



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gestión de conflictos vecinales y toma de decisiones en la  
municipalidad de Sullana, Piura**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Castañeda Salazar, Tomas Eduardo Kamaro (ORCID: 0000-0002-0877-3038)

**ASESOR:**

Dr. Alarcón Díaz, Orlando (ORCID: 0000-0003-2042-7282)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

PIURA - PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A mi esposa e hijos que constituyen la razón de ser de mi existencia, por su apoyo indesmayable en las actividades personales y profesionales que realizo en la vida.

Tomás Edudaro Kamaro

### **Agradecimiento**

Un reconocimiento muy especial al Dr, Orlando Alarcón Díaz, asesor del trabajo de investigación por evidenciar un alto nivel de profesionalismo y tolerancia

Tomás Eduardo Kamaro

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen.....	vi
Abstract .....	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>4</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>12</b>
<b>3.1. Tipo y diseño de investigación .....</b>	<b>12</b>
<b>3.2. Variables y operacionalización .....</b>	<b>12</b>
<b>3.3. Población, muestra y muestreo .....</b>	<b>13</b>
<b>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....</b>	<b>14</b>
<b>3.5. Procedimientos .....</b>	<b>14</b>
<b>3.6. Método de análisis de datos.....</b>	<b>15</b>
<b>3.7. Aspectos éticos .....</b>	<b>15</b>
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>16</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>21</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>27</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>28</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>29</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>35</b>

## Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de gestión de conflictos vecinales.....	16
Tabla 2. Nivel de toma de decisiones.....	17
Tabla 3. Nivel de relación de variables.....	18
Tabla 4. Prueba de normalidad.....	19
Tabla 5. Prueba de hipótesis.....	20

## **Resumen**

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar el nivel de gestión de conflictos vecinales y la toma de decisiones en la municipalidad de Sullana, Piura. El abordaje de la tesis corresponde a un estudio básico, con diseño no experimental correlacional. Se recurrió a un grupo representativo de estudio, integrado por 32 colaboradores a quienes se les aplicó, un cuestionario constituido por 40 ítems, cuya validez se determinó mediante juicio de expertos y la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, alrededor de 0,839, estableciendo un alto nivel de fiabilidad. Los resultados implican un conjunto de análisis de las variables, dimensiones e indicadores que reflejan el nivel de relación existente. Después del procedimiento se procedió a analizar, interpretar y discutir los resultados, concluyendo que se requiere fortalecer el nivel de gestión de conflictos vecinales y la toma de decisiones en la municipalidad de Sullana, Piura

**Palabras claves:** Gestión, conflictos, vecinales, decisiones.

## **Abstract**

The general objective of this research work is to determine the level of management of neighborhood conflicts and decision-making in the municipality of Sullana, Piura. The approach to the thesis corresponds to a basic study, with correlational non-experimental design. A representative study group, composed of 32 collaborators to whom they were applied, was used a questionnaire consisting of 40 items, the validity of which was determined by expert judgement and reliability through the Cronbach Alpha, around 0.839, establishing a high level of reliability. The results involve a set of analyses of variables, dimensions and indicators that reflect the existing relationship level. After the procedure, the results were analyzed, interpreted and discussed, concluding that it is necessary to strengthen the level of management of neighborhood conflicts and decision-making in the municipality of Sullana, Piura

**Keywords:** Management, conflicts, neighborhoods, decisions

## I. INTRODUCCIÓN

En el mundo todos reconocen que la presencia de conflictos constituye una situación normal y habitual en el contexto de la convivencia social, un hecho innegable; ya sea porque el transitar se efectúe por el ámbito de las interacciones interpersonales, relaciones entre colectivos u organizaciones o en el escenario de la sociedad total, lo cierto es que el conflicto, como expresión de las controversias naturales que se originan entre los actores sociales; a veces necesaria, otras indeseable, por sus manifestaciones y derivaciones, aún cuando una contradicción, no siempre tiene que desencadenar un conflicto, potencialmente son afirmaciones que participan de facetas existenciales adyacentes.

Ante ello, cuando se habla de conflicto, en México se tiene la concepción que se necesita del desarrollo de una visión alternativa sobre la base de valores democráticos y grupales que focalice la coexistencia del problema como factor consustancial e insoslayable del fenómeno organizacional, trascendente para la vida en general y para la gestión ordenada de las entidades (Pérez y Méndez, 2016), considerando que el conflicto es propio de la idiosincracia humana se requiere tomar decisiones para comprenderlo y como tal abordarlo de un determinado modo (Puma y Bedoya, 2015)

Al respecto se precisa que, las personas suelen ser beligerantes por naturaleza, pero a la vez, sociables y colaborativas, que pueden superar sus contradicciones en el proceso de interacción que desarrollan en la dinámica de la sociedad, asumiendo compromisos y acuerdos, proponiendo alternativas viables en aras de resolver sus altercados, que en Colombia se han reglamentado e institucionalizado las formas de repararlos, bajo la denominación mecanismos alternos de solución de conflictos ( Illera, 2017)

En este contexto, la gestión de conflictos de la población necesita de la toma de decisiones asertivas y oportunas orientadas a su resolución, así en Cuba como en todo el geosistema, la adopción de determinaciones se ha transformado en una actividad que ha ganado bastante notoriedad, por la relevancia que ha adquirido en los entornos institucionales, los cuales se encuentran en la necesidad de emplear información en forma estratégica para apreciar los cambios

del contexto y enrumbar los cursos de acción (Rodríguez y Pinto, 2018), que por tratarse de una dinámica perennemente humana se encuentra sitiada en ambigüedades y complejidades que se circunscriben como una revelación de la manera de ser de las personas.

En este orden de ideas, el Perú se circunscribe como una las naciones con un elevado índice de conflictos sociales y vecinales, que muchas veces suelen convertirse en obstáculos que impiden el progreso económico y social, los cuales se generan por la inequidades monetarias que exteriorizan los ciudadanos (León, 2019), por tanto se necesita atenuarlos o prescindirlos, mediante procesos de construcción de consensos y negociaciones (Álvarez y Castillo, 2020)

Como es de verse, la nación peruana enfrenta conflictos vecinales en los que intervienen diferentes actores con insuficiencias, valores, propósitos o intereses contrapuestos (Alvarado, 2020), por lo que constituye un imperativo que los responsables tomen decisiones rápidas, pertinentes y coherentes al respecto, las cuales se encuentran subordinadas a cómo el líder las adopta y que éstas influyan en el comportamiento de la gente (Arias y Espinoza, 2020), como una contribución efectiva a la gestión de los conflictos.

En tal sentido, la toma de decisiones, de la autoridad municipal, acorde con lo que expresa Mosqueda et al. (2018), en cualquier contexto, es una situación constante, aunque potencialmente difícil, las cuales están subordinadas a los constructos éticos que fundamentan las interacciones entre los seres humanos, constituyendo un fenómeno de índole muy enmarañada y multivariada, generada básicamente por la presencia de una dificultad decisional con distintas opciones de resolución, niveles de complejidad, probables resultados y consecuencias entre las que se debe elegir.

En este marco, la municipalidad de Sullana, de acuerdo con Ureta (2015), como una entidad pública peruana, en materia de gestión de conflictos se ha orientado a la búsqueda de soluciones verticales que solamente han fomentado la informalidad y la discordia entre la comuna y la ciudadanía, en cuyo contexto debe tomar decisiones que correspondan a la resolución de los conflictos y el acogimiento de opciones para enfrentar con éxito los conflictos vecinales, adecuando las decisiones a las condiciones inciertas del entorno (Espinoza,

2016), que permitan a la comuna afianzarse en el contexto y logre los objetivos previstos.

Por tanto, la municipalidad de Sullana, Piura necesita reiventarse y delinear diseños para solucionar dificultades, incluidos los conflictos vecinales, que pueden generar incertidumbre y temor en la población (Defensoría del Pueblo, 2020), tomando decisiones sin caer en la vieja práctica de solucionar conflictos nuevos con soluciones viejas, confundiendo los síntomas con los problemas.

Por lo que se formula el problema de investigación, ¿Qué relación existe entre la gestión de conflictos vecinales y la toma de decisiones en la municipalidad de Sullana, Piura?

La investigación se justifica teóricamente, porque a través, de esta iniciativa se pretende realizar un aporte al conocimiento científico, en todo lo concerniente a la gestión de conflictos vecinales y la toma de decisiones. A partir de la perspectiva práctica este estudio ha de favorecer, con el refuerzo del conocimiento generado y la puesta en ejercicio de opciones a la resolución de la problemática manifiesta sobre la temática de estudio. Desde la iniciativa metodológica se han utilizado medios e instrumentos fiables y fidedignos, los cuales pueden ser acogidos por otros expertos para desarrollar investigaciones de esta naturaleza.

Es importante, a su vez, presentar el objetivo general: Determinar el nivel de relación que existe entre la gestión de conflictos vecinales y la toma de decisiones en la municipalidad de Sullana, Piura. Asimismo, se formularon los objetivos específicos que contribuyeron al cumplimiento del objetivo general: Identificar el nivel de gestión de conflictos vecinales. Establecer el nivel de toma de decisiones. Analizar el grado de relación que existe entre la gestión de conflictos vecinales y la toma de decisiones en la municipalidad de Sullana, Piura.

Asimismo se formula la hipótesis:  $H_1$ : La gestión de conflictos vecinales se relaciona significativamente con la toma de decisiones en la municipalidad de Sullana, Piura.  $H_0$ : La gestión de conflictos vecinales se relaciona significativamente con la toma de decisiones en la municipalidad de Sullana, Piura.

