que permiten generar el empoderamiento y la participación ciudadana, con el fin de transformar las realidades que se presentan en un entorno comunal o social (p.22).


Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Diálogo comunitario	Características del contexto	Para establecer el diálogo comunitario, los representantes y responsables de la ejecución de la ampliación del aeropuerto, consideran las condiciones y realidad de vivencia de la población	1	1	1	1	Aplicable
		Se consideran las características del asentamiento y del contexto en el que se encuentra para establecer el diálogo comunitario	1	1	1	1	Aplicable
	Identificación de necesidades	Previo al diálogo comunitario, los responsables de la coordinación realizan de manera adecuada el diagnóstico e identificación de las necesidades reales de los pobladores del asentamiento	1	1	1	1	Aplicable
	Categorización de las problemáticas	El diálogo comunitario, se realiza bajo la adecuada categorización de los problemas que se presentan dentro del asentamiento durante la ampliación del aeropuerto	1	1	1	1	Aplicable



		Para informar sobre la categorización de la problemática que cursa el asentamiento frente a la ampliación del aeropuerto, se utilizan las herramientas de comunicación adecuadas durante el diálogo comunitario	1	1	1	1	Aplicable
	Objetivo del diálogo	Durante la coordinación de los diálogos comunitarios entre las partes involucradas, se establecen de manera clara los objetivos de la interacción	1	1	1	1	Aplicable
		Los objetivos del diálogo, son informados y compartidos con la población del asentamiento	1	1	1	1	Aplicable
Participación ciudadana	Características de la población	Para el establecimiento de las estrategias de comunicación, los responsables de la coordinación del diálogo, consideran la participación de los ciudadanos bajo sus características como las horas de trabajo y nivel educativo de la población	1	1	1	1	Aplicable
	Relación con la población	Para el establecimiento de las estrategias de comunicación, los responsables de la coordinación del diálogo, consideran la participación de los ciudadanos bajo sus características como las horas de trabajo y nivel educativo de la población	1	1	1	1	Aplicable
	Análisis de la información	Las estrategias de comunicación que se emplean en el diálogo, son establecidas a partir del análisis de la información detallada sobre la población que promueva su participación efectiva	1	1	1	1	Aplicable
	Rol de los ciudadanos	Se considera el rol que desempeñan los pobladores para el establecimiento de las estrategias de comunicación que promuevan su participación activa	1	1	1	1	Aplicable
Los pobladores del asentamiento participan de manera activa en el proceso de planificación y establecimiento de las estrategias de comunicación a fin de asegurar que las necesidades de la población sean escuchadas y atendidas		1	1	1	1	Aplicable	



FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario para medir las estrategias de comunicación
Objetivo del instrumento	Medir la variable estrategias de comunicación a través de las siguientes dimensiones: diálogo comunitario y participación ciudadana, para determinar la validez de contenido del mismo.
Nombres y apellidos de experto	Harold Aaron Muñoz Chang
Documento de identidad	75973421
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo Grado Académico	Maestro en Administración de Negocios - MBA
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Asesor educativo
Número telefónico	913 755 473
Firma	
Fecha	5 de junio del 2024

**REGISTRO NACIONAL DE
GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Resultado

Graduado	Grado o Título	Institución
MUÑOZ CHANG, HAROLD AARON DNI 75973421	BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 30/12/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/08/2014 Fecha egreso: 31/07/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
MUÑOZ CHANG, HAROLD AARON DNI 75973421	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 21/09/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
MUÑOZ CHANG, HAROLD AARON DNI 75973421	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA Fecha de diploma: 11/04/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 31/08/2020 Fecha egreso: 27/01/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

VALIDACIÓN EXPERTO 2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: MBA. Danna Betsy Gastelu Velásquez

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula 1, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi investigación es: **Mecanismos de gestión del diálogo y estrategias de comunicación en la ampliación de un Aeropuerto Internacional en el Perú, 2024**, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definición conceptual de la variable.
- Matriz de validación del instrumento.
- Ficha de validación de juicio de experto.


Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


FRESIA BEDRIÑANA PALOMINO
DNI. 80326873




FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario para medir los mecanismos de gestión del diálogo
Objetivo del instrumento	Medir la variable mecanismos de gestión del diálogo a través de las siguientes dimensiones: preparación del diálogo, negociación y seguimiento, para determinar la validez de contenido del mismo.
Nombres y apellidos de experto	Danna Betsy Gastelu Velásquez
Documento de identidad	76861684
Años de experiencia en el área	2 años
Máximo Grado Académico	Maestra en Administración de Negocios - MBA
Nacionalidad	Peruana
Institución	Migraciones
Cargo	Administrativo
Número telefónico	980478293
Firma	
Fecha	5 de junio del 2024



FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario para medir las estrategias de comunicación
Objetivo del instrumento	Medir la variable estrategias de comunicación a través de las siguientes dimensiones: diálogo comunitario y participación ciudadana, para determinar la validez de contenido del mismo.
Nombres y apellidos de experto	Danna Betsy Gastelu Velásquez
Documento de identidad	76861684
Años de experiencia en el área	2 años
Máximo Grado Académico	Maestra en Administración de Negocios - MBA
Nacionalidad	Peruana
Institución	Migraciones
Cargo	Administrativo
Número telefónico	980478293
Firma	
Fecha	5 de junio del 2024

REGISTRO NACIONAL DE
GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Resultado

Graduado	Grado o Título	Institución
GASTELU VELASQUEZ, DANNA BETSY DNI 76861684	BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 16/08/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/08/2014 Fecha egreso: 16/08/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
GASTELU VELASQUEZ, DANNA BETSY DNI 76861684	LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 11/12/2023 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
GASTELU VELASQUEZ, DANNA BETSY DNI 76861684	MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA Fecha de diploma: 08/04/24 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 31/08/2021 Fecha egreso: 29/01/2024	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

