



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gestión social de la Oficina de Diálogo del MTC en la prevención  
de conflictos en la Carretera Yanacocha – Hualgayoc, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

García Lozano, Jesús (ORCID: 0000-0001-6263-0794)

**ASESOR:**

Dr. Larico Uchamaco, Guido Raúl (ORCID: 0000-0002-7624-3522)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LIMA – PERÚ**

**2021**

### **Dedicatoria**

A mi padre que está junto a Dios y a mi madre que aún está a mi lado.

## **Agradecimiento**

A todas las personas que contribuyeron para realizar esta tesis.

## Índice de contenidos

	Pag.
Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	vi
Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	2
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	11
3.1.1. Tipo de estudio .....	11
3.1.2. Enfoque .....	11
3.1.3. Diseño .....	11
3.1.4. Nivel.....	11
3.1.5. Corte.....	12
3.2. Variable y operacionalización.....	12
3.2.1. Variable 1: Gestión social .....	12
3.2.2. Variable 2: Prevención de conflictos.....	13
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	13
3.3.1. Población.....	13
3.3.2. Muestra.....	13
3.3.3. Muestreo.....	14
3.3.4. Unidad de análisis .....	14

3.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.4.1.	Técnicas .....	14
3.4.2.	Instrumentos.....	15
3.4.3.	Validez.....	15
3.4.4.	Confiabilidad.....	15
3.5.	Procedimientos .....	16
3.6.	Método de análisis de datos.....	16
3.7.	Aspectos éticos .....	16
IV.	RESULTADOS .....	17
4.1.	Descripción de resultados .....	17
4.2.	Contrastación de hipótesis .....	24
4.2.1.	Hipótesis general .....	24
4.2.2.	Hipótesis específica 1 .....	25
4.2.3.	Hipótesis específica 2.....	26
4.2.4.	Hipótesis específica 3.....	27
V.	DISCUSIÓN .....	28
VI.	CONCLUSIONES.....	32
VII.	RECOMENDACIONES.....	33

## Índice de tablas

Tabla 1 .....	16
Tabla 2 .....	17
Tabla 3 .....	18
Tabla 4 .....	19
Tabla 5 .....	20
Tabla 6 .....	21
Tabla 7 .....	22
Tabla 8 .....	23
Tabla 9 .....	24
Tabla 10 .....	25
Tabla 11 .....	26
Tabla 12 .....	27

## Índice de figuras

<i>Figura 1</i> .....	17
<i>Figura 2</i> .....	18
<i>Figura 3</i> .....	19
<i>Figura 4</i> .....	20
<i>Figura 5</i> .....	21
<i>Figura 6</i> .....	22
<i>Figura 7</i> .....	23

## Resumen

La presente investigación se llevó a cabo con el objetivo de demostrar la influencia de la gestión social de la Oficina de Diálogo del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) en la prevención de conflictos sociales en la carretera Hualgayoc – Yanacocha en el año 2021. La metodología utilizada fue el hipotético deductivo, de tipo básica, con enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de nivel correlacional, de corte transversal. La población estuvo conformada por los funcionarios del (MTC) y autoridades, dirigentes y población de la zona de intervención del proyecto; la muestra fue representada por los actores claves del MTC y actores sociales claves de la zona de influencia de la carretera, con un muestreo no probabilístico, para el recojo de la información se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Para el procesamiento de la información se utilizó el programa SPSS. Para el análisis de los resultados se utilizó el método Rho Spearman, mediante el cual se obtuvo que la gestión social tiene un alto nivel de correlación positiva (0.752) con la prevención de conflictos sociales, lo que significa que, a mejor gestión social mayor prevención de conflictos, con lo cual se corroboró el objetivo general de la investigación y quedando aceptada la hipótesis general alterna, puesto que el nivel de significancia (0.000) es menor al nivel de significación (0.05).

**Palabras Clave:** Gestión social, atención de solicitudes, atención de alertas, seguimiento a compromisos y prevención de conflictos.



## **Abstract**

This research was carried out with the objective of demonstrating the influence of the social management of the Oficina de Diálogo of the Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) in the prevention of social conflicts on the Hualgayoc - Yanacocha highway in 2021. The methodology used was the hypothetical deductive, basic type, with a quantitative approach, with a non-experimental, correlational level, cross-sectional design. The population was made up of (MTC) officials and authorities, leaders, and the population of the project's intervention area; The sample was represented by key MTC actors and key social actors from the area of influence of the highway, with a non-probabilistic sampling. The survey technique was used to collect the information and the questionnaire was used as an instrument. For the information processing, the SPSS program was used. For the analysis of the results, the Rho Spearman method was used, through which it was obtained that social management has a high level of positive correlation (0.752) with the prevention of social conflicts, which means that, the better the social management, the greater the prevention. of conflicts, with which the general objective of the investigation was corroborated and the alternate general hypothesis being accepted, since the level of significance (0.000) is lower than the level of significance (0.05).

**Keywords:** Social management, attention to requests, attention to alerts, monitoring of commitments and conflict prevention.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En el Perú, según lo afirma Prada Vargas, R. (2018), se aprecia un crecimiento progresivo de los conflictos sociales, generados por la no atención del Estado a las demandas de la población para solucionar sus problemas; por tanto, es necesario el diseño e implementación de políticas públicas para la prevenir y resolver los conflictos, y así garantizar la gobernabilidad dentro de un clima de paz social.

Por otro lado, una de las mayores demandas sociales es por la intervención en infraestructura de transporte, puesto que es una de las brechas más grandes que se tienen que cerrar en el país. Según, Bonifaz, J. L, (2019), el Banco Interamericano de Desarrollo – BID, en el 2018, realizó un estudio, en el cual señala que, del total de carreteras en el Perú, solo el 16% están pavimentadas.

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones, con la finalidad de atender las demandas sociales de la población y acortar las brechas en infraestructura, viene interviniendo en la construcción, rehabilitación y mantenimiento de carreteras a nivel nacional, es por ello, que su primer objetivo estratégico institucional es dotar de infraestructura en vías de transporte para la integración interna y externa del Perú. (Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2020).

Sin embargo, estas intervenciones del Ministerio de Transportes en la construcción de vías en el país, muchas veces se ha visto afectada su desarrollo por la presencia de conflictos sociales, los cuales han retrasado la ejecución de las obras y ha generado pérdidas al sector pública y privado afectando a la gobernabilidad y al orden público, considerando un costo no solamente económico y también social e institucional. (Defensoría del Pueblo, 2019)

Con fecha 28.05.2014, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (Concedente) y Concesionaria Vial Sierra Norte S.A. (Concesionario), firman el contrato de concesión para la rehabilitación, mejoramiento y conservación de la carretera Longitudinal de la Sierra, Tramo 2, en el cual se estima una inversión de \$552 millones, en 25 años de concesión.

Según el contrato, es responsabilidad del MTC entregar los terrenos de derecho de vía liberados para que el Concedente realice los trabajos respectivos, sin embargo, en el sub tramo Yanacocha – Hualgayoc existía sectores no asfaltados

producto de problemas sociales de oposición a ceder los predios cuando se construyó la vía en el año 2012. Esta situación viene generando reclamos sociales por parte de los actores sociales de la zona de intervención, según el Informe N° 020-2020-MTC/04.03.JGL. (Oficina de Diálogo y Gestión Social del MTC, 2020)

Ante este escenario de conflictividad, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, a fin de brindar las condiciones sociales favorables para la ejecución de los proyectos del Sector, en marzo del 2019 ha creado la Oficina de Diálogo y Gestión Social, encargada de la prevención, gestión y solución de la conflictividad social (diferencias, controversias y conflictos) que se puedan presentar en las intervenciones del Sector (ROF MTC, 2019, Art. 93).

Los impactos que produce los conflictos sociales en la gobernabilidad, es una de las razones para que la Defensoría del Pueblo intervenga en estos temas y se cree oficinas de atención de conflictos sociales en distintos organismos del Estado (Bravo J. D. 2019): es por ello, que existió la necesidad de investigar sobre la influencia que viene teniendo la gestión social del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, a través de la Oficina de Diálogo y Gestión social, sobre la prevención de conflictos en la carretera Yanacocha – Hualgayoc, la cual forma parte de la carretera Longitudinal de la Sierra, Tramo 2.

En este sentido, el problema general de la investigación fue: ¿De qué manera la Gestión social de la Oficina de Diálogo del MTC influye en la prevención de conflictos en la carretera Yanacocha – Hualgayoc, 2021?; y los problemas específicos fueron: ¿De qué manera la atención de solicitudes influye en la prevención de conflictos en la carretera Yanacocha – Hualgayoc, 2021?; ¿De qué manera la atención de alertas influye en la prevención de conflictos en la carretera Yanacocha – Hualgayoc, 2021?; ¿De qué manera el seguimiento a los compromisos influye en la prevención de conflictos en la carretera Yanacocha – Hualgayoc, 2021?.

La investigación se justifica teóricamente, porque pretende llenar un vacío en el conocimiento de un determinado tema (Hernández, F. et ál., 2014), puesto que en el Perú no existe muchas investigaciones relacionadas a la gestión social del Estado y los conflictos sociales. La justificación metodológica consiste en la

contribución del relacionamiento de dos variables (Hernández, F. et ál., 2014), la influencia de la gestión social en la prevención de los conflictos sociales. Asimismo, tiene una justificación práctica, en la medida que sugiere estrategias para contribuir con la solución del problema (Fernández, V. H. 2020, tomado de Bernal. C., 2010). También tiene una justificación social, en la medida que los resultados de la investigación tienen una trascendencia para la sociedad (Salinas, P. y Cárdenas, M. 2009), puesto que está orientado a prevenir conflictos sociales y así reducir el costo social de los mismos.

El objetivo general de la investigación consistió en demostrar que la gestión social de la Oficina de Diálogo del MTC influye en la prevención de conflictos en la carretera Yanacocha – Hualgayoc, 2021; y los objetivos específicos fueron los siguientes: demostrar que la atención de solicitudes influye en la prevención de conflictos en la carretera Yanacocha – Hualgayoc, 2021; demostrar que la atención de alertas tempranas influye en la prevención de conflictos en la carretera Yanacocha – Hualgayoc, 2021; demostrar que el seguimiento a los compromisos influye en la prevención de conflictos en la carretera Yanacocha – Hualgayoc, 2021.