## II. MARCO TEÓRICO

Existen estudios previos realizados por varios expertos relacionados con la temática inherente a la presente investigación. En el plano internacional, Ozgur, et al. (2020) tuvo como objetivo reconocer el papel de la etnicidad y aculturación vinculado con la solución de conflicto destructiva en relación con hasta 600 personas de los países bajos que se decían poseer la nacionalidad holandesa o turca, marroquíe o indonesia, observándose diferencias entre colectivos étnicos en la capacidad de respuesta ante un conflicto destructivo, en cuyo contexto los turcos.marroquíes resultaban ser los más conflictivos, cuyos resultados revelaron que en tanto se ejercía control por edad, grado de escolaridad, nivel de ingresos, los grupos mostraban comportamientos disímiles en la resolución de conflictos.

Medardo (2018), en su investigación se propuso analizar los conflictos que se presentan en el tema del agua en Salta, Argentina en aras de entender la dinámica de las relaciones sociales, que de no ser resueltas podrían convertirse en tensiones sociales, debido al control que se buscaría tener de un determinado recurso, accesibilidad y distribución inequitativa, percepciones valorativas volátiles, así como incongruencia de intereses ante la ausencia de maneras de gestión, en conclusión es evidente que los conflictos sociales que se manifiestan en las comunas responden a la necesidad de control que se pretende tener respecto de una realidad.

Vásquez (2020) buscó identificar el nivel que incide la inteligencia organizacional en la toma de determinaciones de la gerencia del talento humano en Bogotá, a través de un estudio de carácter descriptivo, con enfoque cualitativo, acudiendo a la recolección de datos mediante una data, haciendo uso de instrumentos digitales, correspondiendo las fases del trabajo a la metodología de revisión documental, arribando a la conclusión que la inteligencia organizacional constituye un herramienta significativa para opciones, priorización y adopción de determinaciones. Advierte que esta realidad es un acto complejo que necesita modelización de situaciones que conduzcan a la intervención para corregir prevenir, sistematizando y analizando datos claros, veraces, objetivos y pertinentes para explorar alternativas y elegir la mejor

Abarca et al. (2020) se propuso determinar la vinculación entre los tipos de conflictos y el tratamiento de los mismos en un establecimiento hospitalario de Arequipa, mediante un estudio observacional, prospectivo, descriptivo, transversal con enfoque cuantitativo de corte correlacional, una población de 190 personas. El instrumento fue un formulario de interrogantes de manera anónima, formado por 30 ítems, concluyendo que para los trabajadores del nosocomio no existe relación entre las variedades de conflictos y el modo de tratarlos, no obstante, la mayoría de los integrantes del grupo de estudio refieren que aquellos de índole comunicacional personal se circunscriben como los más comunes y que su manejo es colaborativo.

Calderón (2019), en su investigación buscó identificar la correlación existente entre las formas de enfrentamiento del conflicto y el liderazgo transformacional en monitores de una entidad de mecánica de Lurín, asumiendo un diseño descriptivo correlacional, involucrando a 130 trabajadores. Utilizó un cuestionario de liderazgo y otro de estilos de conflictos, los cuales fueron validados por expertos, a partir de los hallazgos encontrados. Concluye que es necesario desarrollar estudios respecto de la capacidad de enfrentamiento de conflicto en las organizaciones enfatizando el estudio en cómo se aprecia la hostilidad y de la misma forma para el liderazgo transformacional, por lo que es preciso fortalecer las formas de manejar los conflictos para alcanzar mayor asertividad

Gonzales et al. (2019) realizó un estudio, por el cual tuvo como propósito analizar la toma de decisiones a partir de la gerencia estratégica en las entidades como una manera de ofrecer respuesta a las demandas del contexto, mediante un punto de vista cualitativo con enfoque documental, en conclusión los hallazgos revelan que constituye un imperativo que las entidades coadyuvan a la toma de determinaciones de quienes asumen responsabilidades, las que deben darse como cambios que las encaminen por otros derroteros y nuevos comportamientos, empleando para ello mecanismos orientados a elevar el nivel del desarrollo de habilidades y resaltar los principios institucionales

En tanto ello es necesario exponer los estudios que respaldan esta investigación, así la teoría de la racionalidad limitada de Simon (1992) expresa que las determinaciones adoptadas por las personas son diferentes a las decisiones que incrementan su beneficio, en la medida que durante este proceso los seres humanos no pueden lograr lo idóneo, debido que les es muy difícil verificar todas aquellas posibles opciones, difieren en sus opciones que tienen a disponibilidad y se encuentran influenciados por elementos externos (Leyva, 2020), en consecuencia no podrá asegurar que escogerá la mejor oportunidad.

La toma de decisiones orienta al entendimiento de la manera en la que los seres humanos adoptan determinaciones en la vida cotidiana, considerando la incidencia que ejerce en quienes las toman en sus interrelaciones personales, algún colectivo social y las configuraciones que existen en su entorno como producto de sus decisiones (Stingl y Geraldí, 2017), influenciadas por los cambios de comportamiento, qué es lo que los induce a tomarlas o no (West et al., 2019).

La toma de decisiones en la municipalidad de Sullana, de acuerdo con Rodríguez (2013) se circunscribe como un proceso muy complejo, por su acentuada subordinación a la subjetividad y el raciocinio de la persona, quien debe tomar las decisiones apropiadas para afrontar y resolver dificultades, aprovechar ocasiones e impedir probables perjuicios organizacionales, por lo que siempre será necesario de una toma de decisiones eficiente y una efectiva implementación para resolver los conflictos vecinales.

Por su parte, la teoría de medios alternativos de resolución de conflictos defendida por Vado (2020) según la cual, son las partes las propietarias de sus propios problemas y por lo mismo son quienes deben tomar determinaciones respecto de la forma de resolverlos que, para el efecto pueden optar por un abanico amplio de probabilidades, en las que el proceso, es una de ellas, pero no la exclusiva y no necesariamente la más recomendable.

Al respecto se precisa que los medios alternativos se manifiestan como distintos procesos, a través de los cuales, los seres humanos pueden solucionar sus discrepancias sin tener que acudir a la intervención jurisdiccional, entre ellos resaltan la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje (Vado, 2020).

Ante ello, la resolución de conflictos en la municipalidad de Sullana, en armonía con Sánchez et al. (2020), debe tratarse empleando diferentes estrategias para resolverlos como aquellas mencionadas a priori, apelando adicionalmente al cambio de la forma en que se presenta el problema, lo que se traduce en modificar la propia comprensión del problema.

La teoría del desarrollo ecológico postulada por Sampredo (1983), citado por Dominguez y Caria (2018) pone énfasis al detrimento del sentido de la identidad manifestado en forma cotidiana en expresiones de desconcierto y búsqueda de asideros y que es resultado de ofrecerle mayor trascendencia al tener que al ser, realizado a costa de la vida interna del ser humano, dejándole un vacío interno incitador de angustias y absurdos.

En tal sentido, se reclamó la necesidad de un nuevo desarrollo humano y ecológico sobre la base de la solidaridad, que rememora la armonía del buen vivir fundado, precisamente, en la solidaridad, la fraternidad y la soldadura entre la vida externa e interna (Sampredo, 2009, citado por Dominguéz y Caria, 2018) y que la libertad sólo se conquista, en la medida que constituye un bien para consumir, sino para ejercer; se genera ejerciéndola, que es en efecto su goce.

Entonces, siguiendo a la teoría del desarrollo ecológico se requiere que la municipalidad de Sullana fomente el ejercicio de la solidaridad, la fraternidad, la soldadura y la libertad en aras de construir un escenario favorable que le permita alcanzar los objetivos previstos en beneficio de la colectividad que en forma permanente acuden a la comuna para que les resuelvan los problemas que enfrentan en el desarrollo vecinal

Asimismo, la teoría del liderazgo transformacional postulada por Fischman (2006), citado por Ortiz (2018) sostiene que, en una entidad no tiene por qué existir jefes que ejecuten órdenes, sin orientar ni capacitar apropiadamente al personal; es decir se requiere de la generación de una ambiente favorable de trabajo, con buena comunicación, en el que todos se reconozcan importantes para el logro de los propósitos y se desarrolle y conserve un trabajo sinérgico.

En este contexto, para Fischman (2006), los líderes transformacionales comprenden que de nada sirven las jerarquías coercitivas, porque los cargos pasan, los cuales no hacen a los seres humanos, sino éstos hacen al puesto; por eso es que el liderazgo se adquiere permaneciendo más cerca de los empleados, ganándose su confianza y haciendo de ellos un equipo que asuma compromisos con eficiencia y eficacia, que según Condor et al. (2018), esto principalmente sucede por la relación que subsiste entre el liderazgo y las actitudes de los trabajadores en concreto y la institución en general (Díaz et al., 2019)

Los líderes transformacionales asumen un carácter carismático, emprendedor ofreciendo una perspectiva y direccionamiento de misión, produciendo orgullo, logrando respeto y confianza (Munch, 2011, citado por Rojas et. al., 2020), por lo que se convierten en motivadores en la medida que inducen a gestionar cambios en las apreciaciones de la gente con el propósito de ejercer influencia positiva para alcanzar los propósitos de la entidad

Al respecto se debe precisar que el ejercicio del liderazgo en la municipalidad de Sullana se tiene que asumir bajo la perspectiva que el servidor es el resultado del progreso de la entidad, a quien no se le ordena ni obliga, sino que se le motiva predicando con el ejemplo y preocupándose por el progreso de ellos y de la entidad, puesto que en armonía con, Lee et al. (2013), el líder al accionar de ese modo obtendrá resultados favorables en aspectos como actitud, lealtad, compromiso, creatividad e innovación (Mohamed, 2016)

En este orden de ideas, la gestión de conflictos vecinales constituye una de las variables de la presente investigación, entendiéndose al conflicto como un hecho natural en toda colectividad, es decir se refiere a un fenómeno social consustancial a la vida en sociedad (Acevedo y Rojas, 2016), constituye una situación en la que dos o más partes aprecian que el otro le impide lograr sus propósitos, intereses o necesidades (Ministerio de Educación, 2017), su origen puede responder a diferentes fuentes cuando las partes experimentan tensión.