VALIDACIÓN EXPERTO 3



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Liz Yesenia Andia Peceros

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula 1, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi investigación es: **Mecanismos de gestión del diálogo y estrategias de comunicación en la ampliación de un Aeropuerto Internacional en el Perú, 2024**, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definición conceptual de la variable.
- Matriz de validación del instrumento.
- Ficha de validación de juicio de experto.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


FRESIA BEDRIÑANA PALOMINO
DNI. 80326873

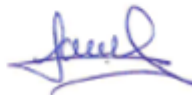


FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario para medir los mecanismos de gestión del diálogo
Objetivo del instrumento	Medir la variable mecanismos de gestión del diálogo a través de las siguientes dimensiones: preparación del diálogo, negociación y seguimiento, para determinar la validez de contenido del mismo.
Nombres y apellidos de experto	Liz Yesenia Andia Peceros
Documento de identidad	31185161
Años de experiencia en el área	16 años
Máximo Grado Académico	Mg. en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Instituto Vial Provincial de Andahuaylas
Cargo	Encargada de RR. HH
Número telefónico	929551461
Firma	
Fecha	5 de junio del 2024



FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario para medir las estrategias de comunicación
Objetivo del instrumento	Medir la variable estrategias de comunicación a través de las siguientes dimensiones: diálogo comunitario y participación ciudadana, para determinar la validez de contenido del mismo.
Nombres y apellidos de experto	Liz Yesenia Andia Peceros
Documento de identidad	31185161
Años de experiencia en el área	16 años
Máximo Grado Académico	Mg. en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Instituto Vial Provincial de Andahuaylas
Cargo	Encargada de RR. HH
Número telefónico	929551461
Firma	
Fecha	5 de junio del 2024

REGISTRO NACIONAL DE
GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Resultado

Graduado	Grado o Título	Institución
ANDIA PECEROS, LIZ YESENIA DNI 31185161	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 03/07/2003 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO <i>PERU</i>
ANDIA PECEROS, LIZ YESENIA DNI 31185161	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Fecha de diploma: 29/03/2000 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO <i>PERU</i>
ANDIA PECEROS, LIZ YESENIA DNI 31185161	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 13/02/23 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL Fecha matrícula: 05/04/2021 Fecha egreso: 01/09/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna

Para la variable: mecanismos de gestión del diálogo

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	30	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

	N de elementos
Alfa de Cronbach	0.776
	16

SEGUNDA VARIABLE: estrategias de comunicación

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	30	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

	N de elementos
Alfa de Cronbach	0.760
	12

Base de datos prueba piloto

Resumen de procesamiento de casos																														
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	
1	Variable: mecanismos de gestión del diálogo																Variable: Estrategias de comunicación													
2	N°	preparación del diálogo						negociación						seguimiento				diálogo comunitario							participación ciudadana					
3		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	PP1	PP2	PP3	PP4	PP5	PP6	PP7	PP8	PP9	PP10	PP11	PP12	
4	1	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
5	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	2	4	4	2	4	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	3	2	3	3	4	
7	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	5	3	3	
8	5	2	2	2	3	3	2	1	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	
9	6	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	2	2	2	3	4	5	4	4	3	3	4	2	5	3	4	
10	7	4	5	2	4	2	4	2	4	3	3	2	4	3	5	4	5	5	2	2	3	2	5	5	3	4	5	5	2	
11	8	2	2	2	3	3	2	3	5	4	5	4	2	4	2	2	2	3	2	3	4	4	3	3	3	2	4	4	2	
12	9	3	3	2	4	4	4	2	5	3	3	3	4	2	4	4	5	5	4	2	3	2	5	5	4	4	5	5	3	
13	10	4	5	3	3	1	2	3	6	4	4	4	2	4	2	3	2	4	3	4	4	4	3	3	4	2	4	4	2	
14	11	2	3	2	1	2	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3	4	2	2	2	5	5	3	3	5	4	
15	12	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
16	13	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
17	14	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	15	2	4	4	2	4	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	3	2	3	3	4	
19	16	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	5	3	3	
20	17	2	2	2	3	3	2	1	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	
21	18	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	
22	19	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
23	20	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	2	3	

AF2		Resumen de procesamiento de casos																												
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	
24	21	4	5	3	3	1	2	3	6	4	4	4	2	4	2	3	2	4	3	4	4	4	3	3	4	2	4	4	2	
25	22	2	3	2	1	2	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3	4	2	2	2	5	5	3	3	5	4	
26	23	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
27	24	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
28	25	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	26	2	4	4	2	4	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	3	2	3	3	4	
30	27	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	5	3	3	
31	28	2	2	2	3	3	2	1	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	
32	29	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	
33	30	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	

Anexo 5. Consentimiento informado UCV

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: Mecanismos de gestión del diálogo y estrategias de comunicación en la ampliación del aeropuerto internacional Jorge Chávez, 2024.

Investigador (a): Bedriñana Palomino, Fresia

Propósito del estudio:

Le invitamos a participar en la investigación titulada "*Mecanismos de gestión del diálogo y estrategias de comunicación en la ampliación del aeropuerto internacional Jorge Chávez, 2024*", cuyo objetivo es determinar la relación entre los mecanismos de gestión del diálogo y las estrategias de comunicación en la Ampliación de un Aeropuerto Internacional en el Perú, 2024. Esta investigación es desarrollada por la estudiante del programa de estudio Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Impacto de la investigación:

La investigación permitirá identificar la eficiencia y efectividad de la coordinación y gestión de los mecanismos de comunicación que se emplea durante la ampliación, con ello, se busca identificar la satisfacción de la población referente a las decisiones que se toman en torno al contexto, además de la capacidad de respuesta ante situaciones de riesgo que se forman a partir del reasentamiento. Además, contribuirá al conocimiento académico y puede tener un efecto positivo en la sociedad en general.