La hipótesis general del estudio fue: La gestión social de la Oficina de Diálogo del MTC influye en la prevención de conflictos en la carretera Yanacocha – Hualgayoc, 2021; y como hipótesis específicas fueron: La atención de solicitudes influye en la prevención de conflictos en la carretera Yanacocha – Hualgayoc, 2021; La atención de alertas tempranas influye en la prevención de conflictos en la carretera Yanacocha – Hualgayoc, 2021; El seguimiento a los compromisos influye en la prevención de conflictos en la carretera Yanacocha – Hualgayoc, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Para la investigación se ha revisado diferentes estudios a nivel nacional, así tenemos a Garay, V. (2020). *Responsabilidad social en la prevención del conflicto social minero. Cusco, 2020.* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, sede Lima. Tuvo como objetivo explicar la influencia de la responsabilidad social en la prevención de los conflictos sociales mineros en la región del Cusco; utilizó una muestra de 105 comuneros; teniendo como resultados en la responsabilidad social nivel bajo en 58 (52,2%) y en la prevención de conflictos el nivel es moderado en 68 (64,8%), concluyó que existe influencia en la responsabilidad social en la prevención de conflictos sociales el mismo que es entre 28.7% y 36.0% de acuerdo con la prueba de regresión logística ordinal.

En este mismo sentido, Aparicio Huaspa, J.R (2017). *Influencia de la responsabilidad social corporativa en la prevención de conflicto social minero caso: Las Bambas – 2014.* (Tesis de Doctorado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Teniendo como objetivo determinar la influencia de la responsabilidad social, en la prevención de conflicto social minero. Utilizó una muestra de 170 personas; teniendo como resultados que la responsabilidad social es medio (88.2%), el mismo que concluye que la responsabilidad social influye en la prevención de conflictos mineros, caso las Bambas.

Por su parte, Urteaga, R. (2020). *La vulneración de los derechos fundamentales de la persona durante el desarrollo de conflictos sociales en la mina Yanacocha 2019.* (Tesis de Pregrado). Universidad Cesar Vallejo, sede Lima. Cuyo objetivo fue determinar cómo los derechos de las personas se vulneran cuando ocurren hechos de manifestación contra las empresas trasnacionales; el estudio tuvo un enfoque cualitativo, teniendo como resultado del análisis de las entrevistas que la vulneración de los derechos humanos en los conflictos sociales de la minera Yanacocha, afectan tanto a los actores involucrados en el conflicto como a terceros. El estudio concluyó que los conflictos sociales en la minera Yanacocha, si se llega a vulnerar los derechos fundamentales de las personas.

También, Calle, C. (2016). *Impacto de los conflictos sociales en la eficiencia del gasto municipal.* (Tesis de Pregrado) Universidad de Piura. La investigación tuvo

el objetivo de identificar y medir el impacto que genera los conflictos sociales en el gasto municipal. El resultado que se obtuvo es que la presencia de conflictos sociales disminuyó en un 29.5% en promedio la ejecución del gasto municipal en proyectos de inversión. En consecuencia, como conclusión se arribó que la presencia de conflictos sociales sí disminuye el gasto de la inversión municipal.

Asimismo, Pinedo, C. (2020). *Conflictos sociales y participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto – 2020*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, cede Tarapoto. El estudio tuvo como objetivo establecer la relación entre los conflictos sociales y la participación ciudadana en la municipalidad provincial de Tarapoto. La muestra estuvo representada por 50 ciudadanos de la municipalidad de Tarapoto que estuvieron involucrados en los conflictos. Los resultados que se obtuvieron fue que el estado de los conflictos sociales es: bajo 22%, medio 28% y alto 50%, y el nivel de participación ciudadana es: bajo 56%, medio 26% y alto 18%. El estudio concluye que, sí existe relación entre la participación ciudadana y los conflictos sociales en la Municipalidad Provincial de Tarapoto, San Martín.

Por otro lado, Cardona, Cruz. (2020). *Los conflictos socioambientales y su influencia en la economía del departamento de Cajamarca, 2010 – 2017*. (Tesis de Doctorado). Universidad Nacional de Cajamarca. Se planteó como objetivo estimar la incidencia de los conflictos socioambientales en la economía de la región Cajamarca en los años 2010 al 2017. Se trabajó con una muestra de 120 conflictos sociales registrados durante el periodo de investigación. Los resultados mostraron que se dejaron de invertir en un monto de US\$ 17,800 millones, lo cual influyó en el crecimiento económico del departamento de Cajamarca durante el periodo señalado. La investigación concluyó que los conflictos socioambientales y los proyectos de inversión paralizados influyeron negativamente en la economía del departamento Cajamarca.

En cuanto a los antecedentes internacionales tenemos a Santé, A. (2016). *Prevención de la evolución de conflictos sociales en conflictos armados*. (Tesis de Doctorado). Universidad Nacional de Educación a Distancia, España. El objetivo de la investigación consistió en demostrar la posibilidad de prevenir que un conflicto

social se convierta en conflicto armado. Se tuvo como muestra 5 países con presencia de conflictos sociales con modelos y valores culturales diferentes. En los resultados se apreció la relación que existe entre la evolución de un conflicto social hacia la violencia, en cuyo proceso hay una ausencia del Estado. La investigación concluye que, es posible crear un sistema de prevención para evitar que un conflicto social pueda convertirse en un conflicto armado.

En este mismo sentido, Barrio, F. (2016). *La gestión de la responsabilidad social corporativa*. (Tesis de Doctorado). Universidad Autónoma de Barcelona, España. El objetivo fue analizar la gestión de la responsabilidad social corporativa, desde la perspectiva de la comunicación. La muestra está conformada por 11 personas informantes seleccionados de manera intencional por el investigador en base al conocimiento y experiencia en las organizaciones. La investigación concluye que la responsabilidad social de la organización se articula por medio de un plan estratégico alineado a la misión y visión de la organización.

Por otro lado, Chalco, A. (2020). *Prevención de conflictos en la participación de los padres de familia en la gestión educativa en colegios secundarios*. (Tesis). Universidad Mayor San Andrés, La Paz – Bolivia. El objetivo de investigación fue: establecer los factores que causan los conflictos en los colegios durante la participación de los padres de familia. La muestra fue de 3 unidades educativas de la ciudad de La Paz. El estudio concluyó que los factores que causan conflictividad en los colegios durante el proceso de participación de los padres de familia son los bajos niveles de relacionamiento entre padres y profesores, falta de coordinación, comunicación oportuna y seguimiento a las actividades de los estudiantes.

Asimismo, Salamanca, G. (2016). *Estudio de una política pública en el conflicto armado colombiano: prevención del reclutamiento infantil*. (Tesis de Maestría). Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, sede Ecuador. El objetivo del estudio fue analizar la política pública colombiana en la prevención del reclutamiento infantil a formar parte de los conflictos armados. El estudio concluyó que las políticas públicas de prevención del reclutamiento de niños y adolescentes a formar parte de los conflictos armados, obedece a la presión de los organismos internacionales por las denuncias a la violación de los derechos humanos.

En relación a la variable de gestión social se presenta las siguientes definiciones: De acuerdo a Pérez, P. & Merino, (2013), es la construcción de diferentes espacios en los cuales existe una interacción social basado en el aprendizaje colectivo para el diseño y ejecución de proyectos que estén orientados a atender las necesidades sociales, lo cual implica el diálogo entre el estado, las empresas, las organizaciones y la sociedad civil. En esta misma línea, Ramirez Martinez, C. (2019), menciona que la gestión social tiene que ver con las decisiones y acciones colectivas con el propósito de lograr alternativas de solución a los problemas sociales. Por su parte, Beaumont, M. (2016), define como gestión social a la gestión de las organizaciones estatales, privadas, comunales que en su interacción con la sociedad crean valor social, alcanzando sus objetivos sociales solucionando sus problemas y necesidades sociales.

En cuanto a las dimensiones de la gestión social se tomó en cuenta lo que considera La Oficina de Diálogo y Gestión Social del MTC, (2021), la cual plantea que La gestión social es el conjunto de estrategias y actividades dirigidas a brindar condiciones sociales favorables para la ejecución de proyectos de inversión del sector, dando lugar a una interacción con los actores involucrados a través de mecanismos de prevención operativa como: la gestión y atención de solicitudes, mediante la cual se gestiona y canaliza los requerimientos de los actores locales y de las instituciones u organizaciones involucradas en las controversias y diferencias; otra dimensión que se plantea en la gestión social es la atención de alertas tempranas, las cuales son acciones que permiten recoger y analizar la información de las diferencias y controversias que tienen el riesgo de convertirse en conflictos, demandando una intervención inmediata; una tercera dimensión es el seguimiento a compromisos, el cual consiste realizar acciones de monitoreo y seguimiento a los compromisos alcanzados en los espacios de diálogo con los actores sociales.

En cuanto a las teorías de la gestión social tenemos a la de aplicabilidad desarrollada por Barajas, C. & Tabon, D. (2019), la cual consiste en llevar a la gestión social al campo práctico, en cual desarrolla dos líneas de acción, una que comprende la eficiencia de las intervenciones del Estado en la solución de los



problemas sociales de la ciudadanía, y, por otra parte, se desarrolla la línea de acción enfocada en la participación activa de los actores sociales como centros de la gestión social. En este mismo sentido, Beaumont, M. (2016), afirma la teoría la creación del valor social como resultado de la gestión social por parte las organizaciones (estado, empresa, comunidad) en una interacción permanente con los actores de la sociedad, a fin de solucionar las diversas necesidades sociales que aqueja la sociedad.

Por su parte, la variable prevención de conflictos sociales, presenta las siguientes definiciones: según Mendia, I. & Areizaga, M. (Inédito), la prevención de conflictos son diversas acciones realizadas a corto, mediano y largo plazo para evitar el surgimiento de un conflicto entre partes enfrentadas, o en caso de producirse evitar el escalamiento a una situación de violencia. Para la Defensoría del Pueblo, (2019) el conflicto social es un proceso complejo donde el Estado, las empresas y la sociedad perciben que sus intereses, posiciones, objetivos, creencias, valores o necesidades son contradictorios, lo cual podría derivar en una situación de violencia. Por su parte, La Secretaria de Gestión Social y Diálogo de la PCM (Inédito), define al conflicto social como un proceso dinámico en el que dos o más actores sociales interdependientes (Estado, empresa o comunidad) perciben que sus posiciones e intereses se contraponen, generalmente, por el acceso a un bienes y servicios o por el ejercicio de un derecho fundamental, ante lo cual adoptan acciones que pueden constituir una amenaza a la gobernabilidad y/o al orden público.