Como es de verse en toda entidad o colectivos humanos pueden surgir conflictos, los cuales en sí mismos no necesariamente deben ser catalogados como inapropiados o correctos, lo relevante radica en cómo se gestionan, en la

medida que, en la actualidad son considerados como inevitables y no tienen por qué ser negativos, en la perspectiva que también traen consigo elementos positivos, debido a que incentivan el interés y la curiosidad, así como que ayuda a precisar las identidades individuales y colectivas (León, 2016)

La gestión del conflicto debe orientarse al encuentro de puntos y propósitos comunes en vez de intereses individuales, lo cual implica trabajarlo de manera flexible, comunicación amplia y reciprocidad de información para alcanzar la mejor solución para todas las partes interesadas (Erkutlu y Chafra, 2015), debiendo el tratamiento de las controversias fomentar la resolución de los inconvenientes presentados.

En esta línea, la negociación implica una dimensión de la variable de estudio, por la cual las partes conversan buscando un acuerdo satisfactorio para todas ellas, que tienen la necesidad de resolver situaciones de incompatibilidad (Pérez, 2020), sin la participación de intermediarios, tratando de llegar a acuerdos cediendo en algo cada uno de los actores (Universidad Autónoma de Ica, 2016), participando de variadas soluciones de los conflictos que se manifiestan en forma permanente en las organizaciones (Montes et al., 2014), buscando en todo momento que las partes solucionen la controversia (Bustamante et al., 2016).

El proceso de negociación debe considerar ciertos pasos, entre los cuales resaltan la preparación y la planeación, la precisión de reglas básicas, explicaciones y justificaciones, reciprocidades y resolución de problemas, conclusiones y aplicaciones (Villalobos y Pertuz, 2019), no siendo necesariamente un fin en sí misma, sino un procedimiento para alcanzar ciertos propósitos y satisfacer algunos intereses (León, 2016)

Por su parte la mediación, se circunscribe como otra de las dimensiones de la gestión de conflictos vecinales, por la que alguien imparcial colabora con los interesados para encontrar una solución al conflicto (Fuquén, 2018), ayudándolos a encontrar un mejor entendimiento (Ministerio de Educación Dominicano, 2016), considerando alternativas para alcanzar acuerdos recíprocos que se ajusten a sus necesidades (Salinas, 2017), convirtiéndose en una herramienta eficaz para minimizar tensiones.

Asimismo, la conciliación como otra de las dimensiones de la variable de estudio se enmarca como el proceso por el que dos o más individuos en conflicto alcanzan reponerse a partir de la intervención de un tercero llamado conciliador, quien se convierte en un facilitador de la comunicación (Salazar y Colque, 2020), en aras de lograr el diálogo entre las partes (Cuadrado, 2015), quien tiene la potestad de recomendar oportunidades de solución (Romero, 2020), sin embargo serán tan sólo los involucrados quienes optativamente determinarán el resultado del conflicto (Hidalgo et al., 2016)

El liderazgo se manifiesta como otra dimensión de la variable de estudio, el cual constituye un abanico de habilidades de índole gerencial o directiva que una persona posee para ejercer influencia en la manera de ser o accionar de los individuos en un colectivo de labores permitiendo que se realice una tarea con entusiasmo orientada al alcance de propósitos y metas (Ríos, 2020), logrados por todos inspirados y guiados por el líder (Olguín, 2020), quien debe ser consciente de sus conductas éticas en la administración de los conflictos (Arias y Espinoza, 2020), mediante el modelado y trabajo dinámico (Babaloa et al., 2016).

En este marco, la toma de decisiones comprende otra de las variables de la presente investigación, referida al proceso por el cual de entre varias alternativas se selecciona una, cuando se trata de resolver diferentes situaciones de la vida, articulando de manera coherente los recursos y capacidades para asegurar el cumplimiento de los propósitos organizacionales (Rodríguez y Pinto, 2018).

La toma de decisiones constituye un proceso por el que se precisa una acción orientada a enfrentar una realidad problemática o aprovechar una opción, enmarcada en una concatenación de pasos que van desde la identificación clara de un conflicto hasta la implementación y valoración de las acciones correspondientes y en razón de los resultados, precisamente, a partir de la toma de decisiones se explicará cómo funcionan las entidades (Espinoza, 2016)

En tal sentido, la identificación del problema comprende una de las dimensiones de la variable de estudio, que implica determinar en forma oportuna aquellos sucesos o circunstancias que dificultan algún fin, que por tanto requieren una solución (Umanzor, 2017), en el entendido que los problemas son

inconvenientes a derrotar deben ser considerados como un desafío en la toma de decisiones.

La generación de soluciones alternativas se circunscribe como otra de las dimensiones orientada a la búsqueda de aquellas opciones por las cuales se pueda resolver el problema y no solamente elegir entre dos alternativas, pudiendo plantear hipótesis para crear otras iniciativas que permitan lograr el propósito previsto (Umanazor, 2017). Está determinada por la creatividad y el estilo cognitivo de la persona (Escobar, et. al. 2014)

La selección de la mejor alternativa es otra de las dimensiones de la variable de estudio, en la que el decisor escoge aquella opción que la debe conducir a la solución del problema en las mejores condiciones poniendo de manifiesto la experiencia, intuición y criterio que se convierten en ingredientes preponderantes en las decisiones para lograr la meta propuesta (Badus y García, 2014)

La evaluación de alternativas como dimensión de la variable de estudio involucra la adecuación de las opciones que se produjeron, es decir, el decisor se debe formular la pregunta ¿cuál será la mejor solución?, que como valor agregado se constituya en una ayuda con miras al futuro (Umanazor, 2011), aún cuando no se puede predecir los resultados con precisión.

La evaluación de la decisión comprende otra de las dimensiones de la variable de estudio circunscrita como un proceso de retroalimentación sobre todo favorable que orienta al decisor a proseguir sin inconvenientes, que inclusive podría ser replicada en otras decisiones, sin soslayar las ventajas y limitaciones de cada opción (Sanabria, 2016)

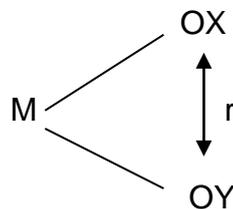
La implementación de la decisión interviene como otra de las dimensiones de la variable de estudio, constituye la ejecución de la determinación, de manera exitosa, es decir significa traducir la decisión en acción efectiva, minimizando los riesgos que se pudieran poner de manifiesto en el complicado proceso de la adopción de determinaciones (Umanazor, 2017),

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es básica, en la medida que se orienta al conocimiento de los aspectos esenciales de los fenómenos observables o de las relaciones que fijan las variables (Congreso de la República del Perú, 2018), respecto de la relación existente entre la gestión de conflictos vecinales y la toma de decisiones en la municipalidad de Sullana, Piura.

Esta investigación se realizó utilizando el diseño no experimental correlacional, el cual según Hernández et al., (2014) se materializa sin que de manera intencional se manipulen las variables de análisis, además que únicamente se apoya en el reconocimiento y presentación del fenómeno como tal, en el interior del campo delimitado. Fue correlacional, porque se comenzó a comprender el grado de conexión que existe entre dos variables en un entorno en especial (Hernández et.al., 2014), de la forma que se identifica en la imagen siguiente:



Dónde:

M : Muestra

Ox: Observación de la variable 1

Oy: Observación de la variable 2

r: Relación entre las variables

#### 3.2. Variables y operacionalización

La variable gestión de conflictos vecinales comprende un proceso orientado al encuentro de puntos comunes en aras de alcanzar la mejor solución para todas las partes interesadas (Erkutlu y Chafra, 2015), la cual ha sido operacionalizada

en razón de las dimensiones negociación, mediación, conciliación y liderazgo, las cuales han serán valoradas a partir de la implementación del instrumento pertinente.

La toma de decisiones se circunscribe como un proceso por el que se precisa una acción orientada a enfrentar una realidad problemática o aprovechar una opción (Espinosa, 2016). Su operacionalización se realizó en razón de las dimensiones identificación del problema, generación de soluciones alternativas, selección de la mejor alternativa, evaluación de la decisión e implementación de la decisión, las cuales han sido valoradas a partir de la implementación del instrumento correspondiente.

Los indicadores han permitido valorar peculiaridades de las variables de manera integral de acuerdo con las dimensiones respectivas, así como la escala que fue ordinal ubicando en un orden los datos respecto de las particularidades que se evaluaron (Hernández y Mendoza, 2018). La operacionalización de variables se ha considerado en la matriz pertinente registrada en anexos.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

La población como manifiesta Hernández et al. (2014), son todos aquellos seres humanos, que concentran las mismas características en relación a un problema sobre el cual se llevó a cabo la investigación.