Procedimiento:

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se le facilitará un cuestionario compuesto por 28 preguntas, el cual deberá llenar de acuerdo a las instrucciones que se refieran en el documento respectivo.
2. El llenado de esta encuesta debe ser llenado a lo mucho en 15 minutos y dentro del Asentamiento Humano "El Ayllu".
3. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas y de carácter netamente académica.

Participación voluntaria:

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación, si no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo:

El llenado de esta encuesta no presenta ningún tipo de riesgo o daño, sin embargo, si considera que alguna de las preguntas le genera incomodidad, puede no responderla.

Beneficios:

El llenado de la encuesta no conlleva alguna retribución económica, sin embargo, mediante los resultados se permitirán acertar las decisiones en beneficio mayoritario de la sociedad interesada.

Confidencialidad:

Los datos recolectados serán completamente anónimos, y no se tendrá ninguna forma de identificar al participante. Con ello, se garantiza que la información que usted brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador (a): Fresia Brediñana Palomino, email: ingenierocman@gmail.com y asesora: Dra. Yolanda Felicitas Soria Pérez.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador (a): Fresia Brediñana Palomino, email: ingenierocman@gmail.com y asesora: Dra. Yolanda Felicitas Soria Pérez.

Consentimiento:

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada. Fecha y hora:

.....
Firma

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: Mecanismos de gestión del diálogo y estrategias de comunicación en la ampliación del aeropuerto internacional Jorge Chávez, 2024.

Investigador (a): Bedriñana Palomino, Fresia

Propósito del estudio:

Le invitamos a participar en la investigación titulada "*Mecanismos de gestión del diálogo y estrategias de comunicación en la ampliación del aeropuerto internacional Jorge Chávez, 2024*", cuyo objetivo es determinar la relación entre los mecanismos de gestión del diálogo y las estrategias de comunicación en la Ampliación de un Aeropuerto Internacional en el Perú, 2024. Esta investigación es desarrollada por la estudiante del programa de estudio Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Impacto de la investigación:

La investigación permitirá identificar la eficiencia y efectividad de la coordinación y gestión de los mecanismos de comunicación que se emplea durante la ampliación, con ello, se busca identificar la satisfacción de la población referente a las decisiones que se toman en torno al contexto, además de la capacidad de respuesta ante situaciones de riesgo que se forman a partir del reasentamiento. Además, contribuirá al conocimiento académico y puede tener un efecto positivo en la sociedad en general.

Procedimiento:

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se le facilitará un cuestionario compuesto por 28 preguntas, el cual deberá llenar de acuerdo a las instrucciones que se refieran en el documento respectivo.
2. El llenado de esta encuesta debe ser llenado a lo mucho en 15 minutos y dentro del Asentamiento Humano "El Ayllu".
3. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas y de carácter netamente académica.

Participación voluntaria:

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación, si no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo:

El llenado de esta encuesta no presenta ningún tipo de riesgo o daño, sin embargo, si considera que alguna de las preguntas le genera incomodidad, puede no responderla.

Beneficios:

El llenado de la encuesta no conlleva alguna retribución económica, sin embargo, mediante los resultados se permitirán acertar las decisiones en beneficio mayoritario de la sociedad interesada.

Confidencialidad:

Los datos recolectados serán completamente anónimos, y no se tendrá ninguna forma de identificar al participante. Con ello, se garantiza que la información que usted brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador (a): Fresia Brediñana Palomino, email: ingenierocman@gmail.com y asesora: Dra. Yolanda Felicitas Soria Pérez.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador (a): Fresia Brediñana Palomino, email: ingenierocman@gmail.com y asesora: Dra. Yolanda Felicitas Soria Pérez.

Consentimiento:

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada. Fecha y hora:



.....
Firma

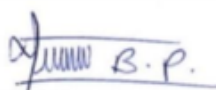
Anexo 8.

DECLARACIÓN JURADA: USO DE DATOS PÚBLICOS

Apellidos y nombres	Bedriñana Palomino Fresia
DNI	80326873
Código de estudiante	7003061322
Filial	Lima Norte
Programa	Maestría en Gestión Pública
Modalidad	Semi -presencial
Grupo	1
Docente asesor	Dra. Soria Pérez, Yolanda Felicitas

Declaró que la información que utilizaré para el desarrollo de mi trabajo de investigación titulado “Mecanismos de gestión del diálogo y estrategias de comunicación en la ampliación del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2024” **son datos de dominio público**; por tanto, no requiero tener la autorización de la institución correspondiente. Asumo la responsabilidad de la veracidad de lo expuesto.

Lima, junio del año 2024



.....
FRESIA BEDRIÑANA PALOMINO
DNI N° 80326873

Anexo 9. Muestreo Aleatorio Simple (MAS)

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

n= tamaño de la muestra = 400
Z= Nivel de confianza deseado = 1.96
p= probabilidad de éxito = 0,5
q= probabilidad de fracaso = 0,5
e= error muestral = 0,05
N= población = 197