En cuanto a las dimensiones de la prevención de conflictos, se tomó en cuenta lo indicado por Mendia, I. & Areizaga, M. (Inédito), quien señala la prevención de conflictos son diversas acciones realizadas a corto, mediano y largo plazo para evitar el surgimiento de un conflicto entre partes enfrentadas, o en caso de que el conflicto se manifieste evitar el escalamiento a una situación de violencia. Este sentido, se ha determinado trabajar con dos dimensiones: la primera, que es el surgimiento del conflicto, el cual según, Alvarado, L. (2017), surge de la discrepancia de pensamientos, ideas, creencias, puntos de vista que tiene cada individuo para ver e interpretar lo que le rodea; la segunda dimensión es el

escalamiento del conflicto, es decir cuando el conflicto se ha producido y se pretende evitar que escale a etapas mayores que puede significar afectación a los derechos fundamentales de las personas y amenaza de la gobernabilidad. Según lo que refiere Huaroc Portocarrero, J. C. (2015), el escalamiento de un conflicto es cuando las relaciones entre las partes en el conflicto social se vuelven más tensas y las acciones de violencia física aumentan.

Referente a las teorías de la prevención de conflicto, según Voker Frank & Meneses, (2015), refiere que los conflictos siempre están presentes en nuestras vidas y relaciones a lo largo de la historia de la humanidad, estos conflictos siempre se han visto como algo negativo y perjudicial, sin embargo, actualmente existe la concepción de que los conflictos se convierten en dinamizadores de la sociedad y transformación social en el marco de las políticas públicas del Estado.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de estudio**

Es una investigación básica cuyo propósito es generar conocimiento nuevo sobre un hecho o un objeto (Bunge, 1971), así lo indica también (Escudero Sánchez & Cortéz Suarez, 2018), que la investigación básica está orientada a profundizar conceptos para el estudio de los hechos o fenómenos.

##### **3.1.2. Enfoque**

La investigación es de enfoque cuantitativo. Según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014), asume que estas investigaciones usan la recolección de datos numéricos para probar la hipótesis planteada, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para determinar el comportamiento de las variables de estudio.

##### **3.1.3. Diseño**

El diseño de la investigación es no experimental. Según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014), asume que en la investigación no experimental se realiza sin manipular deliberadamente las variables de estudio, lo que significa que el investigador no puede variar intencionalmente las variables del estudio, sino que se observará dichas variables, tal y como se presentan en su contexto natural, para describir los datos y analizarlos.

##### **3.1.4. Nivel**

El nivel o alcance de la investigación fue correlacional. Según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014), sostienen que las investigaciones de alcance correlacional, tienen como finalidad evaluar el grado de relación entre dos o más categorías o variables en un contexto determinado. Para la presente investigación se buscó relacionar las variables

gestión social y prevención de conflictos.

### **3.1.5. Corte**

El estudio es transversal, o también llamado transeccional, puesto que los datos se recolectarán en un momento determinado. Hernández (2014), sostiene que el propósito del diseño transeccional es indagar la incidencia de los valores en que se manifiesta una o más variables, así como identificar, categorizar y dar una visión sobre una comunidad, un contexto, un fenómeno, un evento, o una situación dada en un momento y lugar determinado.

## **3.2. Variable y operacionalización**

### **3.2.1. Variable 1: Gestión social**

#### **Definición conceptual**

Según la ODGS – MTC. (2021), la gestión social es el conjunto de estrategias y actividades dirigidas a brindar condiciones sociales favorables para la ejecución de proyectos de inversión, dando lugar a una interacción con los actores involucrados a través de mecanismos de prevención como atención de solicitudes, alertas tempranas y seguimiento a compromisos.

#### **Definición operacional**

La variable gestión social, fue operacionalizada a través de las dimensiones: atención de solicitudes, atención de alertas y seguimiento a compromisos, los cuales son mecanismos utilizados en la gestión social de la Oficina de Diálogo y Gestión Social del MTC.

#### **Dimensiones**

Se determinaron 3 dimensiones:

1. Atención de solicitudes
2. Atención de alertas
3. Seguimiento a compromisos

### **3.2.2. Variable 2: Prevención de conflictos**

#### **Definición conceptual**

según Mendia, I. & Areizaga, M. (Inédito), la prevención de conflictos son diversas acciones realizadas a corto, mediano y largo plazo para evitar el surgimiento de un conflicto entre partes enfrentadas, o en caso de producirse evitar el escalamiento a una situación de violencia.

#### **Definición operacional**

La variable prevención de conflictos, fue operacionalizada a través de las dimensiones: surgimiento del conflicto y escalamiento del conflicto

#### **Dimensiones**

Se determinaron 3 dimensiones:

1. Surgimiento del conflicto
2. Escalamiento del conflicto

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **3.3.1. Población**

(Tamayo y Tamayo, 2012) da a conocer que la población de estudio es la totalidad de un hecho de estudio, lo cual incluye el total de unidades de análisis que conforman dicho fenómeno, en otras palabras, la población es el conjunto de individuos u objetos que tienen algunas características comunes en un momento y lugar determinado. En este caso la población de estudio son los habitantes que están siendo influenciados directamente por la construcción de la carretera, ello involucra a sus representantes locales

#### **3.3.2. Muestra**

Según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014), asume que la muestra es un subgrupo de la población o un subconjunto de elementos que forman parte a ese conjunto al que llamamos población. Por su parte, (Cesar Augusto, 2006), los términos para definir una población, debe ser los siguientes: unidades de muestreo, elementos, tiempo y alcance. En

este caso se ha tomado como población muestral a los especialistas de la Oficina de Diálogo del MTC que intervienen en la gestión social de la carretera Yancocha – Hualgayoc, asimismo, a los actores locales conformada por autoridades y dirigentes que participan en la gestión de la indicada carretera.

### **3.3.3. Muestreo**

Según, (Otzen & Manterola, 2017), refiere que el muestreo no probabilístico por conveniencia permite seleccionar los casos accesibles que permitan ser incluidos en el estudio, por el nivel de conocimiento y proximidad al investigador; por otra parte, también indica que el muestreo es intencional cuando la población es muy variable y por consiguiente la muestra es muy pequeña. Es así que en el presente estudio se optó por definir a actores claves del MTC, como también a actores sociales claves de la zona de influencia de la carretera que hayan estado involucrados en las gestiones del proyecto.

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Según, (Azcona, Manzini, & Dorati, 2013), definen a la unidad de análisis, como el tipo de objeto delimitado por el investigador para ser investigado. En el caso de la presente investigación, la unidad de análisis fueron los actores sociales involucrados en diferencias, controversias o conflictos en la carretera Yanacocha – Hualgayoc.

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

### **3.4.1. Técnicas**

Hurtado, (2008, p. 153), define a la técnica como un proceso de recolección de datos que comprende actividades y procedimientos que facilita al investigador conseguir información necesaria para responder a las preguntas de investigación. Para la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta, cuyo procedimiento para llevarse a cabo es mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de personas. Las encuestas proporcionan información sobre las actitudes, comportamientos y opiniones de los ciudadanos.

### **3.4.2. Instrumentos**

El instrumento a utilizar será el cuestionario. Según Hernández, et.al. (2014), el cuestionario es el instrumento más utilizado para la recolección de datos, consiste en un conjunto de preguntas en relación a las variables a medir.

#### **Ficha técnica del cuestionario de la variable 1:**

Nombre : Cuestionario de gestión social  
Autor : Jesús García Lozano  
Año : 2021  
Medición : Escala de Likert  
Dimensiones : Atención de solicitudes (4 ítems), atención de alertas (4 ítems) y seguimiento a compromisos (3 ítems).

#### **Ficha técnica del cuestionario de la variable 2:**

Nombre : Prevención de conflictos  
Autor : Jesús García Lozano  
Año : 2021  
Medición : Escala de Likert  
Dimensiones : Surgimiento del conflicto (4 ítems) y escalamiento del conflicto (4 ítems).

### **3.4.3. Validez**

Según, Rodríguez Salvanés, F. & Carmona Ortells, L. (2009), la validez de un instrumento consiste en medir aquello para lo cual ha sido diseñado. La validez del instrumento fue a través de juicio de 3 expertos, quienes tomaron en cuenta la pertinencia, relevancia y claridad del instrumento; de acuerdo con Escobar-Pérez, J. & Cuervo-Martinez, A. (2008), el juicio de expertos es un método de validación de instrumentos que recoge la opinión de personas informadas y expertas en el tema.

### **3.4.4. Confiabilidad**

Como señala, Santos Sánchez, G. (2017), la confiabilidad puede definirse como la relativa ausencia de error de la medición del instrumento. Como

también lo indican Sánchez Carlessi, H. Reyes Romero, C. & Mejía Sáenz, K. (2018), que es la capacidad que cuenta el instrumento para lograr resultados coherentes cuando se aplica una o varias veces. Para la confiabilidad del presente instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach, el cual se aplicó en las 2 variables del estudio.

Tabla 1

*Confiabilidad del instrumento*

<b>Variable</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Ítems</b>
Gestión social	0.98	11
Prevención de conflictos	1	08

Fuente: Elaboración propia

### **3.5. Procedimientos**

Se seguirá el siguiente procedimiento:

- Obtener el permiso y/o autorización del MTC
- Autorización de las autoridades comunales y locales
- Aplicar el instrumento a los actores identificados
- Procesar y tabular la información recogida

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

Se utilizará el programa Estadístico SPSS-25 para el procesamiento de la información

### **3.7. Aspectos éticos**

De acuerdo al Código de Ética de la Universidad, se tendrá en cuenta la confidencialidad de las personas que vierten información, el derecho a la libre participación, respeto a las fuentes de información y al cumplimiento estricto de los acuerdos de las instituciones que autorizan el estudio.