En la presente investigación, los criterios de inclusión son los que delimitaron a la población elegible, la cual estuvo conformada por 84 trabajadores de la municipalidad de Sullana, Piura, cuyas características son las siguientes: Hombres y mujeres. Sus edades oscilan entre 24 a 60 años.. Escolaridad: Secundaria y superior.

Los criterios de exclusión se relacionan con la situación que carece la población y que produce su excepción del estudio (Universidad César Vallejo, 2020), que en este caso corresponde a los mayores de 60 años, los menores de 24 años y las personas con secundaria incompleta; siendo que, la unidad de análisis estuvo configurada por los trabajadores de la municipalidad de Sullana, Piura.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica comprende un abanico de reglas y procedimientos orientados al establecimiento de la correlación con el propósito del estudio (Sánchez et al., 2018). La encuesta constituyó la técnica que se utilizó en esta investigación. Contribuyó a la obtención de datos reales a partir de la participación del grupo de estudio con la finalidad de percibir de modo próximo la relevancia del problema.

El cuestionario fue el instrumento que se empleó para el recojo de datos. Está estructurado por una malla de reactivos sobre las variables de estudio (Hernández y Mendoza, 2018). Con esto se obtuvo información valedera, importante y significativa. El instrumento evidencia pertinencia, coherencia y congruencia con el problema de estudio.

Se efectuó la validación de contenido a juicio de expertos. Ellos precisaron la claridad y pertinencia de los ítems. Intervinieron tres jueces con grado de maestro o doctor, cuya valoración realizada validó la conformidad del instrumento. La idea siempre ha radicado en que se busqua valorar lo que se desea valorar (Hernández et al., 2014)

La confiabilidad fue determinada por el Alfa de Cronbach, herramienta que sus valores se encuentran establecidos 0 y 1 donde al obtener un coeficiente 0 se comprende como una nula confiabilidad y al obtener 1 manifiesta una máxima confiabilidad.

### **3.5. Procedimientos**

Se aplicó una prueba piloto para precisar la fiabilidad del instrumento, a través del coeficiente Alfa de Cronbach en aras de implementar apropiadamente el cuestionario en el trabajo de campo.

Se acudió al municipio de Sullana a efectos de tener su anuencia para aplicar el instrumento. Después se interactuó con los colaboradores en la idea de ofrecerles orientación al respecto, así como para requerirles su ayuda en el espacio que implique la aplicación del instrumento, hecho que ocurrió en el lapso de dos semanas.

Se optó por gestionar el cuestionario vía online, debido al aislamiento social por la COVID-19, a través de documentos concretos. A posteriori se produjo la codificación de la información y el registro en el SPSS para el análisis pertinente

### **3.6. Método de análisis de datos**

En el procesamiento de datos, se utilizó el Programa Excel para la tabulación de las respuestas, colocando el valor correspondiente de cada pregunta y luego fueron transferidos al SPSS. Para los análisis descriptivos se empleó las tablas de frecuencias y porcentajes. Para el análisis inferencial de contraste de hipótesis, en primer lugar se efectuó la prueba de normalidad de Kolomogorov-Smirnov y en función a esto se determinó usar la prueba no paramétricas de distribución no normal, coeficiente de correlación de Spearman (Rho).

### **3.7. Aspectos éticos**

La realización de la investigación requirió del compromiso de aportaciones precisas a la sociedad y del ofrecimiento del reconocimiento científico y oficial, hechos que constituyeron una demanda moral en la perspectiva de un análisis específicamente meritorio empleando de modo responsable los datos recogidos, omitiendo aquellos que ya han sido verificados.

La investigación se realizó asumiendo todas las consecuencias que se pudieran mostrar a lo largo de la investigación, adecuándose a la legitimidad y a los mandatos éticos que rigen el estudio cuando son los seres humanos quienes participan. Se respetó la autoría de las fuentes de información y se usó el estilo APA para la redacción. Se cumplió con respetar a los integrantes del grupo de estudio; por tanto no se causó perjuicio alguno. Actuaron con absoluta independencia y con equidad. Se respetó aspectos inherentes al código de la ética de la Universidad y de la entidad que autorizó la investigación

## IV. RESULTADOS

**Tabla 1. Identificación del nivel de gestión de conflictos**

Niveles	Negociación			Mediación			Conciliación			Liderazgo		
	F	%	Estadígrafos	F	%	Estadígrafos	F	%	Estadígrafos	F	%	Estadígrafos
Alto	6	18,75	$\bar{X} = 14,53$ $S = 3,45$ $CV = 23,74\%$	3	9,38	$\bar{X} = 13,91$ $S = 3,04$ $CV = 21,85\%$	5	15,62	$\bar{X} = 14,22$ $S = 3,14$ $CV = 22,08\%$	4	12,5	$\bar{X} = 13,59$ $S = 3,17$ $CV = 23,33\%$
Medio	17	53,12		19	59,37		18	56,25		16	50	
Bajo	9	28,13		10	31,25		9	28,13		12	37,5	
Total	32	100		32	100		32	100		32	100	

*Fuente: Cuestionario aplicado al grupo de estudio*

*Fecha: octubre 2020*

De los resultados obtenidos respecto de la gestión de conflictos sociales, el grupo de estudio aprecia en un nivel medio. En negociación, 53,12%; mediación, 59,37%; conciliación, 56,25%; liderazgo, 50%. Implica que la municipalidad de Sullana, Piura, necesita optimizar los procesos relacionados con la gestión de conflictos vecinales

**Tabla 2. Establecimiento del nivel de toma de decisiones**

Nivel	Identificación del problema		Generación de soluciones alternativas		Selección de la mejor alternativa		Evaluación de alternativas		Evaluación de la decisión		Implementación de la decisión	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Alto	2	6,25	3	9,37	5	15,63	4	12,5	2	6,25	4	12,5
Medio	19	59,38	17	53,13	18	56,25	20	62,5	21	65,63	16	50
Bajo	11	34,37	12	37,5	9	28,12	8	25	9	28,12	12	37,5
Estadígrafos	$\bar{x}=13,59$		$\bar{x}=13,59$		$\bar{x}=14,38$		$\bar{x}=14,38$		$\bar{x}=13,91$		$\bar{x}=13,75$	
	S=2,91		S=3,17		S=3,3		S=3,05		S=2,76		S=3,36	
	CV=21,41		CV=23,33		CV=22,95		CV=21,21		CV=19,84		CV=24,44	
Total	32	100	32	100	32	100	32	100	32	100	32	100

*Fuente: Cuestionario aplicado al grupo de estudio  
Fecha: octubre 2020*

De los resultados obtenidos respecto de la toma de decisiones, el grupo de estudio la percibe en un nivel medio. En identificación del problema, 59,38%; generación de soluciones alternativas, 53,13%; selección de la mejor alternativa, 56,25%; evaluación de alternativas, 62,5%; evaluación de la decisión 65,63%; implementación de la decisión, 50%. Implica que el la municipalidad de Sullana, Piura necesita optimizar los procesos relacionados con la toma de decisiones

**Tabla 3. Nivel de relación de variables**

Nivel	Gestión de conflictos vecinales								Toma de decisiones											
	Negociación		Mediación		Conciliación		Liderazgo		Identificación del problema		Generación de soluciones alternativas		Selección de la mejor alternativa		Evaluación de alternativas		Evaluación de la decisión		Implementación de la decisión	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Alto	6	18,75	3	9,38	5	15,62	4	12,5	2	6,25	3	9,37	5	15,63	4	12,5	2	6,25	4	12,5
Medio	17	53,12	19	59,37	18	56,25	16	50	19	59,38	17	53,13	18	56,25	20	62,5	21	65,63	16	50
Bajo	9	28,13	10	31,25	9	28,13	12	37,5	11	34,37	12	37,5	9	28,12	8	25	9	28,12	12	37,5
Total	32	100	32	100	32	100	32	100	32	100	32	100	32	100	32	100	32	100	32	100

*Fuente: Cuestionario aplicado al grupo de estudio*

*Fecha; octubre de 2020*

De los hallazgos presentados se observa que la municipalidad de Sullana, Piura necesita fortalecer procesos relacionados con la negociación, mediación, conciliación, liderazgo de la gestión de conflictos vecinales. Asimismo es pertinente que se optimice la identificación del problema, la generación de soluciones alternativas, la selección de la mejor alternativa, la evaluación de alternativas, la evaluación de la decisión, la implementación de la decisión en el marco de la toma de decisiones.

**Tabla 4. Prueba de normalidad**

**Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra**

Variables	Estadístico	F	Sig
Gestión de conflictos vecinales	.512	32	.000
Toma de decisiones	.464	32	.000

*Fuente: Data de resultados*

En la tabla 4 se aprecia que la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov revela que el nivel de significatividad es menor de 0,05

**Tabla 5. Prueba de hipótesis**

**Coeficiente de correlación de Spearman (Rho)**

		V1: Gestión de conflictos vecinales		V2: Toma de decisiones	
Rho de Spearman	V1: Gestión de conflictos vecinales	Coeficiente de correlación	1.000		.444
	Sig (bilateral)				.000
	N		32		32
	V2: Toma de decisiones	Coeficiente de correlación	.444		1.000
	Sig (bilateral)		.000		
	N		32		32

*La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).*

De la tabla 5 se desprende que, como p valor (Sig. (bilateral)) es menor al nivel de significación 0,05; entonces no se puede aceptar la hipótesis nula.