Anexo 8. Base de datos

AP33																																					
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	
1	Variable: mecanismos de gestión del diálogo																Variable: Estrategias de comunicación										PROMEDIOS										
2	N°	preparación del diálogo						negociación					seguimiento					diálogo comunitario							participación ciudadana												
3		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	PP1	PP2	PP3	PP4	PP5	PP6	PP7	PP8	PP9	PP10	PP11	PP12	V1	D1V1	D2V1	D3V1	V2	DV2	D2V2	
4	1	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54	23	17	14	47	27	20
5	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	57	24	19	14	46	26	20	
6	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	60	26	19	15	42	24	18		
7	4	3	4	2	2	3	2	3	2	3	2	4	2	4	4	2	4	2	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	46	19	13	14	39	20	19		
8	5	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	3	4	3	49	22	15	12	38	20	18		
9	6	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	1	2	2	3	3	3	4	4	4	3	35	13	12	10	35	16	19		
10	7	3	2	3	1	2	2	1	3	2	2	1	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	34	14	10	10	33	20	13	
11	8	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	43	20	13	10	36	19	17	
12	9	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	40	17	12	11	40	22	18	
13	10	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	18	13	9	35	20	15	
14	11	3	2	4	4	3	2	2	2	4	5	3	3	1	2	2	4	3	2	2	1	3	2	3	3	2	2	3	2	46	20	17	9	28	16	12	
15	12	4	2	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	2	4	3	3	2	4	3	4	4	2	3	4	2	48	22	16	10	38	23	15	
16	13	3	3	4	5	2	3	3	2	4	4	4	4	1	2	4	4	3	2	2	3	5	4	2	2	3	3	5	1	52	23	18	11	35	21	14	
17	14	2	3	3	5	2	3	3	3	3	5	3	3	2	4	3	2	5	4	4	2	4	3	4	4	2	4	4	2	49	21	17	11	42	26	16	
18	15	3	2	3	3	2	2	4	1	4	3	2	4	1	2	4	3	2	5	2	4	5	4	3	2	2	3	3	1	43	19	14	10	36	25	11	
19	16	2	1	4	2	2	2	2	3	2	4	2	2	3	4	2	2	4	5	4	2	3	3	3	5	3	4	4	3	39	15	13	11	43	24	19	
20	17	3	3	3	3	5	4	3	2	4	5	3	4	4	3	2	4	5	4	3	4	4	5	4	2	2	2	5	2	55	24	18	13	42	29	13	
21	18	1	4	2	4	2	4	4	3	2	3	4	4	2	4	3	5	3	3	2	4	5	5	3	5	3	4	4	4	51	21	16	14	45	25	20	
22	19	2	2	3	3	2	2	2	2	5	4	5	5	5	4	3	3	3	5	4	4	4	3	4	3	2	4	5	2	53	16	24	13	43	27	16	
23	20	3	3	4	4	2	3	3	2	2	3	3	3	2	5	4	5	3	2	2	5	4	5	3	5	3	3	4	3	51	22	13	16	42	24	18	

Pegar
Calibri 11
N K S
Alineación
General
Formato condicional
Dar formato como tabla
Estilos de celda
Insertar
Eliminar
Formato
Ordenar y filtrar
Buscar y seleccionar
Complemento

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ
24	21	2	2	3	2	3	1	4	4	2	5	4	3	4	3	2	3	5	4	2	5	5	3	5	3	4	4	5	2	47	17	18	12	47	29	18
25	22	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	5	3	5	3	3	4	5	3	4	3	5	2	3	4	4	43	14	14	15	43	25	18
26	23	2	4	4	3	3	2	3	3	4	5	4	3	4	3	2	3	5	4	4	3	4	2	5	3	4	4	5	2	52	21	19	12	45	27	18
27	24	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	5	5	5	3	2	2	4	3	4	3	5	2	5	4	4	56	23	15	18	41	21	20
28	25	3	3	4	4	2	4	2	3	4	4	4	2	5	2	3	3	2	3	4	2	4	2	5	4	4	3	5	2	52	22	17	13	40	22	18
29	26	3	3	3	4	2	4	3	3	2	2	3	4	3	4	5	5	3	4	2	4	3	5	3	5	5	5	3	4	53	22	14	17	46	24	22
30	27	2	3	3	4	2	2	2	4	4	3	3	2	5	2	3	2	4	2	4	2	4	3	4	4	3	3	5	2	46	18	16	12	40	23	17
31	28	1	2	4	5	2	2	2	4	2	4	3	4	3	4	5	3	2	2	2	1	2	5	3	5	4	5	4	4	50	18	17	15	39	17	22
32	29	4	2	2	5	1	2	1	3	3	2	4	2	4	2	4	2	3	3	4	4	4	3	5	4	2	4	3	2	43	17	14	12	41	26	15
33	30	1	1	3	2	1	2	1	4	2	4	3	4	2	4	3	4	2	3	2	2	2	5	5	5	3	4	5	5	41	11	17	13	43	21	22
34	31	2	1	4	2	3	3	1	2	3	3	5	2	5	2	4	2	3	4	5	4	4	3	4	3	2	5	3	5	44	16	15	13	45	27	18
35	32	4	2	2	3	3	3	3	4	2	2	3	2	3	4	4	4	2	2	5	3	3	5	3	5	4	4	5	3	48	20	13	15	44	23	21
36	33	2	2	4	4	3	2	4	4	3	4	4	2	5	2	3	2	4	4	3	4	5	3	4	4	2	5	3	5	50	21	17	12	46	27	19
37	34	2	3	2	4	2	3	2	5	2	3	2	4	3	5	4	4	5	2	3	2	3	5	5	3	4	4	5	3	50	18	16	16	44	25	19
38	35	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	2	2	2	3	4	5	4	4	3	3	4	2	5	3	4	51	22	19	10	44	26	18
39	36	4	5	2	4	2	4	2	4	3	3	2	4	3	5	4	5	5	2	2	3	2	5	5	3	4	5	5	2	56	23	16	17	43	24	19
40	37	2	2	2	3	3	2	3	5	4	5	4	2	4	2	2	2	3	2	3	4	4	3	3	3	2	4	4	2	47	17	20	10	37	22	15
41	38	3	3	2	4	4	4	2	5	3	3	3	4	2	4	4	5	5	4	2	3	2	5	5	4	4	5	5	3	55	22	18	15	47	26	21
42	39	4	5	3	3	1	2	3	6	4	4	4	2	4	2	3	2	4	3	4	4	4	3	3	4	2	4	4	2	52	21	20	11	41	25	16
43	40	2	3	2	1	2	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3	4	2	2	2	5	5	3	3	5	4	46	15	16	15	41	21	20
44	41	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	61	25	20	16	47	28	19
45	42	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	60	25	19	16	46	28	18
46	43	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	24	18	14	46	26	20