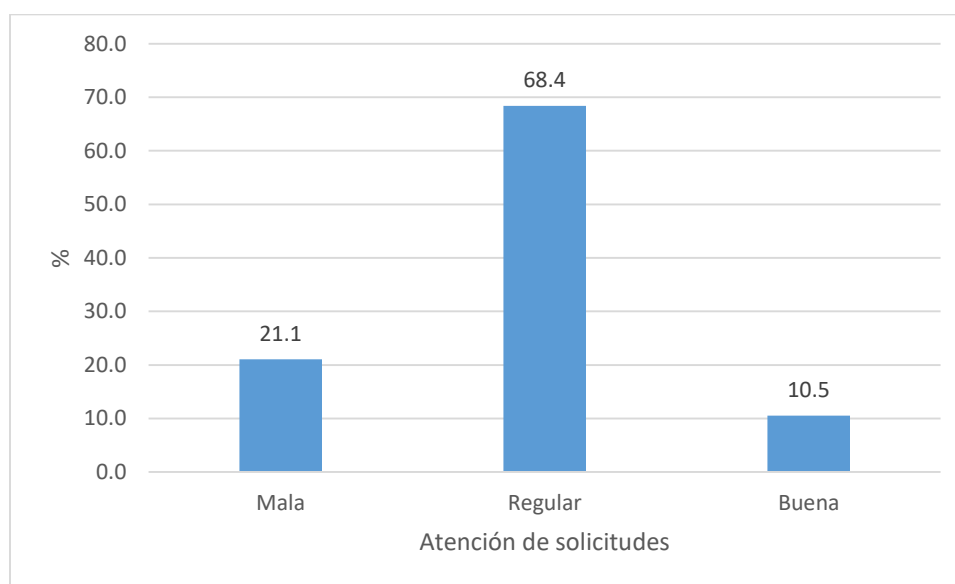
## IV. RESULTADOS

### 4.1. Descripción de resultados

Tabla 2

*Frecuencia de la dimensión atención de solicitudes (%)*

	Cantidad (f)	Porcentaje (%)
Mala	4	21.1
Regular	13	68.4
Buena	2	10.5
Total	19	100.0



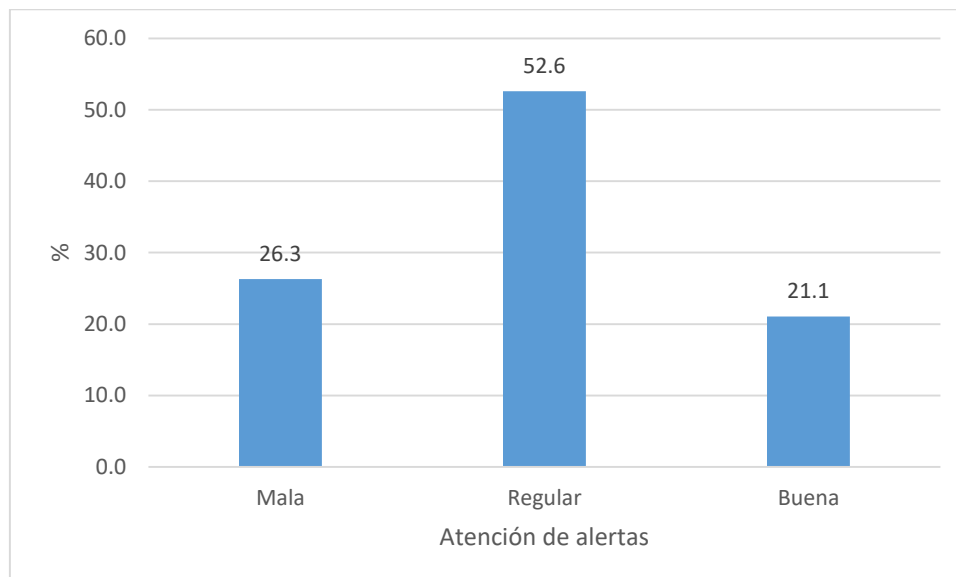
*Figura 1. Nivel de la calidad de atención de solicitudes por parte del MTC*

De la tabla se aprecia que del total de encuestados el 21.1% consideran que es mala la atención de solicitudes; el 69.3% consideran regular la atención de solicitudes y el 10.5% opinan que buena la atención de solicitudes.

Tabla 3

*Frecuencia de la dimensión atención de alertas (%)*

	Cantidad (f)	Porcentaje (%)
Mala	5	26.3
Regular	10	52.6
Buena	4	21.1
Total	19	100.0



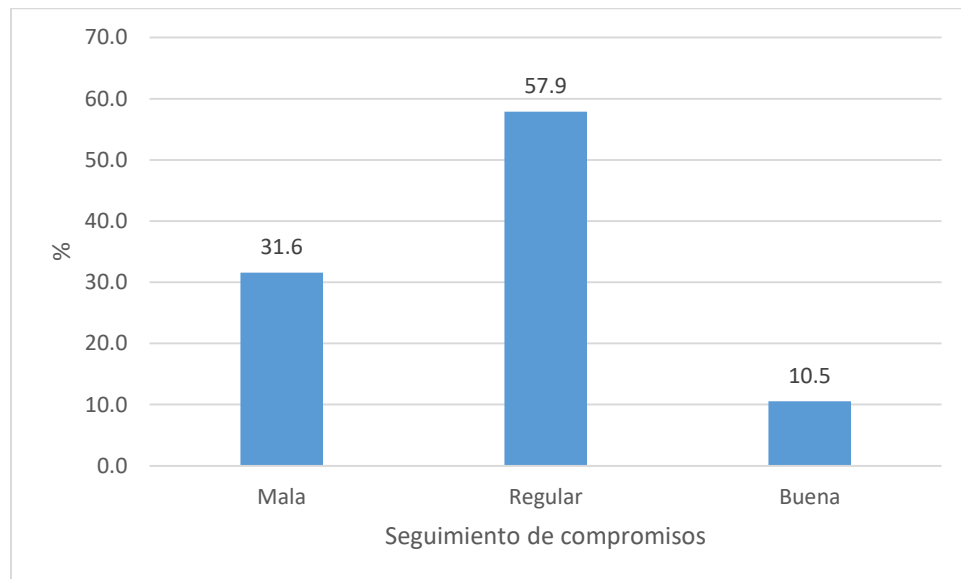
*Figura 2. Nivel de la calidad de atención de alertas por parte del MTC*

De la tabla se aprecia que del total de encuestados el 26.3% consideran que es mala la atención de alertas; el 52.6% consideran regular la atención de alertas y el 21.1% opinan que buena la atención de alertas.

Tabla 4

*Frecuencia de la dimensión seguimiento a compromisos (%)*

	Cantidad (f)	Porcentaje (%)
Mala	6	31.6
Regular	11	57.9
Buena	2	10.5
Total	19	100.0



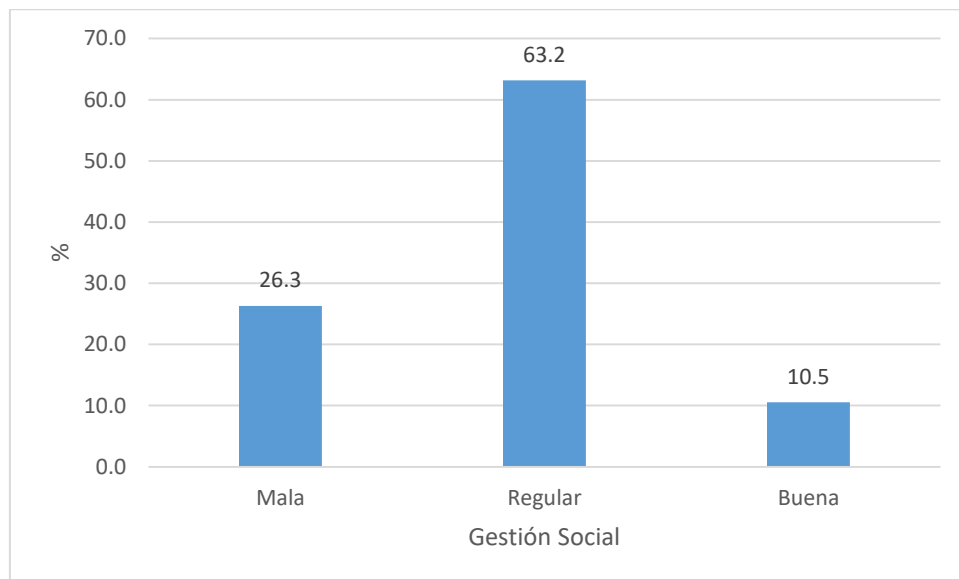
*Figura 3. Nivel de la calidad del seguimiento a compromisos por parte del MTC.*

De la tabla se aprecia que del total de encuestados el 31.6% consideran que es mala el seguimiento de compromisos; el 57.9% consideran regular el seguimiento de compromiso y el 10.5% opinan que buena el seguimiento de compromisos.

Tabla 5

*Frecuencia de la variable gestión social (%)*

	Cantidad (f)	Porcentaje (%)
Mala	5	26.3
Regular	12	63.2
Buena	2	10.5
Total	19	100.0



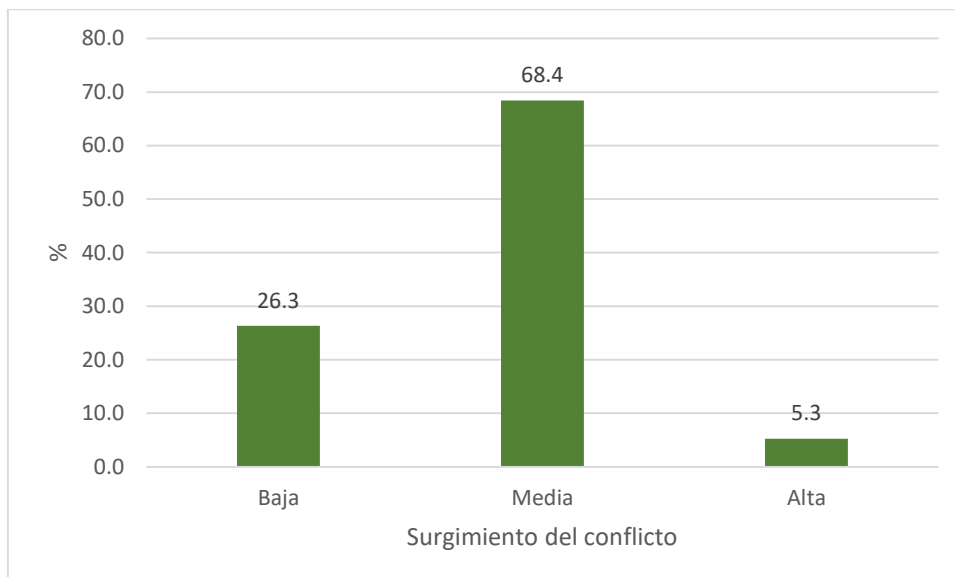
*Figura 4. Nivel de la calidad de la gestión social del MTC*

De la tabla se aprecia que del total de encuestados el 26.3% consideran que es mala la gestión social; el 63.2% consideran regular la gestión social y el 10.5% opinan que es buena la gestión social.