## V. DISCUSIÓN

De los hallazgos obtenidos sobre la gestión de conflictos vecinales, el grupo de estudio lo percibe en un nivel medio. Así lo aprecia el 53,12% en negociación, 59,37% en mediación; 56,25% en conciliación; 50% en liderazgo. Implica que la municipalidad de Sullana necesita optimizar estos procesos, considerando que el conflicto es inherente a la idiosincracia humana y que por tanto, se requiere tomar decisiones para comprenderlo y como tal abordarlo de un determinado modo (Puma y Bedoya, 2015)

Se coincide con Abarca et al. (2020), que reforzaron este análisis. Se propusieron determinar la vinculación entre los tipos de conflictos y el tratamiento de los mismos en un establecimiento hospitalario de Arequipa, mediante un estudio observacional, prospectivo, descriptivo, transversal con enfoque cuantitativo de corte correlacional, una población de 190 personas. El instrumento fue un formulario de interrogantes de manera anónima, formado por 30 ítems, concluyendo que para los trabajadores del nosocomio no existe relación entre las variedades de conflictos y el modo de tratarlos, no obstante, la mayoría de los integrantes del grupo de estudio refieren que aquellos de índole comunicacional personal se circunscriben como los más comunes y que su manejo es colaborativo.

Como es de verse, la nación peruana enfrenta conflictos vecinales en los que intervienen diferentes actores con insuficiencias, valores, propósitos o intereses contrapuestos (Alvarado, 2020), por lo que constituye un imperativo que los responsables tomen decisiones rápidas, pertinentes y coherentes al respecto, las cuales se encuentran subordinadas a cómo el líder las adopta y que éstas influyan en el comportamiento de la gente (Arias y Espinoza, 2020), como una contribución efectiva a la gestión de los conflictos.

Por su parte, Calderón (2019) reforzó el presente análisis. En su investigación buscó determinar la relación que existe entre los estilos de enfrentamiento del conflicto y el liderazgo transformacional en monitores de una entidad de mecánica de Lurín, asumiendo un diseño descriptivo correlacional, involucrando a 130 trabajadores. Utilizó un cuestionario de liderazgo y otro de

estilos de conflictos, los cuales fueron validados por expertos, a partir de los hallazgos encontrados. Concluyó que es necesario desarrollar estudios respecto de la capacidad de enfrentamiento de conflicto en las organizaciones enfatizando el estudio en cómo se aprecia la hostilidad y de la misma forma para el liderazgo transformacional, por lo que es preciso fortalecer las formas de manejar los conflictos para alcanzar mayor asertividad.

En este orden de ideas, se plantean precisiones en torno a que, el Perú es uno de los países con alto índice de conflictos sociales y vecinales, que muchas veces suelen convertirse en obstáculos que impiden el progreso económico y social, los cuales se generan por la inequidades monetarias que exteriorizan los ciudadanos (León, 2019), por tanto se necesita atenuarlos o prescindirlos, mediante procesos de construcción de consensos y negociaciones (Álvarez y Castillo, 2020)

Por su parte, la teoría de medios alternativos de resolución de conflictos defendida por Vado (2020) ha servido de soporte a la presente discusión; según la cual, son las partes las propietarias de sus propios problemas y por lo mismo son quienes deben tomar determinaciones respecto de la forma de resolverlos que, para el efecto pueden optar por un abanico amplio de probabilidades, en las que el proceso, es una de ellas, pero no la exclusiva y no necesariamente las más recomendable.

Sobre el tema se precisa que los medios alternativos se manifiestan como distintos procedimientos, mediante los cuales, los seres humanos pueden resolver sus discrepancias sin la necesidad de acudir a la intervención jurisdiccional, entre ellos resaltan la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje (Vado, 2020).

Ante ello, la resolución de conflictos en la municipalidad de Sullana, en armonía con Sánchez et al. (2020), debe tratarse empleando diferentes estrategias para resolverlos como aquellas mencionadas a priori, apelando adicionalmente al cambio de la forma en que se presenta el problema, lo que se traduce en modificar la propia comprensión del problema.

Igualmente, el aporte de la teoría del desarrollo ecológico postulada por Sampredo (1983), citado por Dominguez y Caria (2018) ha sido muy relevante en este análisis. Puso énfasis al detrimento del sentido de la identidad manifestado en forma cotidiana en expresiones de desconcierto y búsqueda de asideros y que es resultado de ofrecerle mayor trascendencia al tener que al ser, realizado a costa de la vida interna del ser humano, dejándole un vacío interno incitador de angustias y absurdos.

En tal sentido, se reclamó la necesidad de un nuevo desarrollo humano y ecológico sobre la base de la solidaridad, que rememora la armonía del buen vivir fundado, precisamente, en la solidaridad, la fraternidad y la soldadura entre la vida externa e interna (Sampredo, 2009, citado por Dominguéz y Caria, 2018) y que la libertad sólo se conquista, en la medida que constituye un bien para consumir, sino para ejercer; se genera ejerciéndola, que es en efecto su goce.

Entonces, siguiendo a la teoría del desarrollo ecológico se requiere que la municipalidad de Sullana fomente el ejercicio de la solidaridad, la fraternidad, la soldadura y la libertad en aras de construir un escenario favorable que le permita alcanzar los objetivos previstos en beneficio de la colectividad que en forma permanente acuden a la comuna para que les resuelvan los problemas que enfrentan en el desarrollo vecinal

Del mismo modo, Medardo (2018) reforzó este análisis. En su investigación se propuso analizar los conflictos que se presentan en el tema del agua en Salta, Argentina en aras de entender la dinámica de las relaciones sociales, que de no ser resueltas podrían convertirse en tensiones sociales, debido al control que se buscaría tener de un determinado recurso, accesibilidad y distribución inequitativa, percepciones valorativas volátiles, así como incongruencia de intereses ante la ausencia de maneras de gestión. Concluyó que es evidente que los conflictos sociales que se manifiestan en las comunas responden a la necesidad de control que se pretende tener respecto de una realidad.

De los resultados alcanzados en torno al nivel de toma de decisiones, el grupo de estudio lo aprecia en un nivel medio. El 59,38%, en identificación del problema; 53,13%, en generación de soluciones alternativas; 56,25%, en

selección de la mejor alternativa; 62,5%, en evaluación de alternativas; 65,63%, en evaluación de la decisión; 50%, en implementación de la decisión. Por lo cual, la municipalidad de Sullana necesita optimizar estos aspectos, tal como lo Mosqueda, et. al. (2018), en el sentido que, la toma de decisiones de la autoridad municipal, en cualquier contexto, es una situación constante, aunque potencialmente difícil, las cuales están subordinadas a los constructos éticos que fundamentan las interacciones entre los seres humanos, constituyendo un fenómeno de índole muy enmarañada y multivariada, generada básicamente por la presencia de una dificultad decisional con distintas opciones de resolución, niveles de complejidad, probables resultados y consecuencias entre las que se debe elegir.

Se concuerda con, Gonzales et. al. (2019). Realizó un estudio, por el cual tuvo como propósito analizar la toma de decisiones a partir de la gerencia estratégica en las entidades como una manera de ofrecer respuesta a las demandas del contexto, mediante un punto de vista cualitativo con enfoque documental, en conclusión los hallazgos revelan que constituye un imperativo que las entidades contribuyan a la toma de decisiones de los responsables, las que deben darse como cambios que las encaminen por otros derroteros y nuevos comportamientos, empleando para ello mecanismos orientados a elevar el nivel del desarrollo de habilidades y resaltar los principios institucionales.

De la misma manera se coincide con Vásquez (2020), quien en su estudio buscó identificar la incidencia de la inteligencia organizacional en la toma de decisiones de la gerencia del talento humano en Bogotá, a través de un estudio de carácter descriptivo, con enfoque cualitativo, acudiendo a la recolección de datos mediante una data, haciendo uso de instrumentos digitales, correspondiendo las fases del trabajo a la metodología de revisión documental, arribando a la conclusión que la inteligencia organizacional constituye un herramienta significativa para opciones, priorización y toma de decisiones. Advirtió que la toma de decisiones es un acto complejo que necesita modelización de situaciones que conduzcan a la intervención para corregir prevenir, sistematizando y analizando datos claros, veraces, objetivos y pertinentes para explorar alternativas y elegir la mejor.

En este contexto, la gestión de conflictos de la población necesita de la toma de decisiones asertivas y oportunas orientadas a su resolución, así en Cuba como en todo el geosistema, la toma de decisiones se ha convertido en una actividad que ha ganado bastante notoriedad, por la relevancia que ha adquirido en los entornos institucionales, los cuales se encuentran en la necesidad de emplear información en forma estratégica para apreciar los cambios del contexto y enrumbar los cursos de acción (Rodríguez y Pinto, 2018), que por ser un proceso eternamente humano se encuentra envuelta en ambigüedades y complejidades que se circunscriben como un reflejo de la forma de ser propia de las personas.

En tanto ello es preciso expresar que existen estudios que respaldan esta discusión de los hallazgos. Así la teoría de la racionalidad limitada de Simon (1992) expresa que las determinaciones adoptadas por las personas son diferentes a las decisiones que incrementan su beneficio, en la medida que durante este proceso los seres humanos no pueden lograr lo idóneo, debido que les es muy difícil verificar todas aquellas posibles opciones, difieren en sus opciones que tienen a disponibilidad y se encuentran influenciados por elementos externos (Leyva, 2020), en consecuencia no podrá asegurar que escogerá la mejor oportunidad.