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ
47	44	2	4	4	2	4	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	3	2	3	3	4	51	21	15	15	38	23	15
48	45	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	5	3	3	49	19	16	14	44	26	18
49	46	2	2	2	3	3	2	1	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	43	15	13	15	40	25	15
50	47	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	42	18	14	10	32	19	13
51	48	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	44	18	13	13	39	24	15
52	49	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	2	3	51	20	16	15	37	24	13
53	50	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	45	18	15	12	29	18	11
54	51	3	1	2	2	4	3	2	2	1	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	38	17	11	10	25	15	10
55	52	4	2	3	3	2	4	3	3	2	4	3	4	4	2	3	4	2	3	3	3	2	4	4	3	3	2	3	3	50	21	16	13	35	21	14
56	53	4	1	2	4	4	3	2	2	3	5	4	2	2	3	3	5	1	4	3	2	2	2	3	2	2	3	3	4	49	20	16	13	31	17	14
57	54	3	2	4	3	2	5	4	4	2	4	3	4	4	2	4	4	2	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	54	23	17	14	40	22	18
58	55	4	1	2	4	3	2	5	2	4	5	4	3	2	2	3	3	1	4	3	4	1	2	3	5	4	4	2	5	49	21	18	10	38	18	20
59	56	2	3	4	2	2	4	5	4	2	3	3	3	5	3	4	4	3	3	5	3	3	4	4	4	3	5	5	4	53	22	15	16	46	25	21
60	57	4	4	3	2	4	5	4	3	4	4	5	4	2	2	2	5	2	4	3	4	2	2	2	5	5	5	4	5	57	26	20	11	43	19	24
61	58	4	2	4	3	5	3	3	2	4	5	5	3	5	3	4	4	4	2	5	3	4	4	4	4	3	4	5	3	59	24	19	16	45	26	19
62	59	5	4	3	3	3	5	4	4	4	3	3	4	3	2	4	5	2	4	3	4	2	4	2	3	4	5	3	3	59	27	18	14	39	21	18
63	60	3	2	5	4	5	3	2	2	5	4	5	3	5	3	3	4	3	2	5	2	4	2	4	3	3	4	5	4	58	24	19	15	41	22	19
64	61	3	4	3	2	3	5	4	2	5	5	3	5	3	4	4	5	2	4	3	4	2	4	3	5	3	4	4	3	60	24	20	16	41	22	19
65	62	4	2	5	3	5	3	3	4	5	3	4	3	5	2	3	4	4	2	5	2	3	5	4	5	3	5	3	4	58	25	19	14	45	25	20
66	63	3	4	3	2	3	5	4	4	3	4	2	5	3	4	4	5	2	4	3	4	2	4	4	5	4	5	4	5	58	24	18	16	46	23	23
67	64	4	3	5	5	5	3	2	2	4	3	4	3	5	2	5	4	4	3	5	2	4	5	2	4	2	5	4	4	59	27	16	16	44	25	19
68	65	2	5	2	3	3	2	3	4	2	4	2	5	4	4	3	5	2	4	3	4	3	4	3	5	4	4	5	5	53	20	17	16	46	23	23
69	66	4	3	4	5	5	3	4	2	4	3	5	3	5	5	5	3	4	3	5	2	2	5	4	4	2	5	3	3	63	28	17	18	42	25	17

BASE DE DATOS

RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Tablas cruzadas

RESULTADOS INFERENCIALES



Portapapeles
Calibri 11
General
Formato condicional
Dar formato como tabla
Estilos de celda
Insertar
Eliminar
Formato
Ordenar y filtrar
Buscar y seleccionar
Complement