Tabla 6

*Frecuencia de la dimensión surgimiento del conflicto (%)*

	Cantidad (f)	Porcentaje (%)
Baja	5	26.3
Media	13	68.4
Alta	1	5.3
Total	19	100.0



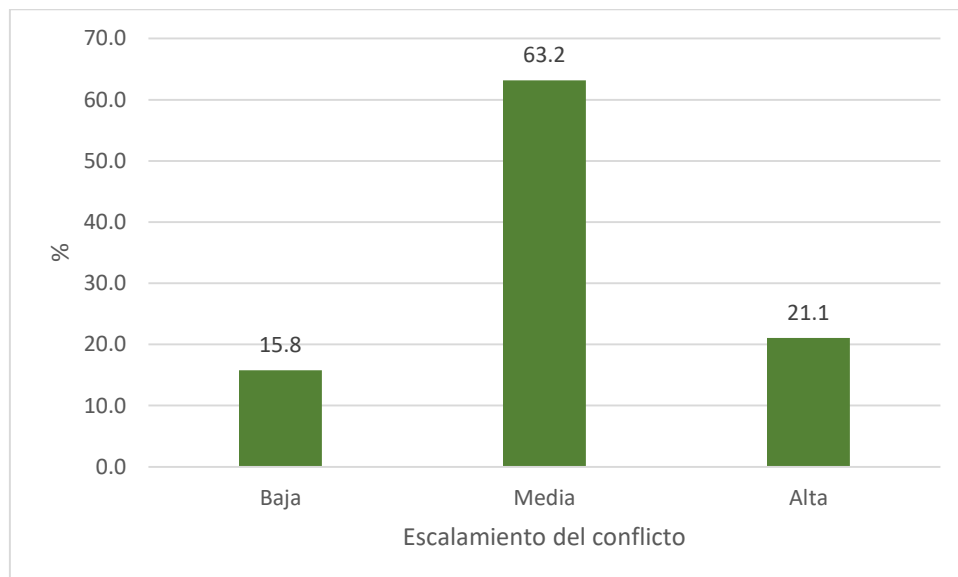
*Figura 5. Niveles del estado del surgimiento de conflictos en la carretera Yanacocha – Hualgayoc.*

De la tabla se aprecia que del total de encuestados el 26.3% consideran que es baja el surgimiento del conflicto; el 68.4% consideran regular la emergencia de conflicto y el 5.3% opinan que es alta la emergencia de conflictos

Tabla 7

*Frecuencia de la dimensión escalamiento del conflicto (%)*

	Cantidad (f)	Porcentaje (%)
Baja	3	15.8
Media	12	63.2
Alta	4	21.1
Total	19	100.0



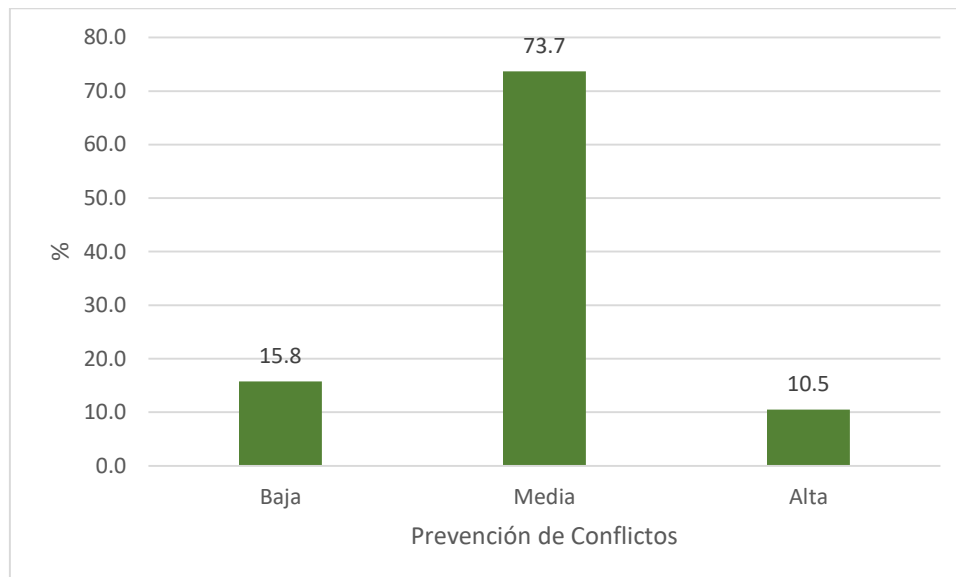
*Figura 6. Niveles del estado del escalamiento de conflictos en la carretera Yanacocha – Hualgayoc.*

De la tabla se aprecia que del total de encuestados el 15.8% consideran que es baja el escalamiento del conflicto; el 68.4% consideran regular la emergencia de conflicto y el 5.3% opinan que es alta la emergencia de conflictos.

Tabla 8

*Frecuencia de la variable prevención de conflictos (%)*

	Cantidad (f)	Porcentaje (%)
Baja	3	15.8
Media	14	73.7
Alta	2	10.5
Total	19	100.0



*Figura 7. Niveles del estado de la prevención de los conflictos en la carretera Yanacocha – Hualgayoc.*

De la tabla se aprecia que del total de encuestados el 15.8% consideran que es baja la prevención de conflictos; el 73.3% consideran es medio la prevención de conflictos y el 10 % opinan que es alta la prevención de conflictos.

## 4.2. Contrastación de hipótesis

### 4.2.1. Hipótesis general

**H0:** La gestión social de la Oficina de Diálogo del MTC no contribuye en la prevención de conflictos en la carretera Yanacocha – Hualgayoc, 2021.

**H1:** La gestión social de la Oficina de Diálogo del MTC contribuye en la prevención de conflictos en la carretera Yanacocha – Hualgayoc, 2021

Nivel de significación 0.05

Estadístico de prueba

Tabla 9

Correlación de Spearman entre gestión social y prevención de conflictos

		Prevencción de Conflictos		
		Gestión Social		
Spearman's rho	Prevencción de Conflictos	Correlation Coefficient	1,000	,752**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	19	19
	Gestión Social	Correlation Coefficient	,752**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	19	19

*Fuente:* Elaboración propia

Regla de decisión: Rechazar Ho si sig <0.05

### Conclusión:

Dado que sig =0.000<0.05 entonces rechazar HO por lo tanto aceptar H2, es decir, La gestión social de la Oficina de Diálogo del MTC contribuye en la prevención de conflictos en la carretera Yanacocha – Hualgayoc, 2021. Asimismo, se aprecia que existe alta correlación positiva (0.752) entre La gestión social y la prevención de conflictos.



#### 4.2.2. Hipótesis específica 1

**Ho:** La atención de solicitudes no contribuye en la prevención de conflictos en la carretera Yanacocha – Hualgayoc, 2021

**H1:** La atención de solicitudes contribuye en la prevención de conflictos en la carretera Yanacocha – Hualgayoc, 2021

Nivel de significación 0.05

Estadístico de prueba

Tabla 10

*Correlación de Spearman entre atención de solicitudes y prevención de Conflictos*

			Prevención de Conflictos	Atención de solicitudes
Spearman's rho	Prevención de Conflictos	Correlation Coefficient	1,000	,645**
		Sig. (2-tailed)	.	,003
		N	19	19
	Atención de solicitudes	Correlation Coefficient	,645**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,003	.
		N	19	19

*Fuente:* Elaboración propia

Regla de decisión: Rechazar Ho si sig <0.05

#### **Conclusión:**

Dado que sig =0.000<0.05 entonces rechazar HO por lo tanto aceptar H1, es decir, la atención de solicitudes influye en la prevención de conflictos en la carretera Yanacocha – Hualgayoc, 2021. Asimismo, se aprecia que existe alta correlación positiva (0.645) entre la atención de solicitudes y prevención de conflictos.

### 4.2.3. Hipótesis específica 2

**Ho:** La atención de alertas no contribuye en la prevención de conflictos en la carretera Yanacocha – Hualgayoc, 2021.

**H1:** La atención de alertas contribuye en la prevención de conflictos en la carretera Yanacocha – Hualgayoc, 2021

Nivel de significación 0.05

Estadístico de prueba

Tabla 11

*Correlación de Spearman entre La atención de alertas y Prevención de Conflictos*

			Prevención de Conflictos	Atención de alertas
Spearman's rho	Prevención de Conflictos	Correlation Coefficient	1,000	,745**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	19	19
	Atención de alertas	Correlation Coefficient	,745**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	19	19

*Fuente:* Elaboración propia

Regla de decisión: Rechazar Ho si sig <0.05

### **Conclusión:**

Dado que sig =0.000<0.05 entonces rechazar HO por lo tanto aceptar H1, es decir, la atención de alertas influye en la prevención de conflictos en la carretera Yanacocha – Hualgayoc, 2021. Asimismo, se aprecia que existe muy alta correlación positiva (0.745) entre la atención de alertas y prevención de conflictos.

#### 4.2.4. Hipótesis específica 3

**Ho:** El seguimiento a los compromisos no contribuye en la prevención de conflictos en la carretera Yanacocha – Hualgayoc, 2021.

**H1:** El seguimiento a los compromisos contribuye en la prevención de conflictos en la carretera Yanacocha – Hualgayoc, 2021.