La toma de decisiones orienta al entendimiento de la manera en la que los seres humanos adoptan determinaciones en la vida cotidiana, considerando la incidencia que ejerce en quienes las toman en sus interrelaciones personales, algún colectivo social y las configuraciones que existen en su entorno como producto de sus decisiones (Stingl y Gernaldi, 2017), influenciadas por los cambios de comportamiento, qué es lo que los induce a tomarlas o no (West et al., 2019).

La toma de decisiones en la municipalidad de Sullana, de acuerdo con Rodríguez (2013) se circunscribe como un proceso muy complejo, por su acentuada subordinación a la subjetividad y el raciocinio de la persona, quien debe tomar las decisiones apropiadas para afrontar y resolver dificultades, aprovechar ocasiones e impedir probables perjuicios organizacionales, por lo que siempre será necesario de una toma de decisiones eficiente y una efectiva implementación para resolver los conflictos vecinales.

Asimismo, la teoría del liderazgo transformacional postulada por Fischman (2006), citado por Ortiz (2018) refuerza el presente análisis. Sostiene que, en una entidad no tiene por qué existir jefes que ejecuten órdenes, sin orientar ni capacitar apropiadamente al personal; es decir se requiere de la generación de un ambiente favorable de trabajo, con buena comunicación, en el que todos se reconozcan importantes para el logro de los propósitos y se desarrolle y conserve un trabajo sinérgico.

En este contexto, para Fischman (2006), los líderes transformacionales comprenden que de nada sirven las jerarquías coercitivas, porque los cargos pasan, los cuales no hacen a los seres humanos, sino éstos hacen al puesto; por eso es que el liderazgo se adquiere permaneciendo más cerca de los empleados, ganándose su confianza y haciendo de ellos un equipo que asuma compromisos con eficiencia y eficacia, que según Condor et al. (2018), esto principalmente sucede por la relación que subsiste entre el liderazgo y las actitudes de los trabajadores en concreto y la institución en general (Díaz et al., 2019)

Los líderes transformacionales asumen un carácter carismático, emprendedor ofreciendo una perspectiva y direccionamiento de misión, produciendo orgullo, logrando respeto y confianza (Munch, 2011, citado por Rojas et al., 2020), por lo que se convierten en motivadores en la medida que inducen a gestionar cambios en las apreciaciones de la gente con el propósito de ejercer influencia positiva para alcanzar los propósitos de la entidad

Al respecto se debe precisar que el ejercicio del liderazgo en la municipalidad de Sullana se tiene que asumir bajo la perspectiva que el servidor es el resultado del progreso de la entidad, a quien no se le ordena ni obliga, sino que se le motiva predicando con el ejemplo y preocupándose por el progreso de ellos y de la entidad, puesto que en armonía con, (Lee et al., 2013).

Por tanto, la municipalidad de Sullana, Piura necesita reiventarse y delinear diseños para solucionar dificultades, incluidos los conflictos vecinales, que pueden generar incertidumbre y temor en la población (Defensoría del Pueblo, 2020), tomando decisiones sin caer en la vieja práctica de solucionar conflictos nuevos con soluciones viejas, confundiendo los síntomas con los problemas.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Los hallazgos revelan que el nivel de gestión de conflictos vecinales en la municipalidad de Sullana, Piura necesita ser optimizado, debido a que, en la percepción del grupo de estudio, el nivel es medio. Así lo aprecia el 53,12% en negociación, 59,37% en mediación; 56,25% en conciliación; 50% en liderazgo
2. El nivel de toma de decisiones en la municipalidad de Sullana, Piura observa un impacto relativo, en la medida que, el grupo de estudio lo advierte como medio, El 59,38%, en identificación del problema; 53,13%, en generación de soluciones alternativas; 56,25%, en selección de la mejor alternativa; 62,5%, en evaluación de alternativas; 65,63%, en evaluación de la decisión; 50%, en implementación de la decisión
3. La gestión de conflictos y la toma de decisiones en la municipalidad de Sullana, Piura se encuentran en estrecha relación, con lo cual queda demostrado que existe una incidencia recíproca entre ambas variables de estudio.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se sugiere a la municipalidad de Sullana en sus distintas esferas de autoridad a desarrollar procesos de negociación, mediación y conciliación, ejerciendo liderazgo en la búsqueda de resolución de los conflictos vecinales.
2. Se recomienda a las autoridades y trabajadores de la municipalidad de Sullana, ante la presencia de conflictos vecinales, identificar el problema para generar soluciones, seleccionando y evaluando la mejor para tomar decisiones acertadas en beneficio de la población.
3. Se exhorta a los funcionarios y servidores de la municipalidad de Sullana a generar espacios de diálogo y conciliación con predictibilidad para enfrentar con éxito los conflictos vecinales.

## REFERENCIAS

- Abarca, Y.M., Espinoza, T.M., Llerenán, S.G., y Berríos, N.Y. (2020). Labor conflicts types and their management in nursing practice. *Enfermería Global* Nº 57. <http://dx.doi.org/10.6018/eglobal.19.1.364491>
- Acevedo, A., y Rojas, Z.M. (2016). Overview of the conflict, peace processes and postconflict. *Revista de la facultad de derecho y ciencias políticas - UPB* ISSN: 0120-3886 / ISSN (En línea): 2390-0016 / Vol. 46 / No. 124 enero - junio 2016 / Medellín, Colombia
- Alvarado, M. (2020). Así se generan los conflictos sociales en el país. Defensoría del Pueblo. Lima-Perú.
- Álvarez, S., y Castillo, C. (2020). Estrategias colaborativas para el abordaje de conflictos: espacios de diálogo en México, Perú, Colombia y Guatemala. Centro Latinoamericano para el Desarrollo Rural
- Álvarez, S., y Castillo, K. (2020). Estrategias colaborativas para el abordaje de conflictos: espacios de diálogo en México, Perú, Colombia y Guatemala. Centro Latinoamericano para el Desarrollo Rural. Obtenido de: <https://webnueva.rimisp.org>.
- Arias, R.M., y Espinoza, E.J.(2020). Conflict management in ecuadorian parishes. *Universidad y sociedad*. 12(2), 267-274.
- Babaloa, M.T., Stouten, J., Euwema, M.C., y Ovadje, F. (2016). The relation Between ethical leadership and workplace conflicts. *Journal of management*, 44(5).
- Bados, A., y García, E. (2014). Resolución de problemas. Universidad de Barcelona. Disponible en: <http://diposit.ub.edu>.
- Bustamante, L.E, Maldonado, V.M, González, C., y Gutiérrez, R. (2016). Mecanismos alternativos de solución de controversias en la prestación de servicios de salud. *Rev CONAMED*.17(3):126-9.

- Calderón, M. G. (2019). Relación entre los estilos de enfrentamiento del conflicto y el liderazgo transformacional en supervisores de una empresa metalmecánica en Lurín. Universidad Ricardo Palma. Obtenido de: <https://repositorio.urp.edu.pe>
- Cóndor, E.G., Bustamante, M.A., Lapo, M.C. y Campos, R.M. (2018). *Factores Intrínsecos de Motivación y Liderazgo en una Empresa Familiar Ecuatoriana de Telecomunicaciones*, Revista Información Tecnológica, 29(4), 205-216
- Cuadrado, C. (2015). La mediación: ¿Una alternativa real al proceso penal? Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología 1, 17-01.
- Defensoría del Pueblo (2020). Prevención y gestión de conflictos sociales en el contexto de la pandemia por el covid-19. Lima-Perú. Obtenido de: <https://www.defensoria.gob.pe>.
- Díaz, Y.C., Andrade, J.M., y Ramírez, E. (2019). *Transformational Leadership and Social Responsibility in Coffee Women's Associations in Southern Colombia*. Información Tecnológica. 30(5). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000500121>
- Domínguez, R., y Caria, S. (2018). *Latin American Roots of the Other-Development: Development Styles and Human Scale Development Approach*. Am. Lat. Hist. Econ. 25(2). versión On-line ISSN 2007-3496 versión impresa ISSN 1405-2253
- Erkutlu, H., y Chafra, J. (2015). The mediating roles of psychological safety and employee voice on the relationship between conflict management styles and organizational identification. American Journal of Business, 30(1), 72–91.
- Escobar, M., Vera, L. D.; Correa, A. A. (2014). Generación de ideas en el contexto organizacional: comprensiones a partir del estudio de una empresa del sector gráfico de Medellín. Universidad y Empresa, 16(26), 191-209. Obtenido de: <https://www.redalyc.org>.