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ
69	66	4	3	4	5	5	3	4	2	4	3	5	3	5	5	5	3	4	3	5	2	2	5	4	4	2	5	3	3	63	28	17	18	42	25	17
70	67	2	5	2	3	2	4	2	4	2	4	3	4	4	3	3	5	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	5	52	20	17	15	45	24	21
71	68	4	3	4	5	3	2	2	2	1	2	5	3	5	4	5	4	4	3	5	2	3	5	4	5	4	5	3	3	54	23	13	18	46	26	20
72	69	2	4	2	4	2	3	3	4	4	4	3	5	4	2	4	3	2	4	3	2	2	3	3	4	3	4	5	4	53	20	20	13	39	19	20
73	70	4	2	4	3	4	2	3	2	2	2	5	5	5	3	4	5	5	2	5	2	4	5	3	5	4	5	3	5	55	22	16	17	48	26	22
74	71	2	5	2	4	2	3	4	5	4	4	3	4	3	2	5	3	5	3	4	1	4	3	2	4	3	4	5	6	55	22	20	13	44	22	22
75	72	2	3	4	4	4	2	2	5	3	3	5	3	5	4	4	5	3	4	5	3	2	5	5	5	4	5	3	5	58	21	19	18	49	27	22
76	73	2	5	2	3	2	4	4	3	4	5	3	4	4	2	5	3	5	3	4	2	4	3	2	4	2	4	5	3	55	22	19	14	41	23	18
77	74	4	3	5	4	4	5	2	3	2	3	5	5	3	4	4	5	3	4	4	4	2	5	4	5	4	5	3	4	61	27	18	16	47	26	21
78	75	3	4	2	2	2	3	4	5	4	4	3	3	4	2	5	3	4	2	5	2	4	5	3	3	2	3	5	4	53	20	19	14	42	25	17
79	76	4	3	5	4	5	5	2	2	3	2	5	5	3	4	5	5	2	4	3	4	2	4	4	5	4	5	3	4	62	28	17	17	44	23	21
80	77	2	4	2	2	2	3	2	3	4	4	3	3	3	2	4	4	2	3	5	2	4	3	2	4	5	3	4	4	47	17	17	13	41	21	20
81	78	4	2	4	4	5	5	4	2	3	2	5	5	4	4	5	5	3	4	3	3	2	4	4	5	4	5	2	4	63	28	17	18	43	23	20
82	79	2	4	2	3	2	4	3	4	4	4	3	3	4	2	4	4	2	2	5	4	4	5	2	4	4	5	4	5	52	20	18	14	46	24	22
83	80	3	3	4	3	5	3	3	4	2	2	2	5	5	3	3	5	4	4	4	2	2	3	4	5	5	4	5	5	55	24	15	16	47	23	24
84	81	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	5	5	5	3	2	2	4	3	4	3	5	2	5	4	4	56	23	15	18	41	21	20
85	82	3	3	4	4	2	4	2	3	4	4	4	2	5	2	3	3	2	3	4	2	4	2	5	4	4	3	5	2	52	22	17	13	40	22	18
86	83	3	3	3	4	2	4	3	3	2	2	3	4	3	4	5	5	3	4	2	4	3	5	3	5	5	5	3	4	53	22	14	17	46	24	22
87	84	2	3	3	4	2	2	2	4	4	3	3	2	5	2	3	2	4	2	4	2	4	3	4	4	3	3	5	2	46	18	16	12	40	23	17
88	85	1	2	4	5	2	2	2	4	2	4	3	4	3	4	5	3	2	2	2	1	2	5	3	5	4	5	4	4	50	18	17	15	39	17	22
89	86	4	2	2	5	1	2	1	3	3	2	4	2	4	2	4	2	3	3	4	4	4	3	5	4	2	4	3	2	43	17	14	12	41	26	15
90	87	1	1	3	2	1	2	1	4	2	4	3	4	2	4	3	4	2	3	2	2	2	5	5	5	3	4	5	5	41	11	17	13	43	21	22
91	88	2	1	4	2	3	3	1	2	3	3	5	2	5	2	4	2	3	4	5	4	4	3	4	3	2	5	3	5	44	16	15	13	45	27	18

Portapapeles
Calibri 11
Formato condicional
Dar formato como tabla
Estilos de celda
Insertar
Eliminar
Formato
Ordenar y filtrar
Buscar y seleccionar
Complementos

AP33

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ
91	88	2	1	4	2	3	3	1	2	3	3	5	2	5	2	4	2	3	4	5	4	4	3	4	3	2	5	3	5	44	16	15	13	45	27	18
92	89	4	2	2	3	3	3	3	4	2	2	3	2	3	4	4	4	2	2	5	3	3	5	3	5	4	4	5	3	48	20	13	15	44	23	21
93	90	2	2	4	4	3	2	4	4	3	4	4	2	5	2	3	2	4	4	3	4	5	3	4	4	2	5	3	5	50	21	17	12	46	27	19
94	91	2	3	2	4	2	3	2	5	2	3	2	4	3	5	4	4	5	2	3	2	3	5	5	3	4	4	5	3	50	18	16	16	44	25	19
95	92	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	2	2	2	3	4	5	4	4	3	3	4	2	5	3	4	51	22	19	10	44	26	18
96	93	4	5	2	4	2	4	2	4	3	3	2	4	3	5	4	5	5	2	2	3	2	5	5	3	4	5	5	2	56	23	16	17	43	24	19
97	94	2	2	2	3	3	2	3	5	4	5	4	2	4	2	2	2	3	2	3	4	4	3	3	3	2	4	4	2	47	17	20	10	37	22	15
98	95	3	3	2	4	4	4	2	5	3	3	3	4	2	4	4	5	5	4	2	3	2	5	5	4	4	5	5	3	55	22	18	15	47	26	21
99	96	4	5	3	3	1	2	3	6	4	4	4	2	4	2	3	2	4	3	4	4	4	3	3	4	2	4	4	2	52	21	20	11	41	25	16
100	97	2	3	2	1	2	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3	4	2	2	2	5	5	3	3	5	4	46	15	16	15	41	21	20
101	98	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	61	25	20	16	47	28	19
102	99	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	60	25	19	16	46	28	18
103	100	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	24	18	14	46	26	20
104	101	2	4	4	2	4	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	3	2	3	3	4	51	21	15	15	38	23	15
105	102	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	5	3	3	49	19	16	14	44	26	18
106	103	2	2	2	3	3	2	1	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	43	15	13	15	40	25	15
107	104	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	42	18	14	10	32	19	13
108	105	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	44	18	13	13	39	24	15
109	106	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	2	3	51	20	16	15	37	24	13
110	107	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	45	18	15	12	29	18	11	
111	108	3	1	2	2	4	3	2	2	1	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	38	17	11	10	25	15	10	
112	109	4	2	3	3	2	4	3	3	2	4	3	4	4	2	3	4	2	3	3	3	2	4	4	3	3	2	3	50	21	16	13	35	21	14	
113	110	4	1	2	4	4	3	2	2	3	5	4	2	2	3	3	5	1	4	3	2	2	2	3	2	2	3	3	4	49	20	16	13	31	17	14