Nivel de significación 0.05

Estadístico de prueba

Tabla 12

*Correlación de Spearman entre a los Seguimiento de compromisos y Prevención de Conflictos*

			Prevención de Conflictos	Seguimiento de compromisos
Spearman's rho	Prevención de Conflictos	Correlation Coefficient	1,000	,766**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	19	19
	Seguimiento de compromisos	Correlation Coefficient	,766**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	19	19

*Fuente:* Elaboración propia

Regla de decisión: Rechazar Ho si sig <0.05

#### **Conclusión:**

Dado que sig =0.000<0.05 entonces rechazar HO por lo tanto aceptar H1, es decir, el seguimiento a los compromisos influye en la prevención de conflictos en la carretera Yanacocha – Hualgayoc, 2021. Asimismo, se aprecia que existe muy alta correlación positiva (0.766) entre seguimiento a los compromisos y prevención de conflictos.

## V. DISCUSIÓN

Como resultados del presente estudio, utilizando el método Rho Spearman, se obtuvo que la gestión social tiene un alto nivel de correlación positiva (0.752) con la prevención de conflictos sociales, lo que significa que, a mejor gestión social mayor prevención de conflictos, con lo cual se corroboró el objetivo general de la investigación que fue demostrar que la gestión social de la Oficina de Diálogo del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) influye en la prevención de conflictos sociales en la carretera Hualgayoc – Yanacocha, quedando aceptada la hipótesis general alterna, puesto que el nivel de significancia (0.000) es menor al nivel de significación (0.05).

Estos resultados coinciden con lo investigado por Garay, V. (2020), quien afirmó que hay influencia en la responsabilidad social en la prevención de conflictos sociales mineros en la región Cusco, el cual es entre 28.7% y 36.0% de acuerdo con la prueba de regresión logística ordinal. En este mismo sentido, Aparicio Huaspa, J.R (2017), coincide que existe influencia de la responsabilidad social, en la prevención de conflicto social minero, caso las Bambas; para lo cual utilizó una muestra de 170 personas; teniendo como resultados que la responsabilidad social es medio (88.2%).

En el Perú, como lo señala, León Ramos, N. (2014), en los últimos años ha existido un crecimiento económico importante producto de las grandes inversiones, sin embargo, este crecimiento no sintoniza con las demandas sociales, evidenciándose en los altos índices de pobreza, desigualdad y conflictos sociales; de ahí la necesidad de construir instituciones estatales que se encarguen de la gestión social y que puedan canalizar las demandas y atender los conflictos sociales de forma estructura y preventiva basadas en la participación ciudadana.

En la hipótesis específica 1, se buscó demostrar la influencia de la atención de solicitudes en la prevención de conflictos, en donde, mediante la prueba Rho de Spearman, se demostró que existe un alto nivel de correlación positiva (0.645), lo cual significa que, a mejor atención de solicitudes mayor prevención de conflictos; corroborando así el objetivo formulado y la aceptación de la hipótesis alterna, puesto que el nivel de significancia (0.003) es menor al nivel de significación (0.05).

Como señala Retamozo, M. (2009), existe un vínculo entre las demandas sociales y el antagonismo, dado que las demandas sociales que no son atendidas genera controversias y conflictos sociales, por lo que existe la necesidad de construir sistemas institucionales que, mediante la articulación, se atiendan las demandas y se prevenga los conflictos; de la misma forma, refiere Prada Vargas, R. (2018), que en el Perú existe un crecimiento de los conflictos sociales, generados por la no atención del Estado a las demandas de la población para solucionar sus problemas; por tanto es necesario el diseño y aplicación de políticas públicas para la prevención y resolución de los conflictos, con el propósito de garantizar la gobernabilidad dentro de un clima de paz social.

Estas afirmaciones, en parte, no coinciden con los resultados de la investigación, puesto que en el Sector transportes se evidencia que el nivel de atención de solicitudes a las demandas y requerimientos por parte de los actores sociales de la carretera Hualgayoc – Yanacocha, es regular (52.6%), y el nivel del estado de la prevención de conflictos es medio (73.7%). Esto significa que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones sí tiene una política pública para atender las demandas sociales de la población y de esta manera prevenir los conflictos sociales.

En la hipótesis específica 2, se buscó demostrar la influencia de la atención de alertas en la prevención de conflictos, en donde, mediante la prueba Rho de Spearman, se demostró que existe un alto nivel de correlación positiva (0.745), lo cual significa que, a mejor atención de alertas mayor prevención de conflictos; corroborando así el objetivo formulado y la aceptación de la hipótesis alterna, puesto que el nivel de significancia (0.000) es menor al nivel de significación (0.05).

De acuerdo a OEA y PNUD (2016), la atención de alertas tempranas son un mecanismo para evitar el surgimiento o escalamiento de un conflicto, el mismo que consiste en la recolección y análisis de la información de los riesgos de conflictividad, con el fin de alertar a los decisores políticos para tomar acciones y prevenir el probable estallido de un conflicto social.

Referente a la atención de alertas tempranas para prevenir conflictos, los resultados del estudio demostraron que la Oficina de Diálogo y Gestión Social del

MTC, tiene un nivel de atención de alertas de regular (52.6%) y el nivel del estado de la prevención de conflictos es medio (73.7%). Esto significa que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones sí tiene una política pública para atender oportunamente las alertas de información sobre riesgos de surgimiento o escalamiento de un conflicto social.

En la hipótesis específica 3, se buscó demostrar la influencia del seguimiento a compromisos en la prevención de conflictos, en donde, mediante la prueba Rho de Spearman, se demostró que existe un alto nivel de correlación positiva (0.766), lo cual significa que, a mejor seguimiento a compromisos mayor prevención de conflictos; corroborando así el objetivo formulado y la aceptación de la hipótesis alterna, puesto que el nivel de significancia (0.000) es menor al nivel de significación (0.05).

De acuerdo al informe de la Defensoría del Pueblo (2020), producto del diálogo, respecto a los proyectos de inversión por parte del Estado, se llegan a acuerdos y se asumen compromisos, ante los cuales es importante hacer el seguimiento respectivo para evaluar el nivel de avance de la implementación de los compromisos asumidos, como también informar las dificultades que pueda existir para el cumplimiento de los mismos.

En cuanto al seguimiento de compromisos para prevenir conflictos, los resultados del estudio demostraron que la Oficina de Diálogo y Gestión Social del MTC, tiene un nivel de seguimiento de compromisos es regular (57.9%) y el nivel del estado de la prevención de conflictos es medio (73.7%). Esto significa que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones sí realiza el seguimiento a los compromisos asumidos con los actores sociales, en relación a los proyectos de inversión, con lo cual está previniendo el surgimiento o escalamiento de los conflictos sociales.

Después de haber conocido, a través de estudios anteriores, sobre el impacto económico y social que tienen los conflictos sociales en el Perú, considero fundamenta haber estudiado sobre la influencia de la gestión social de la Oficina de Diálogo del MTC en la prevención de conflictos sociales en la carretera Hualgayoc – Yanacocha, lo cual demuestra la importancia que tienen hacer gestión social

desde el Estado para prevenir los conflictos sociales en los proyectos de inversión, y así, brindar las condiciones sociales favorables para el desarrollo de las intervenciones y dotar de mejor calidad de vida a la población de las zonas de intervención de los proyectos.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Primera**

La gestión social de la Oficina de Diálogo del MTC influye en la prevención de conflictos en la carretera Yanacocha – Hualgayoc, 2021. Asimismo, se aprecia que existe alta correlación positiva (0.752) entre la gestión social y la prevención de conflictos; con ello, la hipótesis general queda comprobada.

### **Segunda**

La atención de solicitudes influye en la prevención de conflictos en la carretera Yanacocha – Hualgayoc, 2021. Asimismo, se aprecia que existe alta correlación positiva (0.645) entre la atención de solicitudes y prevención de conflictos; con ello, la primera hipótesis queda comprobada.

### **Tercera**

La atención de alertas influye en la prevención de conflictos en la carretera Yanacocha – Hualgayoc, 2021. Asimismo, se aprecia que existe muy alta correlación positiva (0.745) entre la atención de alertas y prevención de conflictos; con ello, la segunda hipótesis queda comprobada.

### **Cuarta**

El seguimiento a los compromisos influye en la prevención de conflictos en la carretera Yanacocha – Hualgayoc, 2021. Asimismo, se aprecia que existe muy alta correlación positiva (0.766) entre seguimiento a los compromisos y prevención de conflictos; con ello, la tercera hipótesis queda comprobada.



## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primera**

Que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones dé continuidad a la gestión social y fortalezca las funciones de la Oficina de Diálogo y Gestión Social, a fin de prevenir el surgimiento o escalamiento de los conflictos sociales en las intervenciones del Sector, y así dar las condiciones sociales favorables para el desarrollo de los proyectos.

### **Segunda**

Que el Ministerio de Transportes y comunicaciones, a través de todas sus direcciones, oficinas y organismos adscritos, den atención prioritaria a las solicitudes de intervención y/o información proveniente de actores sociales inmersos en diferencias o controversias por las intervenciones del Sector, a fin de prevenir el surgimiento o escalamiento de un conflicto social.

### **Tercera**

Que la Oficina de Diálogo y Gestión Social, en coordinación con las áreas correspondientes del MTC, den atención prioritaria a las alertas de información de casos que estén en un nivel de diferencias o controversias y que tengan el riesgo de convertirse en un conflicto social, a fin de prevenir el surgimiento o escalamiento de un conflicto social.

### **Cuarta**

Que la Oficina de Diálogo y Gestión Social, en coordinación con las áreas correspondientes del MTC, hagan el monitoreo y seguimiento permanente al proceso de implementación de los compromisos asumidos por el Sector con los actores sociales, a fin de prevenir el surgimiento o escalamiento de un conflicto social.