- Espinosa, C. (2016). How Are Organizational Decisions Made? A Classical Review. *Sociológica (Méx.)*, 31(87). Obtenido de: <http://www.scielo.org.mx/>
- Espinoza, C. (2016). How Are Organizational Decisions Made? A Classical Review. *Sociológica (Méx.)* 31(87). Obtenido de: <http://www.scielo.org.mx>.
- Fischman, D. (2006). *El camino del líder*. Lima-Perú
- Fuquén, M.E. (2018). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *Tabula Rasa* (1), 265-278. Disponible en: <http://www.redalyc.org>.
- Gonzales, J., Salazar, F., Ortiz, R., y Verdugo, D. (2019). Strategic management: tool for decision making in organizations. *Telos* 21(1) 242-267
- Hidalgo, D., Ortiz, C., Lobatón, J., Huamaní, P., y Mezones. E. (2016). Alternative mechanisms for conflict resolution in the context of health rights: The Peruvian experience from the center for reconciliation and arbitration of the national health authority. *Rev Peru Med Exp Salud Publica* 33 (3) <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2016.333.2300>
- Illera, M de J. (2017). La formas de alternativas de resolución de conflictos: Un análisis desde el ámbito de las relaciones sociales y de los principios de la administración de justicia en Colombia. Tesis doctoral. Universidad de Castilla-La Mancha. España.
- Lee, J., B. Almanza y otros tres autores (2013). *Does transformational leadership style influence employees' attitudes toward food safety practices?*, doi: 10.1016/j.ijhm.2012.09.004, *International Journal of Hospitality Management*, 33, 282-293
- León, C.A. (2016). La gestión del conflicto en las organizaciones complejas. Universidad Internacional de Andalucía. España. Obtenido de: <https://dspace.unia.es>
- León, J.C. (2019). Economic and sociopolitical determinants of socio-environmental conflicts in Peru. *Rev. investig. Altoandín*. 21(2). <http://dx.doi.org/10.18271/ria.2019.456>

- Leyva, E. (2020). La teoría de la racionalidad limitada, Expresiones UDLAP. Universidad de las Américas de Puebla. México. Obtenido de: <http://blog.udlap.mx/blog>
- Ministerio de Educación (2017). Participación y clima institucional. Lima-Perú.
- Ministerio de Educación de Republica Dominicana (2016). La mediación como herramienta de resolución de conflictos en el sistema educativo dominicano manual de entrenamiento para facilitadores. Santo Domingo. Obtenido de: <https://www.unicef.org>
- Mohamed, L.M. (2016). *Assessing the effects of transformational leadership: A study on Egyptian hotel employees*, Journal of Hospitality and Tourism Management, 27, 49-59
- Montes, C., Rodríguez, D., y Serrano, G. (2014). Estrategias de manejo de conflicto en clave emocional. Anales de Psicología, Universidad de Murcia. España. 30(1), 238-246).
- Mosqueda, A., Mendoza, S., y Jofré, V. (2018). Nursing contribution in health decision making. Revista Brasileira de Enfermagem. 67(3).
- Munch, L. (2011). *Liderazgo y Dirección*. México: Editorial Trillas
- Olgúin, P.V. (2020). Tipos de líderes. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. México. Obtenido de: <https://www.uaeh.edu.mx>
- Ortiz, R. (2018). *Tipos de liderazgo según David Fischman*. Recuperado de: <https://www.academia.edu>
- Ozgur, C., Fons, J. R., e Itziar, A. (2020). Estrategias de Resolución de Conflictos, Preferencias de Aculturación y Satisfacción de Pareja en los Grupos Étnicos de los Países Bajos. Acta de investigación psicol vol.9 no.3 México dic. 2019 Epub 24-Abr-2020. <https://doi.org/10.22201/fpsi>.
- Pérez, E., y Gutiérrez, D. (2016). El conflicto en las instituciones escolares. Ra Ximhai, 12(3), 163-180

- Pérez, J.F. (2020). On mediation negotiation: tools to treat conflicts in the school of the 21st century.. *Voces De La Educación*, 5(9), 40-51. Obtenido de: <https://www.revista.vocesdelaeducacion.com.mx/>
- Ríos, B.H. (2020). *El liderazgo*. Instituto Idema Santiago Ramón y Cajal. Obtenido de: <http://books.instituto-idema.org/>
- Rodríguez, Y. (2013). Impact of bounded rationality upon the informational process of organizational decision making. *Revista Cubana de información en ciencias de la salud*. 24 (1), 56-72.
- Rodríguez, Y., y Pinto, M. (2018). Information use model for the strategic decision making in information organizations. *Transformación Campinas*. 30(1), 51-64
- Rojas, O. A., Vivas, A.D., Mota, K.T., Quiñonez, J.Z. (2020). Transformational leadership from the perspective of humanist pedagogy. *Sophia* no.28 . <https://doi.org/10.17163/soph.n28.2020.09>
- Romero, S.A. (2020). Conciliación: procedimiento y técnicas de conciliación. *Tratado de Gestión de Conflictos*. Lima. Disponible en: <https://cejamericas.org>
- Salazar, R., Colque, H. (2020). The effectiveness of the conciliations in the “Colque Valdivia” Extrajudicial Conciliation Center. *Qualitas investigaciones*. 6(1). <file:///D:/Documents%20and%20Settings>
- Salinas, A.M. (2017). Los métodos de resolución extrajudicial de conflictos. análisis e impacto de la mediación transfronteriza en el ámbito de la unión europea. Tesis doctoral. Universidad Nacional de Educación a Distancia. Madrid.-España. Disponible en: <file:///D:/Documents%20and%20Settings>
- Sampedro, J. L. (2009). *Economía humanista: algo más que cifras*. Madrid: Debate
- Sanabria, M.A. (2016). Toma de decisiones con criterios múltiples. Universidad Estatal a Distancia. Costa Rica. Recuperado de: <https://repositorio.uned.ac.cr>.

- Sánchez, A., Márquez, D., y Camarillo, B. (2020). Desafíos de los medios alternativos de solución de controversias en el derecho mexicano contemporáneo. Defensoría de los derechos Univeritarios. Obtenido de: <https://www.defensoria.unam.mx>
- Silva, R.R., Pino, F.N., y López, F.R. (2020). Impact of mediation on the labor conflicts of MSME enterprises and their workers. *Universidad y Sociedad* vol.12 no.1. Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/>
- Stingl, V., y Geraldi, J. (2017). Errors, lies and misunderstandings: Systematic review on behavioural decision making in projects. *International Journal of Project Management*, 35(2), 121–135. <https://doi.org/>
- Umanzor, C. (2017). ¿Cómo enseñar a tomar decisiones acertadas?. Fundación para el desarrollo socioeconómico y restauración ambiental. San Salvador. Recuperado de: <http://www.ula.ve/>
- Universidad Autónoma de Ica (2016). Manejo y negociación de conflicto. Obtenido de: <repositorio.autonomadeica.edu.pe>
- Ureta, J. (2015). Conciliación, comunidad y gobiernos locales. Lima-Perú. Obtenido de: <https://biblioteca.cejamericas.org>.
- Vásquez, D.M. (2020). La inteligencia organizacional en la toma de decisiones de la gerencia del talento humano. Fundación Universidad de América. Bogotá-Colombia. Obtenido de: <https://repository.uamerica.edu.co>
- Villalobos, M., y Pertuz, F. (2019). Conflict management in the entrepreneurship of the companies of the gastronomic sector of Santa Marta Colombia 5 (1). 31-57. Obtenido de: <file:///D:/Documents%20and%20Settings>
- West, R., Godinho, C. A., Bohlen, L. C., Carey, R. N., Hastings, J., Lefevre, C. E., y Michie, S. (2019). Development of a formal system for representing behaviour-change theories. *Nature Human Behaviour*, 3(5), 526–536. <https://doi.org/10.1038/s41562-019-0561-2>

## ANEXOS

**Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gestión de conflictos vecinales	Proceso orientado al encuentro de puntos y propósitos comunes para alcanzar la mejor solución para todas las partes interesadas (Erkutlu y Chafra, 2015),	La variable será operacionalizada en razón de las dimensiones: negociación, mediación, conciliación, liderazgo, cuya valoración se realizará a partir de la aplicación del instrumento correspondiente	Negociación	Diálogo entre las partes	Ordinal
				Acuerdo satisfactorio	
				Concesión de las partes	
				Resolución de situaciones controversiales	
				Precisión de reglas básicas	
			Mediación	Participación de intermediarios	
				Encuentro de entendimiento con ayuda	
				Consideración de alternativas	
				Soluciones beneficiosas	
				Mediador competente	
			Conciliación	Intervención de conciliador	
				Facilitación de comunicación	
				Recomendaciones de solución	
				Determinación de la solución por los involucrados	
				Conocimiento de la situación controvertida	
			Liderazgo	Influencia no coercitiva	
				Trabajo dinámico	
Reglas claras					
Comportamiento positivo					
Actitud proactiva					

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Toma de decisiones	Proceso por el cual de entre varias alternativas se selecciona una, cuando se trata de resolver diferentes situaciones de la vida (Rodríguez y Pinto, 2018).	La variable será operacionalizada en razón de las dimensiones: identificación del problema, generación de soluciones alternativas, selección de la mejor alternativa, evaluación de alternativas, implementación de la decisión, cuya valoración se realizará a partir de la aplicación del instrumento correspondiente	Identificación del problema	Determinación oportuna de los hechos	Ordinal
				Percepción de lo que ocurre alrededor	
				Acopio de información	
			Generación de soluciones alternativas	Circunstancias que requieren solución inmediata	
				Búsqueda de opciones para resolver el problema	
				Generación de iniciativas	
				Establecimiento de diversidad de ideas	
			Selección de la mejor alternativa	Ejercicio de la creatividad	
				Elección de la mejor opción	
				Solución del problema en mejores condiciones	
			Evaluación de alternativas	Expertiz del decisor	
				Adecuación de opciones	
				Mejor solución adoptada	
			Evaluación de la decisión	Toma de decisiones para el mediano y largo plazo	
				Proceso de retroalimentación	
				Orientación al decisor	
			Implementación de la decisión	Réplica en otras decisiones	
				Ejecución de la decisión	
Determinación exitosa					
Traducción de la decisión en acción efectiva					

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario de gestión de conflictos vecinales

Apellidos y nombres: .....

