



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

**Relación de la Gestión Pública del Gobierno Regional con la
Solución de Conflictos Sociales, Región San Martín, periodo 2017**

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

AUTOR:

Br. Tejada Davila, Juan (ORCID: 0000-0002-6029-5918)

ASESORA:

Dra. Palomino Alvarado, Gabriela del Pilar (ORCID: 0000-0002-2126-2769)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

TARAPOTO – PERÚ

2018

Dedicatoria

A Julio Enrique Tejada Rengifo, mi padre, su sangre
briosa corre por mis venas y no puedo abrazarlo.

A Teresa Corina Dávila Ruiz, mi madre, cuya constancia
y perseverancia, es la luz en mi camino.

A Samantha Vanessa Tejada Vargas, mi amada
primogénita.

A Nefertiti Luhana Tejada Becerra, mi amada
segundogénita.

A Alexia Fernanda Tejada Molina, mi amada
tercerogénita.

A Julio Ángel Tejada Molina, mi amado cuartogénito.

Motores permanentes de mi vida.

Juan

Agradecimiento

Al todopoderoso por iluminarme siempre a lo largo de cada uno de mis desvelos, de esas largas noches de café que me han permitido llegar a la meta propuesta, concluir el presente trabajo.

Al Gobernador Regional de San Martín, Víctor Manuel Noriega Reátegui, por permitirme explorar los archivos de la Oficina Regional de Diálogo y Sostenibilidad, y la complicidad de su Director señor Norberto Rimarachín Díaz, así como del sociólogo Juan Urbina Puzcan.

Un agradecimiento especial a la Doctora Gabriela del Pilar Palomino Alvarado, por su constancia en las orientaciones brindadas en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

El Autor.

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de originalidad del autor	
Índice	vi
Índice de Tablas.....	viii
Índice de Figuras	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
II. MÉTODO.....	32
2.1. Tipo y diseño de investigación	32
2.2. Operacionalización de variables	33
2.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)	36
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	36
2.5. Procedimientos.....	40
2.6. Métodos de análisis de datos.....	41
2.7. Aspectos éticos	42
III. RESULTADOS	43
IV. DISCUSIÓN	47
V. CONCLUSIÓN	49
VI. RECOMENDACIONES.....	50
REFERENCIAS	51
ANEXOS	55
Matriz de consistencia	56
Instrumentos de recolección de datos	58
Validación de Instrumentos.....	62
Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación	68
Base de datos estadísticos.....	69
Autorización de publicación de tesis al repositorio	71

Declaratoria de autenticidad del asesor.....	72
Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	74

Índice de Tablas

Tabla 1. Nivel de gestión pública del Gobierno Regional de San Martín	43
Tabla 2. Nivel de solución de conflictos sociales en la Región San Martín, periodo 2017	44
Tabla 3. Prueba de Normalidad	45
Tabla 4. Prueba de correlación de Pearson	46

Índice de Figuras

Figura 1. Nivel de gestión pública del Gobierno Regional de San Martín.....	43
Figura 2. Nivel de solución de conflictos sociales en la región san Martín, periodo 2017	44

RESUMEN

La investigación en mención tiene por verificar objeto la relación de la gestión pública del Gobierno Regional con la solución de conflictos sociales, Región San Martín, periodo 2017.

La investigación es cuantitativa, con un diseño de estudio correlacional, porque examinará la relación entre dos variables, en la misma unidad de investigación o sujetos de estudio.

El estudio tuvo como muestra a 40 administrados participantes en la solución de conflictos sociales, en la Región San Martín, periodo 2017, promovidos por la Oficina Regional de Diálogo y Sostenibilidad del Gobierno Regional de San Martín.

El instrumento empleado fue un cuestionario.

Entre los resultados de la tabla 1 y 2 destaca que existe relación altamente significativa entre la gestión pública del Gobierno Regional con la solución de conflictos sociales, Región San Martín, periodo 2017.

En conclusión, se considera del objetivo general, es decir, una gestión pública regular está influenciando en una solución de conflictos sociales también regular, debido al incumplimiento de las tareas planificadas en los tiempos asignados, que evitan a su vez la obtención de mejores resultados para engrandecer la gestión pública. Asimismo, evidencia una falta de planificación y prevención de calidad en la gestión de los conflictos sociales; así como, la falta de una adecuada cultura de la promoción del diálogo como condición única para la gobernabilidad de nuestro país.

Palabras clave: Gestión pública, conflictos sociales, gobernabilidad.

ABSTRACT

The purpose of this research is to establish the relationship between the public administration of the Regional Government and the resolution of social conflicts, San Martín Region, 2017 period".

The research is quantitative, with a correlational study design, because it will examine the relationship between two variables, in the same research unit or subjects of study.

The study had as sample to 40 administered participants in the solution of social conflicts, in the San Martin Region, period 2017, promoted by the Regional Office of Dialogue and Sustainability of the Regional Government of San Martin.

The instrument used was a questionnaire.

Among the results of table 1 and 2, there is a highly significant relationship between the public management of the Regional Government and the solution of social conflicts, San Martín Region, 2017 period.