## REFERENCIAS

- Alvarado, L. (2017). *El origen de los conflictos*. Obtenido de <https://lidiaalvarado.com/el-origen-de-los-conflictos>
- Aparicio Huaspa, J. R. (2017). *Influencia de la responsabilidad social corporativa en la prevención de conflicto social minero caso: Las Bambas – 2014*. Arequipa: Universidad Nacional de Arequipa.
- Azcona, M., Manzini, F., & Dorati, J. (2013). Decisiones metodológicas sobre la unidad de análisis y la unidad de observación. *Congreso Internacional de Investigación de la Facultad de Psicología*. La Plata Argentina.
- Barajas Castillo, M. A., & Tabon Dávila, A. (2019). *Estado del arte del concepto de gestión social, características y aplicabilidad en el contexto latinoamericano*. Colombia: Corporación Universitaria Minuto de Dios.
- Barrio Fraile, E. (2016). *La gestión de la responsabilidad social corporativa*. España.
- Beaumont, M. (2016). *Gestión social: estrategia y creación de valor*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Calle Castillo, A. (2016). *Impacto de los conflictos sociales en la eficiencia del gasto municipal*. Piura.
- Cardona de la Cruz, Y. H. (2020). *Los conflictos socioambientales y su influencia en la economía del departamento de Cajamarca, 2010 - 2017*. Cajamarca.
- Cesar Augusto, B. T. (2006). *Metodología de la investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Pearson Educación.
- Chalco Aguilar, H. (2020). *Prevención de conflictos en la participación de los padres de familia en la gestión educativa en colegios secundarios*. Boliva.
- Cortez Zayas, M. (2015). *Gestión social en el espacio colectivo como una alternativa para mejorar la ciudad*. México.
- Defensoría del Pueblo. (2019). *Informe N° 001-2019-DP/APCSG Los costos del conflicto social*. Lima.
- Defensoría del Pueblo. (2019). *Los costos del conflicto social*. Lima.
- Defensoría del Pueblo. (2020). *Prevención y gestión de conflictos sociales en el contexto de la pandemia por el Covid-19*. Lima.

- Escobar-Pérez, J., & Cuervo-Martínez, Á. (2008). *Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización*. Colombia: Institución Universitaria Iberoamericana.
- Escudero Sánchez, C. L., & Cortéz Suarez, L. A. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. Ecuador.
- Garay Verástegui, V. C. (2020). *Responsabilidad social en la prevención del conflicto social minero*. Cusco, 2020. Lima.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México.
- Huaroc Portocarrero, J. C. (2015). *Conflictos sociales: prevención y diálogo*. Lima.
- León Ramos, N. (2014). Un análisis organizacional: Conflictos desde la PCM. *RELACSO*, 1 - 3.
- Mendia, I., & Areizaga, M. (s.f.). *Prevención de conflictos*. Obtenido de Diccionario de acción humanitaria y cooperación al desarrollo: <https://www.dicc.hegoa.ehu.eus/listar/mostrar/176>
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones. (2020). *Plan estratégico institucional 2020 - 2023*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/mtc/informes-publicaciones/704871-plan-estrategico-institucional-2020-2023>
- Oficina de Diálogo y Gestión Social del MTC. (2020). *Informe N° 020-2020-MTC/04.03.JGL*. Lima.
- Oficina de Diálogo y Gestión Social del MTC. (2021). *Las rutas del diálogo y gestión social: lecciones y experiencias del Ministerio de Transportes y Comunicaciones*. Lima.
- Organización de los Estados Americanos y Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2016). *Sistema de alerta y respuesta temprana de conflictos*.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Sampling Techniques on a Population Study*, 230.
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2013). *Concepto de Gestión Social*. Obtenido de Definiciones: <https://definicion.de/gestion-social>
- Pinedo Cruzalegui, K. K. (2020). *Conflictos sociales y participación ciudadana en la*. Lima.

- Prada Vargas, R. P. (2018). *Políticas Públicas para minimizar los conflictos en el Perú: Las Bambas - Apurímac 2010 - 2018*. Lima.
- Ramirez Martinez, C. (2019). *La gestión como aporte al desarrollo disciplinar*. Colombia: Universidad Simón Bolívar.
- Retamozo, M. (2009). Las demandas sociales y el estudio de los movimientos sociales. *Cinta de Moebio*.
- Rodríguez Salvanés, F., & Carmona Ortells, L. (2009). *Validación de cuestionarios*. España.
- Salamanca Guzman, S. (2016). *Estudio de una política pública en el conflicto armado colombiano: prevención del reclutamiento infantil*. Ecuador.
- Sánchez Carlesi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Santé Abal, J. M. (2016). *Prevención de la evolución de conflictos sociales en conflictos armados*. España.
- Santos Sánchez, G. (2017). *Validez y Confiabilidad del cuestionario de calidad de vida SF-36*. Mexico.
- Secretaria de Gestión Social y Diálogo de la PCM. (s.f.). *ABC de Secretaría de Gestión Social y Diálogo*. Obtenido de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/187140/ABC\\_de\\_la\\_SGSD.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/187140/ABC_de_la_SGSD.pdf)
- Tamayo y Tamayo, M. (2012). *El proceso de la investigación científica*. México.
- Urteaga Regal, C. A. (2020). *La vulneración de los derechos fundamentales de la persona durante el desarrollo de conflictos sociales en la minera Yanacocha 2019*. Lima.
- Voker Frank, S. A., & Meneses, S. (2015). *Transformación de los conflictos en el marco de la gestión de la política pública*. Ecuador: Fundación Futuro Latinoamericano.

## ANEXO 1: Declaración de autenticidad del autor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, GARCIA LOZANO JESUS estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTIÓN SOCIAL DE LA OFICINA DE DIÁLOGO DEL MTC EN LA PREVENCIÓN DE CONFLICTOS EN LA CARRETERA YANACocha – HUALGAYOC, 2021.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
GARCIA LOZANO JESUS <b>DNI:</b> 27051942 <b>ORCID</b> 0000-0001-6263-0794	Firmado digitalmente por: JGARCIALO71 el 23-08- 2021 22:53:54

Código documento Trilce: INV - 0308308

## ANEXO 2: Declaración de autenticidad del Asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

### Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LARICO UCHAMACO GUIDO RAUL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN SOCIAL DE LA OFICINA DE DIÁLOGO DEL MTC EN LA PREVENCIÓN DE CONFLICTOS EN LA CARRETERA YANACOCCHA – HUALGAYOC, 2021.", cuyo autor es GARCIA LOZANO JESUS, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 09 de Agosto del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LARICO UCHAMACO GUIDO RAUL <b>DNI:</b> 02443179 <b>ORCID</b> 0000-0002-7624-3522	Firmado digitalmente por: GLARICOUC el 13-08- 2021 22:06:05

Código documento Trilce: TRI - 0178789

### Anexo 3: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Gestión Social</b>	La gestión social es el conjunto de estrategias y actividades dirigidas a brindar condiciones sociales favorables para la ejecución de proyectos de inversión, dando lugar a una interacción con los actores involucrados a través de mecanismos de prevención como atención de solicitudes, alertas tempranas y seguimiento a compromisos. ODGS – MTC. (2021).	La variable gestión social, fue operacionalizada a través de las dimensiones: atención de solicitudes, atención de alertas y seguimiento a compromisos	Atención de solicitudes	Tipos Atenciones	Escala ordinal, tipo Likert  1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Atención de alertas	Tipos Atenciones	
			Seguimiento a compromisos	Compromiso Seguimiento Monitoreo	
<b>Prevención del conflicto</b>	La prevención de conflictos son acciones realizadas para evitar el surgimiento de un conflicto entre partes enfrentadas, o en caso de producirse evitar el escalamiento a una situación de violencia. Irantzu M. y Marta A. (Inédito).	La variable prevención de conflictos, fue operacionalizada a través de las dimensiones: surgimiento y escalamiento del conflicto	Surgimiento del conflicto	Opiniones Intereses Posiciones	
			Escalamiento del conflicto	Diálogo Derechos Soluciones	

## ANEXO 4: Instrumento de recolección de datos

A continuación, le presentamos los siguientes enunciados, a los cuales contestará con números del 1 al 5; donde: 1=nunca, 2=casi nunca, 3=a veces, 4=casi siempre y 5=siempre.

### Questionario: Gestión social

N°	Ítem	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Atención de solicitudes</b>						
1	El MTC ha atendido las solicitudes de intervención en la carretera.					
2	El MTC ha atendido las solicitudes de información que se le ha pedido.					
3	El MTC ha participado en reuniones presenciales o virtuales que se le haya solicitado.					
4	El MTC ha atendido comisiones de autoridades o dirigentes que lo hayan solicitado.					
<b>Dimensión 2: Atención de alertas</b>						
5	El MTC ha atendido a comunicaciones de autoridades o dirigentes sobre posibles conflictos					
6	El MTC ha actuado ante reportes periodísticos sobre posibles conflictos.					
7	El MTC ha actuado ante reportes de instituciones sobre posibles conflictos.					
8	El MTC ha actuado ante publicaciones en redes sociales sobre posibles conflictos.					
<b>Dimensión 3: Seguimiento de compromisos</b>						
9	El MTC asume compromisos para atender demandas y evitar un conflicto.					
10	El MTC hace seguimiento a la implementación de los compromisos.					
11	El MTC monitorea las acciones de los actores locales ante una alerta de un posible conflicto.					



### Cuestionario: Prevención de conflictos

N°	Ítem	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Surgimiento del conflicto</b>						
1	Se escuchan y se respetan las opiniones diferentes sobre los temas de la carretera.					
2	Se dejan de lado los intereses políticos y económicos, por un interés social y de todos.					
3	Cuando hay posiciones en favor o en contra, se ha llegado a acuerdos a través del diálogo.					
4	Los reclamos de la población, se ha realizado mediante los canales legítimos.					
<b>Dimensión 2: Escalamiento del conflicto</b>						
5	Se promueve el diálogo ante la presencia de un eventual conflicto.					
6	La prolongación de un conflicto por la carretera, afectaría a los derechos de los ciudadanos.					
7	Cuando surge un conflicto, es necesario que se soluciones de inmediato.					
8	Se evita la toma de medidas radicales por los reclamos de la carretera.					

