



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

La influencia del Módulo de Conciliación en la Resolución
de conflictos en los usuarios de la sede cono
Norte Tahuantinsuyo, Independencia - 2014

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER EN GESTION PÚBLICA

AUTORES:

Bach. Elsa Yliana Barrera Argüelles

Bach. Carlos Eduardo Mayorca Morán

ASESORA:

Mag. Milagritos Rodríguez Rojas

SECCIÓN:

CIENCIAS EMPRESARIALES Y MÉDICAS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento Humano

PERÚ – 2015

Dedicatoria

Dedicamos la presente tesis a nuestros dos grandes amores de toda la vida que son la motivación constante de seguir con nuestras metas.

Gracias hijo Ylan y Ichiro nuestro nieto querido, por vuestro apoyo incondicional.

Agradecimiento

En primer lugar queremos agradecer a Dios por la fuerza constante en nosotros, protegiéndonos y guiándonos siempre por el buen camino que es la elección de nuestras vidas.

A nuestros dos grandes motivos de vida Ylan y Ichiro, que siempre han sido el apoyo emocional durante el tiempo en que desarrollábamos la presente tesis.

Finalmente, lo más importante la participación de las autoridades del INABIF, como a la Directora Licenciada Esther Salazar del CEDIF - Tahuantinsuyo por las facilidades brindadas para el desarrollo de presente investigación, a sus funcionarios y personal administrativo y todas las personas que participaron en el Módulo de Conciliación quienes motivaron siempre para la conclusión de esta tesis, además sin ser menos importante al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, por el material de difusión sobre la conciliación difundida a los usuarios de Tahuantinsuyo del Distrito de Independencia del Cono Norte.

Sin poco menos importante a nuestros profesores en especial los Doctores Milagritos Rodríguez y Gumercindo Ramos, que nos han permitido llegar a la meta de nuestra Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, con el apoyo que nos han impulsado a la culminación del presente trabajo de investigación que servirá para dar los primeros pasos a la difusión de la Conciliación Extrajudicial como medio alternativo de Resolución de Conflictos y establecer en la sociedad civil una nueva cultura de paz en nuestro país.

Declaratoria De Autenticidad

Yo, Carlos Eduardo Mayorca Morán, estudiante del Programa Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 10735446.

Yo, Elsa Yliana Barrera Argüelles, estudiante del Programa Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N°10735445., con la tesis titulada: “La Influencia del Módulo de Conciliación en la Resolución de Conflictos en los usuarios de la sede Cono Norte Tahuantinsuyo - Independencia 2014”, declaro bajo juramento que:

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

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

Lima, 24 de octubre de 2014.

CARLOS EDUARDO MAYORCA MORAN
D.N.I N° 10735446

ELSA YLIANA BARRERA ARGUELLES
D.N.I N° 10735445

Presentación

Es un honor de dirigirnos a ustedes Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, a fin de hacerles llegar la presentación de este trabajo de investigación, cuyo título es: “Influencia del Módulo en Conciliación en la Resolución de Conflictos en los usuarios de la sede Cono Norte Tahuantinsuyo - Independencia 2014”, a efectos de obtener el Grado de Magíster en Gestión Pública.

La tesis se encuentra delimitado en cuatro capítulos, en los cuales están distribuidos de la siguiente forma, en el Capítulo I introducción, se presenta la los antecedentes, marco teórico, la justificación, formulación de los problemas, los objetivos que se busca, la justificación del trabajo, su relevancia y contribución. En el Capítulo II marco metodológico, se presenta las hipótesis y operacionalización de las variables de estudio, la metodología utilizada es hipotético-deductivo, el diseño correlacional y tipo de estudio básico, entre otros. Finalmente, en el Capítulo III Resultados, se precisa las técnicas de la encuesta a través de los cuestionarios aplicados de entrada y salida de la presente tesis.

Finalmente, cabe indicar que esta investigación contribuirá en el fortalecimiento y optimización del servicio de la Conciliación Extrajudicial como un Medio alternativo de Resolución de Conflictos en los usuarios de sede cono norte Tahuantinsuyo – Independencia, siendo de necesario implementar los módulos para la capacitación de usuarios en diversas sedes para aplicar la conciliación ya que mejora y contribuye a una cultura de paz y fomenta la buena comunicación entre las personas descartando la violencia entre las personas de géneros distintos.

Carlos Eduardo Mayorca Moran

Elsa Yliana Barrera Argüelles

Tabla de Contenidos

	Pagina
Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad	iv
Presentación	iv
Tabla de Contenidos	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Antecedentes	14
1.2. Marco teórico	20
1.3. Justificación	26
1.4. Problema	30
1.5. Hipótesis	31
1.6. Objetivos	32
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Variables	34
2.2. Operacionalización Variables	34
2.3. Metodología	36
2.4. Tipos de estudio	36
2.5. Diseño	36
2.6. Población, muestra y muestreo	37
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
2.8. Métodos de análisis de datos	40
III. RESULTADOS	42
IV. DISCUSIÓN	56
V. CONCLUSIONES	59