BASE DE DATOS
RESULTADOS DESCRIPTIVOS
Tablas cruzadas
RESULTADOS INFERENCIALES

Portapapeles
Calibri 11
Fuente
Alineación
Número
Formato condicional
Dar formato como tabla
Estilos de celda
Celdas
Edición
Complemento

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ
114	111	3	2	4	3	2	5	4	4	2	4	3	4	4	2	4	4	2	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	54	23	17	14	40	22	18
115	112	4	1	2	4	3	2	5	2	4	5	4	3	2	2	3	3	1	4	3	4	1	2	3	5	4	4	2	5	49	21	18	10	38	18	20
116	113	2	3	4	2	2	4	5	4	2	3	3	3	5	3	4	4	3	3	5	3	3	4	4	4	3	5	5	4	53	22	15	16	46	25	21
117	114	4	4	3	2	4	5	4	3	4	4	5	4	2	2	2	5	2	4	3	4	2	2	2	5	5	5	4	5	57	26	20	11	43	19	24
118	115	4	2	4	3	5	3	3	2	4	5	5	3	5	3	4	4	4	2	5	3	4	4	4	4	3	4	5	3	59	24	19	16	45	26	19
119	116	5	4	3	3	3	5	4	4	4	3	3	4	3	2	4	5	2	4	3	4	2	4	2	3	4	5	3	3	59	27	18	14	39	21	18
120	117	3	2	5	4	5	3	2	2	5	4	5	3	5	3	3	4	3	2	5	2	4	2	4	3	3	4	5	4	58	24	19	15	41	22	19
121	118	3	4	3	2	3	5	4	2	5	5	3	5	3	4	4	5	2	4	3	4	2	4	3	5	3	4	4	3	60	24	20	16	41	22	19
122	119	4	2	5	3	5	3	3	4	5	3	4	3	5	2	3	4	4	2	5	2	3	5	4	5	3	5	3	4	58	25	19	14	45	25	20
123	120	3	4	3	2	3	5	4	4	3	4	2	5	3	4	4	5	2	4	3	4	2	4	4	5	4	5	4	5	58	24	18	16	46	23	23
124	121	4	3	5	5	5	3	2	2	4	3	4	3	5	2	5	4	4	3	5	2	4	5	2	4	2	5	4	4	59	27	16	16	44	25	19
125	122	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	23	17	16	48	28	20
126	123	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59	27	18	14	48	28	20
127	124	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	58	27	18	13	44	26	18
128	125	2	3	2	3	2	4	2	4	4	2	4	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	45	18	16	11	43	26	17
129	126	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	3	44	20	14	10	44	26	18
130	127	1	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	1	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	35	15	12	8	42	25	17
131	128	2	1	3	2	2	1	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	37	13	13	11	33	19	14
132	129	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	43	20	13	10	39	23	16
133	130	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	42	16	14	12	42	25	17
134	131	2	2	2	2	2	3	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	40	17	11	12	34	21	13
135	132	2	2	2	4	5	3	3	1	2	2	4	3	2	2	1	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	3	41	21	12	8	27	17	10
136	133	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	2	4	3	3	2	4	3	4	4	2	3	4	2	3	3	3	2	4	47	21	14	12	37	22	15

BASE DE DATOS
RESULTADOS DESCRIPTIVOS
Tablas cruzadas
RESULTADOS INFERENCIALES

Portapapeles
Calibri 11
Fuente
Alineación
Número
Formato condicional
Dar formato como tabla
Estilos de celda
Celdas
Edición
Complementos

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ
137	134	3	3	2	4	4	4	4	1	2	4	4	3	2	2	3	5	4	2	2	3	3	5	1	4	3	2	2	2	50	24	14	12	33	20	13
138	135	3	3	3	3	5	3	3	2	4	3	2	5	4	4	2	4	3	4	4	2	4	4	2	2	4	3	3	4	53	23	16	14	39	23	16
139	136	2	4	1	4	3	2	4	1	2	4	3	2	5	2	4	5	4	3	2	2	3	3	1	4	3	4	1	2	48	20	12	16	32	18	14
140	137	2	2	3	2	4	2	2	3	4	2	2	4	5	4	2	3	3	3	5	3	4	4	3	3	5	3	3	4	46	17	15	14	43	25	18
141	138	4	3	2	4	5	3	4	4	3	2	4	5	4	3	4	4	5	4	2	2	2	5	2	4	3	4	2	2	58	25	18	15	37	22	15
142	139	4	4	3	2	3	4	4	2	4	3	5	3	3	2	4	5	5	3	5	3	4	4	4	2	5	3	4	4	55	24	17	14	46	28	18
143	140	2	2	5	4	5	5	5	4	3	3	3	5	4	4	4	3	3	4	3	2	4	5	2	4	3	4	2	4	61	28	18	15	40	23	17
144	141	3	3	2	2	3	3	3	2	5	4	5	3	2	2	5	4	5	3	5	3	3	4	3	2	5	2	4	2	51	19	19	13	41	26	15
145	142	1	4	4	2	5	4	3	4	3	2	3	5	4	2	5	5	3	5	3	4	4	5	2	4	3	4	2	4	56	23	17	16	43	26	17
146	143	2	2	2	2	3	3	4	2	5	3	5	3	3	4	5	3	4	3	5	2	3	4	4	2	5	2	3	5	51	18	18	15	42	25	17
147	144	2	3	3	4	5	4	3	4	3	2	3	5	4	4	3	4	2	5	3	4	4	5	2	4	3	4	2	4	56	24	17	15	42	25	17
148	145	3	4	2	3	3	3	4	3	5	5	5	3	2	2	4	3	4	3	5	2	5	4	4	3	5	2	4	5	54	22	21	11	46	27	19
149	146	4	2	3	4	4	4	2	5	2	3	3	2	3	4	2	4	2	5	4	4	3	5	2	4	3	4	3	4	51	23	15	13	43	25	18
150	147	4	3	3	2	2	3	4	3	4	5	5	3	4	2	4	3	5	3	5	5	5	3	4	3	5	2	2	5	54	21	20	13	47	30	17
151	148	2	2	4	4	3	3	2	5	2	3	2	4	2	4	2	4	3	4	4	3	3	5	2	4	3	4	4	3	48	20	16	12	42	24	18
152	149	2	2	4	2	4	3	4	3	4	5	3	2	2	2	1	2	5	3	5	4	5	4	4	3	5	2	3	5	45	21	17	7	48	30	18
153	150	2	1	3	3	2	4	2	4	2	4	2	3	3	4	4	4	3	5	4	2	4	3	2	4	3	2	2	3	47	17	15	15	37	23	14
154	151	2	1	4	2	4	3	4	2	4	3	4	2	3	2	2	2	5	5	5	3	4	5	5	2	5	2	4	5	44	20	15	9	50	32	18
155	152	3	1	2	3	3	5	2	5	2	4	2	3	4	5	4	4	3	4	3	2	5	3	5	3	4	1	4	3	52	19	16	17	40	25	15
156	153	3	3	4	2	2	3	2	3	4	4	4	2	2	5	3	3	5	3	5	4	4	5	3	4	5	3	2	5	49	19	17	13	48	29	19
157	154	2	4	4	3	4	4	2	5	2	3	2	4	4	3	4	5	3	4	4	2	5	3	5	3	4	2	4	3	55	23	16	16	42	26	16
158	155	3	2	5	2	3	2	4	3	5	4	4	5	2	3	2	3	5	5	3	4	4	5	3	4	4	4	2	5	52	21	21	10	48	29	19
159	156	3	3	4	4	4	4	3	4	2	2	2	3	4	5	4	4	3	3	4	2	5	3	4	2	5	2	4	5	55	25	13	17	42	24	18