## Anexo 5: Validación de expertos

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN SOCIAL

N°	Dimensiones/ítems	Pertinencia (1)		Relevancia (2)		Claridad (3)		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Atención de solicitudes</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	El MTC ha atendido las solicitudes de intervención en la carretera.	✓		✓		✓		
2	El MTC ha atendido las solicitudes de información que se le ha pedido.	✓		✓		✓		
3	El MTC ha participado en reuniones presenciales o virtuales que se le haya solicitado.	✓		✓		✓		
4	El MTC ha atendido comisiones de autoridades o dirigentes que lo hayan solicitado.	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 2: Atención de alertas</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	El MTC ha atendido a comunicaciones de autoridades o dirigentes sobre posibles conflictos	✓		✓		✓		
6	El MTC ha actuado ante reportes periodísticos sobre posibles conflictos.	✓		✓		✓		
7	El MTC ha actuado ante reportes de instituciones sobre posibles conflictos.	✓		✓		✓		

8	El MTC ha actuado ante publicaciones en redes sociales sobre posibles conflictos.	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 3: Seguimiento a compromisos</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	El MTC asume compromisos para atender demandas y evitar un conflicto.	✓		✓		✓		
10	El MTC hace seguimiento a la implementación de los compromisos.	✓		✓		✓		
11	El MTC monitorea las acciones de los actores locales ante una alerta de un posible conflicto.	✓		✓		✓		

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable ( ✓ )

Aplicable después de corregir ( )

No aplicable ( )

**Opinión de suficiencia:** Sí hay suficiencia ( ✓ )

No hay suficiencia ( )

**Apellidos y nombres del validador:** Mg. Rubén Atilio Cóndor Murrugarra DNI.: 42875155

**Especialidad del validador:** Sociología

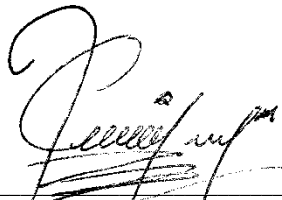
**Fecha de validación:** 25 de mayo del 2021

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar a la dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados SON suficientes para medir la dimensión



Firma de experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PREVENCIÓN DEL CONFLICTO

N°	Dimensiones/ítems	Pertinencia (1)		Relevancia (2)		Claridad (3)		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Surgimiento del conflicto</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Se escuchan y se respetan las opiniones diferentes sobre los temas de la carretera.	✓		✓		✓		
2	Se dejan de lado los intereses políticos y económicos, por un interés social y de todos.	✓		✓		✓		
3	Cuando hay posiciones en favor o en contra, se ha llegado a acuerdos a través del diálogo.	✓		✓		✓		
4	Los reclamos de la población, se ha realizado mediante los canales legítimos.	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 2: Escalamiento del conflicto</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
5	Se promueve el diálogo ante la presencia de un eventual conflicto.	✓		✓		✓		
6	La prolongación de un conflicto por la carretera, afectaría a los derechos de los ciudadanos.	✓		✓		✓		
7	Cuando surge un conflicto, es necesario que se soluciones de inmediato.	✓		✓		✓		

8	Se evita la toma de medidas radicales por los reclamos de la carretera.	✓		✓		✓		
---	---	---	--	---	--	---	--	--

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable ( ✓ )      Aplicable después de corregir ( )      No aplicable ( )

**Opinión de suficiencia:** Sí hay suficiencia ( ✓ )      No hay suficiencia ( )

**Apellidos y nombres del validador:** Mg. Rubén Atilio Córdor Murrugarra      DNI.: 42875155

**Especialidad del validador:** Sociología

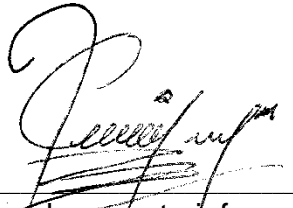
**Fecha de validación:** 25 de mayo del 2021

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar a la dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados SON suficientes para medir la dimensión



Firma de experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN SOCIAL

N°	Dimensiones/ítems	Pertinencia (1)		Relevancia (2)		Claridad (3)		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Atención de solicitudes</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	El MTC ha atendido las solicitudes de intervención en la carretera.	✓		✓		✓		
2	El MTC ha atendido las solicitudes de información que se le ha pedido.	✓		✓		✓		
3	El MTC ha participado en reuniones presenciales o virtuales que se le haya solicitado.	✓		✓		✓		
4	El MTC ha atendido comisiones de autoridades o dirigentes que lo hayan solicitado.	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 2: Atención de alertas</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	El MTC ha atendido a comunicaciones de autoridades o dirigentes sobre posibles conflictos	✓		✓		✓		
6	El MTC ha actuado ante reportes periodísticos sobre posibles conflictos.	✓		✓		✓		
7	El MTC ha actuado ante reportes de instituciones sobre posibles conflictos.	✓		✓		✓		

8	El MTC ha actuado ante publicaciones en redes sociales sobre posibles conflictos.	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 3: Seguimiento a compromisos</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	El MTC asume compromisos para atender demandas y evitar un conflicto.	✓		✓		✓		
10	El MTC hace seguimiento a la implementación de los compromisos.	✓		✓		✓		
11	El MTC monitorea las acciones de los actores locales ante una alerta de un posible conflicto.	✓		✓		✓		

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable ( ✓ )

Aplicable después de corregir ( )

No aplicable ( )

**Opinión de suficiencia:** Sí hay suficiencia ( ✓ )

No hay suficiencia ( )

**Apellidos y nombres del validador:** Mg. Gloria Pérez Mera DNI: 41875036

**Especialidad del validador:** Educación

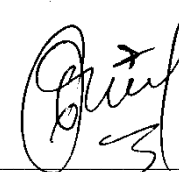
**Fecha de validación:** 25 de mayo del 2021

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar a la dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados SON suficientes para medir la dimensión



Firma de experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PREVENCIÓN DEL CONFLICTO

N°	Dimensiones/ítems	Pertinencia (1)		Relevancia (2)		Claridad (3)		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Surgimiento del conflicto</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Se escuchan y se respetan las opiniones diferentes sobre los temas de la carretera.	✓		✓		✓		
2	Se dejan de lado los intereses políticos y económicos, por un interés social y de todos.	✓		✓		✓		
3	Cuando hay posiciones en favor o en contra, se ha llegado a acuerdos a través del diálogo.	✓		✓		✓		
4	Los reclamos de la población, se ha realizado mediante los canales legítimos.	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 2: Escalamiento del conflicto</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
5	Se promueve el diálogo ante la presencia de un eventual conflicto.	✓		✓		✓		
6	La prolongación de un conflicto por la carretera, afectaría a los derechos de los ciudadanos.	✓		✓		✓		
7	Cuando surge un conflicto, es necesario que se soluciones de inmediato.	✓		✓		✓		



8	Se evita la toma de medidas radicales por los reclamos de la carretera.	✓		✓		✓		
---	---	---	--	---	--	---	--	--

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable ( ✓ )

Aplicable después de corregir ( )

No aplicable ( )

**Opinión de suficiencia:** Sí hay suficiencia ( ✓ )

No hay suficiencia ( )

**Apellidos y nombres del validador:** Mg. Gloria Pérez Mera DNI: 41875036

**Especialidad del validador:** Educación

**Fecha de validación:** 25 de mayo del 2021

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar a la dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados SON suficientes para medir la dimensión



Firma de experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN SOCIAL

N°	Dimensiones/ítems	Pertinencia (1)		Relevancia (2)		Claridad (3)		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Atención de solicitudes</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	El MTC ha atendido las solicitudes de intervención en la carretera.	✓		✓		✓		
2	El MTC ha atendido las solicitudes de información que se le ha pedido.	✓		✓		✓		
3	El MTC ha participado en reuniones presenciales o virtuales que se le haya solicitado.	✓		✓		✓		
4	El MTC ha atendido comisiones de autoridades o dirigentes que lo hayan solicitado.	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 2: Atención de alertas</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	El MTC ha atendido a comunicaciones de autoridades o dirigentes sobre posibles conflictos	✓		✓		✓		
6	El MTC ha actuado ante reportes periodísticos sobre posibles conflictos.	✓		✓		✓		
7	El MTC ha actuado ante reportes de instituciones sobre posibles conflictos.	✓		✓		✓		

8	El MTC ha actuado ante publicaciones en redes sociales sobre posibles conflictos.	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 3: Seguimiento a compromisos</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	El MTC asume compromisos para atender demandas y evitar un conflicto.	✓		✓		✓		
10	El MTC hace seguimiento a la implementación de los compromisos.	✓		✓		✓		
11	El MTC monitorea las acciones de los actores locales ante una alerta de un posible conflicto.	✓		✓		✓		

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable ( ✓ )

Aplicable después de corregir ( )

No aplicable ( )

**Opinión de suficiencia:** Sí hay suficiencia ( ✓ )

No hay suficiencia ( )

**Apellidos y nombres del validador:** Mg. Esther Alcántara Sánchez DNI.: 26706658

**Especialidad del validador:** Sociología

**Fecha de validación:** 25 de mayo del 2021

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar a la dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados SON suficientes para medir la dimensión



Firma de experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PREVENCIÓN DEL CONFLICTO

N°	Dimensiones/ítems	Pertinencia (1)		Relevancia (2)		Claridad (3)		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Surgimiento del conflicto</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Se escuchan y se respetan las opiniones diferentes sobre los temas de la carretera.	✓		✓		✓		
2	Se dejan de lado los intereses políticos y económicos, por un interés social y de todos.	✓		✓		✓		
3	Cuando hay posiciones en favor o en contra, se ha llegado a acuerdos a través del diálogo.	✓		✓		✓		
4	Los reclamos de la población, se ha realizado mediante los canales legítimos.	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 2: Escalamiento del conflicto</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
5	Se promueve el diálogo ante la presencia de un eventual conflicto.	✓		✓		✓		
6	La prolongación de un conflicto por la carretera, afectaría a los derechos de los ciudadanos.	✓		✓		✓		
7	Cuando surge un conflicto, es necesario que se soluciones de inmediato.	✓		✓		✓		

8	Se evita la toma de medidas radicales por los reclamos de la carretera.	✓		✓		✓		
---	---	---	--	---	--	---	--	--

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable ( ✓ )

Aplicable después de corregir ( )

No aplicable ( )

**Opinión de suficiencia:** Sí hay suficiencia ( ✓ )

No hay suficiencia ( )

**Apellidos y nombres del validador:** Mg. Esther Alcántara Sánchez DNI.: 26706658

**Especialidad del validador:** Sociología

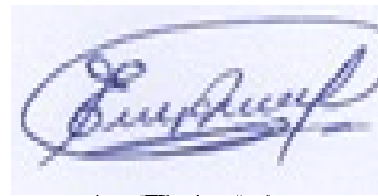
**Fecha de validación:** 25 de mayo del 2021

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar a la dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados SON suficientes para medir la dimensión



Firma de experto informante