In conclusion, it is considered of the general objective, that is to say, a regular public management is influencing in a solution of social conflicts also regular, due to the non-fulfillment of the tasks planned in the assigned times, which avoid in turn the obtaining of better results to enhance public management. Likewise, it evidences a lack of prevention and efficient management of social conflicts; as well as, the lack of culture of the promotion of dialogue as a basic condition for the governability of our country.

Keywords: Public management, social conflicts, governability.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, “muchas acciones sociales presentes ponen en la realidad problemas constantes que no se han podido resolver por años -como situaciones básicas insatisfechas, escasa actividad pública de los entes más desprotegidos, no hay iniciativas para plantear juicios, etc.-, pero como a la vez aparecen desafíos, entre ellos: las variantes que se desarrollan mediante la abundancia y la escasez de nuestras riquezas naturales y el incremento constante de la violencia en las ciudades, para lo que es necesario plantear novedosas, nuevas, productivas y creativas actividades de aproximación a los problemas para desarrollar algunas alternativas viables, concretas, adecuadas y renovadas en el tiempo” (Galtung, 1998, p. 102).

Nuestro país ha experimentado un notable periodo de crecimiento económico y de muchos éxitos en descender de la miseria. Pero a la vez, se originaron una serie de conflictos sociales en el territorio peruano, han sido parte del desarrollo del país, lo cual vulneraba derechos elementales, la desconfianza en las entidades públicas, la democracia y el desarrollo sostenible. En la etapa de la república se evidenció que estos problemas inciden en forma negativamente en cada uno de los niveles del Estado, mermando el desarrollo para invertir y exigen con urgencia se aborde en forma organizada para su procedimiento.

La precaución y cautela para la prevención para su adecuado tratamiento de las demandas de la sociedad en el Perú, implementando políticas efectivas que conlleven hacia el logro de los principios de la igualdad y si exclusión equidad, son acciones importantes para un desarrollo democrático de un gobierno en el país; y a la vez promover la inversión y el crecimiento mediante la implementación del proceso de descentralización.

La Oficina de Gestión de Conflictos Sociales (OGCSS) de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), que es la institución encargada de orientar en cuanto refiere al aspecto de la prevención y gestionar los problemas que se presentan en el país con el apoyo del Proyecto USAID/Perú Pro Descentralización, el proyecto presenta actualizaciones y Capacitaciones en cómo gestionar las demandas sociales que se manifiestan a nivel regional y local y va dirigido a trabajadores de las diversas instancias del gobierno, fortaleciendo sus competencias y capacidades en la parte preventiva y de gestión renovadora de los conflictos de la sociedad.

Es conveniente prevenir y desarrollar un eficiente desenvolvimiento de las demandas sociales; mediante una adecuada promoción del diálogo constituye una vía esencial para el país. Por lo que, resulta preponderante que las instancias de gobiernos descentralizados manejen y desarrollen acciones para prevención, para gestionar y resolver las demandas de la sociedad.

El Equipo Técnico del Gobierno Regional de San Martín desde el 2012 está realizando una serie de acciones funciones y actividades que merecen ser tomados como ejemplo para la resolución de las demandas sociales para otras instancias a nivel de gobierno.

En apenas más de un año de haber puesto en marcha, el Equipo de Diálogo y Sostenibilidad de la Región San Martín viene trabajando identificando, realizando el registro respectivo, desarrolla un análisis y lleva a cabo el monitoreo que es importante en el desarrollo de las controversias y las demandas de la sociedad que se presentan en el departamento.

A la vez, ha intervenido y colaborado de forma muy activa promoviendo el diálogo, asumiendo un rol de mediador y gestor de periodos de diálogo, que son de estricta responsabilidad regional y en otras ocasiones a niveles de gobierno que se lo han solicitado.

Ramos, E. (2010) en la investigación desarrollada: *Teoría y Práctica del Conflicto Social y la Paz desde la perspectiva sociopráctica. La construcción participada de convivencias pacíficas en entornos socialmente vulnerables*, España. Estructuró su trabajo de campo en cinco grandiosos momentos. En cada momento se trabajaron varias técnicas y herramientas para la investigación y el logro de los objetivos planteados, las ideas centrales fueron: Los problemas y lugares para relacionarnos en paz no se forman como real sustancial, son consecuencia de las variadas congruencias de realidades que se establecen entre todas. La actuación del ciudadano en acciones para construir la paz es importante a fin de tener ejemplos y modelos vivenciales de tranquilidad con evidencias. Para obtener modelos vivenciales y en paz, es necesario cambiar las acciones en la sociedad que son tomadas como violentas o que cohiben de la atención de las necesidades en prácticas no valoradas de tal modo, o bien, rediseñar las redes de necesidades para que los que se sientan afectados por los estímulos recepcionados de estas prácticas no supongan la violación o inhibición de éstas.