VI.	RECOMENDACIONES	63
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65
VIII.	APENDICE	71

Índice de tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable	35
Tabla 2	Nivel de Confiabilidad	41
Tabla 3	Niveles y escala de la resolución de conflictos	43
Tabla 4	Niveles de comparación entre los resultados del pre y post test de la resolución de conflictos	43
Tabla 5	Comparación de rangos de la resolución de conflictos en los usuarios de Tahuantinsuyo, Independencia, 2014.	45
Tabla 6	Prueba de Wilcoxon para la resolución de conflictos en los usuarios de Tahuantinsuyo, Independencia, 2014	46
Tabla 7	Niveles de comparación entre los resultados del pre y post test de la d1 de la resolución de conflictos	46
Tabla 8	Comparación de rangos de la d1 en la resolución de conflictos en los usuarios de Tahuantinsuyo, Independencia, 2014	48
Tabla 9	Prueba de Wilcoxon de la d1 en la resolución de conflictos en los usuarios de Tahuantinsuyo, Independencia, 2014	48
Tabla 10	Niveles de comparación entre los resultados del pre y post test de la d2 en la resolución de conflictos	49
Tabla 11	Comparación de rangos de la d2 de resolución de conflictos en los usuarios de Tahuantinsuyo, Independencia, 2014.	51
Tabla 12	Prueba de Wilcoxon de la d2 en la resolución de conflictos en los usuarios de Tahuantinsuyo, Independencia, 2014	51
Tabla 13	Niveles de comparación entre los resultados del pre y post test de la d3 de resolución de conflictos Tabla 13.	52
Tabla 14	Comparación de rangos de la resolución de conflictos en los usuarios de Tahuantinsuyo, Independencia, 2014.	54
Tabla 15	Prueba de Wilcoxon de la d3 en la resolución de conflictos en los usuarios de Tahuantinsuyo, Independencia, 2014	54

Índice de figuras

	Pagina
Figura 1 Comparación de la resolución de conflictos en los usuarios de Tahuantinsuyo, Independencia, 2014	44
Figura 2. Comparación de la resolución de conflictos en los usuarios de Tahuantinsuyo, Independencia, 2014	47
Figura 3 Comparación de la d2 de resolución de conflictos en los usuarios de Tahuantinsuyo, Independencia, 2014	50
Figura 4. Comparación de la resolución de conflictos en temas patrimoniales en los usuarios de Tahuantinsuyo, Independencia, 2014	53
Figura 5 Comparación de la resolución de conflictos en los usuarios de Tahuantinsuyo, Independencia, 2014	55

Resumen

La presente investigación se enfoca en la aplicación de Módulos de Conciliación a usuarios del Cono Norte Tahuantinsuyo, Independencia para la Resolución de Conflictos en temas de Familia, Civiles y Patrimoniales, que ayuden a la población de escasos recursos a utilizar la Conciliación como Mecanismo Alternativo de Resolución de Conflictos y estableciendo en una población con un índice de violencia familiar, delincuencia y otros en una comunidad en donde comiencen a definir en su vida cotidiana para una nueva cultura de paz social en base de la comunicación.

Para esto, se ha utilizado herramientas metodológicas y técnicas de investigación es la encuesta, los instrumentos son confiables, presenta las hipótesis principal y específicos y la operacionalización de las variables de estudio, así como el tipo y diseño en la investigación, además se aplicó los instrumentos de recolección de datos, entre otros.

Los resultados obtenidos se puede concluir que existe un predominio de rangos positivos donde las puntuaciones del post test es superior que las puntuaciones del pre test, con respecto al contraste de la prueba de hipótesis, las estadísticas confirman la decisión, que la aplicación del Módulo de Conciliación, influye significativamente la Resolución de Conflictos en los usuarios del Cono Norte Tahuantinsuyo, Independencia 2014, como también en temas familia, temas civiles y temas patrimoniales confirmando la decisión significativamente en cada uno de ellos.

Para ello, es necesario implementar procesos de capacitación y evaluación constante en las poblaciones de escasos recursos donde se pueden brindar el servicio de la Conciliación Extrajudicial incrementando así en la población al uso de la Conciliación como Mecanismo de Resolución de Conflictos.

Palabras Claves: Conciliación y Resolución de Conflictos, Cultura de Paz, Familia, Civiles y Patrimoniales.

Abstract

This research focuses on the application of Modules Conciliation users Cone North Tahuantinsuyo, Independence for Conflict Resolution in Family issues, Civil and Heritage, to help people with limited resources to use as Alternative Settlement Mechanism Conflict and setting in a population with an index of family violence, crime and others in a community where they begin to define their daily lives to a new culture of social peace based communication.

For this, we have worked with reliable methodological and technical research tools, presents the assumptions and operationalization of the study variables and the type and design research applicable in addition to the data collection instruments, among others.

The results you can see that there is a predominance of positive ranges indicates that the post test scores is higher that scores of the pretest, with respect to the contrast of the hypothesis testing statistics that underpin confirming the decision, the implementation of the reconciliation module, influences significantly the resolution of conflicts in the cone North Tahuantinsuyo users, Independence 2014, as well as topics family, civil issues and economic issues confirming the decision significantly in each of them.

It is therefore necessary to implement training processes and ongoing evaluation in populations of scarce resources where you can provide the service of Extrajudicial Settlement thus increasing the population in the use of Conciliation and Dispute Resolution Mechanism.

Keywords: Reconciliation and Conflict, Peace Culture, Family, Civil and Heritage.