BASE DE DATOS
RESULTADOS DESCRIPTIVOS
Tablas cruzadas
RESULTADOS INFERENCIALES

Portapapeles
Calibri 11
N K S
Alineación
General
Número
Formato condicional
Dar formato como tabla
Estilos de celda
Insertar
Eliminar
Formato
Celdas
Ordenar y filtrar
Buscar y seleccionar
Complementos

AP33

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ
159	156	3	3	4	4	4	4	3	4	2	2	2	3	4	5	4	4	3	3	4	2	5	3	4	2	5	2	4	5	55	25	13	17	42	24	18
160	157	4	2	4	3	3	2	4	3	5	4	5	5	2	2	3	2	5	5	3	4	5	5	2	4	3	4	2	4	53	22	22	9	46	29	17
161	158	2	3	5	4	5	4	2	4	2	2	2	3	2	3	4	4	3	3	3	2	4	4	2	3	5	2	4	3	51	25	13	13	38	21	17
162	159	4	2	5	3	3	3	4	2	4	4	5	5	4	2	3	2	5	5	4	4	5	5	3	4	3	3	2	4	55	24	20	11	47	31	16
163	160	2	3	6	4	4	4	2	4	2	3	2	4	3	4	4	4	3	3	4	2	4	4	2	2	5	4	4	5	55	25	15	15	42	22	20
164	161	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3	4	2	2	2	5	5	3	3	5	4	4	4	2	2	3	50	21	18	11	42	27	15
165	162	2	4	4	2	4	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	3	2	3	3	4	51	21	15	15	38	23	15
166	163	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	5	3	3	49	19	16	14	44	26	18
167	164	2	2	2	3	3	2	1	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	43	15	13	15	40	25	15
168	165	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	42	18	14	10	32	19	13
169	166	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	44	18	13	13	39	24	15
170	167	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	2	3	51	20	16	15	37	24	13
171	168	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	45	18	15	12	29	18	11	
172	169	3	1	2	2	4	3	2	2	1	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	38	17	11	10	25	15	10
173	170	4	2	3	3	2	4	3	3	2	4	3	4	4	2	3	4	2	3	3	3	2	4	4	3	3	2	3	3	50	21	16	13	35	21	14
174	171	4	1	2	4	4	3	2	2	3	5	4	2	2	3	3	5	1	4	3	2	2	2	3	2	2	3	3	4	49	20	16	13	31	17	14
175	172	3	2	4	3	2	5	4	4	2	4	3	4	4	2	4	4	2	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	54	23	17	14	40	22	18
176	173	4	1	2	4	3	2	5	2	4	5	4	3	2	2	3	3	1	4	3	4	1	2	3	5	4	4	2	5	49	21	18	10	38	18	20
177	174	2	3	4	2	2	4	5	4	2	3	3	3	5	3	4	4	3	3	5	3	3	4	4	4	3	5	5	4	53	22	15	16	46	25	21
178	175	4	4	3	2	4	5	4	3	4	4	5	4	2	2	2	5	2	4	3	4	2	2	2	5	5	5	4	5	57	26	20	11	43	19	24
179	176	4	2	4	3	5	3	3	2	4	5	5	3	5	3	4	4	4	2	5	3	4	4	4	4	3	4	5	3	59	24	19	16	45	26	19
180	177	5	4	3	3	3	5	4	4	4	3	3	4	3	2	4	5	2	4	3	4	2	4	2	3	4	5	3	3	59	27	18	14	39	21	18
181	178	3	2	5	4	5	3	2	2	5	4	5	3	5	3	3	4	3	2	5	2	4	2	4	3	3	4	5	4	58	24	19	15	41	22	19

Anexo 9. Evidencias fotográficas