El presente documento tiene como finalidad valorar la gestión de conflictos vecinales en la municipalidad de Sullana. Se ha de marcar con un aspa la alternativa según corresponda:

Siempre (3)      A veces (2)      Nunca (1)

Nº	Ítems	Niveles		
		Siempre	A veces	Nunca
<b>Variable 1: Gestión de conflictos vecinales</b>				
<b>Dimensión: Negociación</b>				
1	Las partes dialogan en forma asertiva en la solución de conflictos vecinales			
2	Los involucrados arriban a acuerdos satisfactorios			
3	Las partes ceden de manera recíproca en sus intereses			
4	Se resuelven las situaciones controversiales en forma favorable			
5	Las reglas básicas son precisadas en la solución de conflictos vecinales			
<b>Dimensión: Mediación</b>				
6	La intervención del mediador contribuye a la solución del conflicto...			
7	El entendimiento de las partes recibe el soporte del mediador			
8	En la mediación se considerarn varias alternativas			
9	Se arriba a soluciones beneficiosas para las partes			
10	La entidad propicia la participación de mediadores competentes			

Nº	Ítems	Niveles		
		Siempre	A veces	Nunca
<b>Variable 1: Gestión de conflictos vecinales</b>				
<b>Dimensión: Conciliación</b>				
11	Las partes aceptan voluntariamente la intervención del conciliador			
12	El conciliador facilita la comunicación entre los involucrados			
13	Se formulan recomendaciones a partir del proceso conciliatorio			
14	Los propios involucrados determinan de manera optativa la solución del conflicto			
15	El conciliador tiene conocimiento suficiente de la situación controvertida			
<b>Dimensión: Liderazgo</b>				
16	La autoridad ejerce influencia liberadora ante los colectivos vecinales			
17	En la resolución de conflictos se observa un trabajo dinámico por parte del responsable			
18	Se establecen reglas claras en la resolución de conflictos			
19	El responsable asume comportamiento positivo ante la presencia del conflicto			
20	La autoridad muestra actitud proactiva			

## Cuestionario de toma de decisiones

Apellidos y nombres: .....

El presente documento tiene como finalidad valorar el nivel de toma de decisiones en la municipalidad de Sullana. Se ha de marcar con un aspa la alternativa según corresponda:

Siempre (3)    A veces (2)    Nunca (1)

Nº	Ítems	Niveles		
		Siempre	A veces	Nunca
<b>Variable 2: Toma de decisiones</b>				
<b>Dimensión: Identificación del problema</b>				
1	El responsable identifica en forma oportuna los hechos en la toma de decisiones			
2	La autoridad se percata de lo que ocurre a su alrededor			
3	El decisor tiene suficiente información del problema presentado			
4	El encargado de la toma de decisiones advierte aquellos hechos que requieren solución inmediata			
<b>Dimensión: Generación de soluciones alternativas</b>				
5	Se propicia la búsqueda de opciones para resolver el problema			
6	Se genera iniciativas para la toma de decisiones			
7	Se establecen una diversidad de ideas para resolver la controversia			
8	El responsable desarrolla la creatividad en la toma de decisiones			
<b>Dimensión: Selección de la mejor alternativa</b>				
9	El decisor toma la mejor opción para resolver la situación controvertida			
10	Se resuelve el problema en las mejores condiciones			
11	El responsable evidencia expertiz en la resolución de la controversia			

Nº	Ítems	Niveles		
		Siempre	A veces	Nunca
<b>Variable 2: Toma de decisiones</b>				
<b>Dimensión: Evaluación de alternativas</b>				
12	Se adecúan las opciones para la toma de decisiones			
13	El decisor se responsabiliza de la decisión adoptada			
14	Se toma decisiones estratégicas en la entidad			
<b>Dimensión: Evaluación de la decisión</b>				
15	La entidad retroalimenta la determinación de decisiones			
16	El responsable evalúa la decisión tomada para orientar su accionar			
17	La buena decisión adoptada se replica en otras determinaciones			
<b>Dimensión: Implementación de la decisión</b>				
18	Se traduce la decisión tomada en acción efectiva			
19	La autoridad toma decisiones que favorecen a la colectividad			
20	Se ejecuta la toma de decisiones			

*Fuente: Cuadro elaborado por el investigador*

### Anexo 3. Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Yo, Maria Elisa Toro Herrera, identificado con DNI N° 40273864, grado académico de doctora, expreso que, por medio de la presente dejo constancia que he revisado con fines de validación el instrumento: Cuestionario de gestión de conflictos vecinales y toma de decisiones y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Nº	INDICADORES	CATEGORIAS			
		MB	B	R	D
1	La redacción empleada es clara y precisa	x			
2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	x			
3	Está formulado con lenguaje apropiado	x			
4	Está expresado en conductas observables	x			
5	Tiene rigor científico	x			
6	Existe una organización lógica	x			
7	Está formulado en relación a los objetivos de la investigación	x			
8	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	x			
9	Observa coherencia con el título de la investigación	x			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	x			
11	Es apropiado para la recolección de información	x			
12	Está caracterizado según criterios pertinentes	x			
13	Está adecuado para valorar aspectos relevantes	x			
14	Muestra relación con las variables, dimensiones e indicadores	x			
15	Guarda relación con la hipótesis de la investigación	x			
16	El instrumento está orientado al propósito de la investigación	x			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	x			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	x			
19	Es apropiado a la muestra representativa	x			
20	Se fundamenta en referencias actualizadas	x			
VALORACIÓN FINAL		x			

*Fuente: Cuadro elaborado por el investigador*

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado y en señal de conformidad firmo la presente en el mes de octubre del 2020



-----

Dra. María Elisa Toro Herrera

DNI 40273864

e-mail: [mariaelisa204@hotmail.com](mailto:mariaelisa204@hotmail.com)

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Justina Guillermina Lisboa Zumarán, identificada con DNI N° 16431477, grado académico de doctora, expreso que, por medio de la presente dejo constancia que he revisado con fines de validación el instrumento: Cuestionario de gestión de conflictos vecinales y toma de decisiones y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones

N°	INDICADORES	CATEGORIAS			
		MB	B	R	D
1	La redacción empleada es clara y precisa	x			
2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	x			
3	Está formulado con lenguaje apropiado	x			
4	Está expresado en conductas observables	x			
5	Tiene rigor científico	x			
6	Existe una organización lógica	x			
7	Está formulado en relación a los objetivos de la investigación	x			
8	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	x			
9	Observa coherencia con el título de la investigación	x			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	x			
11	Es apropiado para la recolección de información	x			
12	Está caracterizado según criterios pertinentes	x			
13	Está adecuado para valorar aspectos relevantes	x			
14	Muestra relación con las variables, dimensiones e indicadores	x			
15	Guarda relación con la hipótesis de la investigación	x			
16	El instrumento está orientado al propósito de la investigación	x			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	x			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	x			
19	Es apropiado a la muestra representativa	x			
20	Se fundamenta en referencias actualizadas	x			
<b>VALORACIÓN FINAL</b>		x			

*Fuente: Cuadro elaborado por el investigador*

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado y en señal de conformidad firmo la presente en el mes de octubre del 2020



---

Dra. Justina Guillermina Lisboa Zumarán  
DNI N°16431477

---

e-mail: [jlzumaran@gmail.com](mailto:jlzumaran@gmail.com)

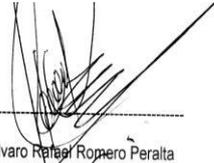
## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Álvaro Rafael Romero Peralta, identificado con DNI N° 14498536, grado académico de maestro, expreso que, por medio de la presente dejo constancia que he revisado con fines de validación el instrumento: Cuestionario de gestión de conflictos vecinales y toma de decisiones y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

N°	INDICADORES	CATEGORIAS			
		MB	B	R	D
1	La redacción empleada es clara y precisa	x			
2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	x			
3	Está formulado con lenguaje apropiado	x			
4	Está expresado en conductas observables	x			
5	Tiene rigor científico	x			
6	Existe una organización lógica	x			
7	Está formulado en relación a los objetivos de la investigación	x			
8	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	x			
9	Observa coherencia con el título de la investigación	x			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	x			
11	Es apropiado para la recolección de información	x			
12	Está caracterizado según criterios pertinentes	x			
13	Está adecuado para valorar aspectos relevantes	x			
14	Muestra relación con las variables, dimensiones e indicadores	x			
15	Guarda relación con la hipótesis de la investigación	x			
16	El instrumento está orientado al propósito de la investigación	x			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	x			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	x			
19	Es apropiado a la muestra representativa	x			
20	Se fundamenta en referencias actualizadas	x			
VALORACIÓN FINAL		x			

*Fuente: Cuadro elaborado por el investigador*

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado y en señal de conformidad firmo la presente en el mes de octubre del 2020



Mg. Álvaro Romero Peralta  
DNI 16498536

e-mail: [alvaroromero10\\_08@hotmail.com](mailto:alvaroromero10_08@hotmail.com)

## Confiabilidad del instrumento

	ID	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30	I31	I32	I33	I34	I35	I36	I37	I38	I39	I40		
1	.	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2		
2	.	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
3	.	2	1	2	3	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1
4	.	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	1	3		
5	.	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1		
6	.	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1		
7	.	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	3	3	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2		
8	.	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
9	.	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
10	.	3	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1		

< Vista de datos / Vista de variables >
   
 SPSS El procesador está preparado

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,839	40