Altaba, E. (2009) en su investigación: *La Nueva Gestión Pública y la Gestión por Competencias*, España, empleó la metodología hermenéutica crítica, en donde se proponía averiguar el servicio óptimo de la educación, preguntando e interrogando por el rol que

realizan los diversos actores de la educación: el sistema educativo como la gestión y la estructura de las escuelas, docentes, escolares, programas de formación, acciones, medios, el uso de las didácticas, etc. Concluye que todo cambio en el Sector Público, como otros en la gestión de las empresas, se perciben en una empresa neoliberal. La mirada que tiene este nuevo estilo de gestión es desprenderse de todo problema y que no traiga problema a la rentabilidad, para lo cual desliga el caos organizacional y del mercado a otros lugares, los trabajadores, las pequeñas empresas, el Estado-, y lleva con ello al extremo un problema de la organización capitalista del trabajo

Pérez, L. (2016) en la investigación desarrollada: *Los Gobiernos Municipales como agentes del Desarrollo Social: 2014-2016. (1983-2000)*, México. La muestra utilizada fueron los trabajadores el Municipio de Tijuana ubicado en México. La investigación se trazó sus metas y cumplir con objetivos claros y únicos, examinando para ello la información elemental, compuesto por muchos componentes y que están vinculados a los derechos inherentes de la sociedad y a objetivos previstos y metas determinados en el Plan de Desarrollo Municipal. En la parte final, se determina que la facultad y suficiencia institucional para poner en funcionamiento diversos planes y programas de crecimiento y progreso social, por su propia iniciativa o buscando diversas formas de apoyo por otras instituciones, se ve fraccionada por múltiples razones de carácter económico y principalmente por la parte administrativa, esta observación final, tiene mucha relación con el inadecuado diseño de los programas en forma técnica.

Zapata, O. (2015). En el estudio realizado: *La conflictividad social de naturaleza socioambiental en el Perú y su incidencia en la seguridad nacional*, Lima. La metodología utilizada en el estudio fue de carácter cualitativa por lo que iniciaron desarrollando un subjetivo análisis y con la cual pretendían investigar el fenómeno de estudio. A partir de ello les permitió elaborar una iniciativa como prueba de gestión de las demandas de la sociedad. La población participante fue la misma como la muestra del estudio. Durante el desarrollo del estudio fueron abordados expertos y especialistas en lo referente a la seguridad integral, también sobre defensa nacional y las demandas de la sociedad. Los instrumentos utilizados fueron: Fichas y la entrevista con su guía respectiva, con interrogantes norteadoras. Las ideas finales son: que la Oficina a nivel nacional encargada del Diálogo y Sostenibilidad (ONDS), a partir de su inicio en año 2012, en la cual ha mantenido el statu quo sobre las demandas sociales en el Perú, lo cual está asociada con la cantidad de demandas sociales de índole

socio ambientales activos en el país y básicamente en los lugares materia de estudio. -Los problemas de la sociedad de índole socioambiental relacionados a la minería, son aquellos que más conflictos ocasionaron, por su repercusión en la sociedad y porque trae consecuencias para gobernar el país de manera democrática y altera la seguridad nacional. Los lugares con mayor repercusión y gestación de las demandas de la sociedad debido a su enorme riqueza extractiva de sus recursos naturales fueron Cajamarca, Ancash, Apurímac y Puno. -La Oficina encargada de velar por esto, tiene un planteamiento que no se ajusta a la realidad, manifiesta que en lo posible se tiene que evitar que el conflicto ocurra, pero no plantea como hay que desarrollar la gestión de la demanda de la sociedad. Las estrategias que han priorizado buscando la prevención no han tenido éxito y no permitió obtener resultados positivos e importantes, porque en su lógica no existe el pensamiento que estas demandas sociales se presentan como oportunidades que deben ser aprovechadas para el despliegue y desarrollo del país. -Las demandas sociales a nivel socio ambiental que se han desarrollado como resultado de la minería son, siguen y seguirán los que más nos llama la atención por su importancia que tienen. Se ha puesto de manifiesto que no existe un adecuado tratamiento e involucramiento en la articulación para la intervención de todas aquellas instituciones que están estrechamente vinculados para tratar la demanda social. Hay que tener presente que la articulación de la administración pública referente a las demandas de la sociedad es ineludible para poder garantizar la gobernanza democrática y seguridad del país.

Sánchez, S. (2016). Título: “*Gestión Municipal y presupuesto participativo según el personal de la Municipalidad de Carabaylo, Lima-2016*”. U. C. V., Lima. El estudio fue Básica, de carácter no experimental, transversal y relacionar las variables; gestión municipal y el presupuesto participativo y su incidencia en la Municipio de Carabaylo, se trabajó con 120 personas. Los resultados del estudio y análisis estadístico realizado permiten observar una relación positiva alta entre variable de investigación.

Flores, E. (2015) La investigación denominada: *Repercusión del Control Interno en la Gestión Municipal de la Municipalidad Provincial de San Román*. Universidad de Juliaca. La muestra lo conformaron funcionarios y servidores del Municipio de la Provincia de san Román, en un total de noventa (90). El diseño de la investigación por su propósito es la investigación básica, ya que en el transcurso del estudio se desarrollaron nuevos

conocimientos de la manera sobre como incide la verificación interna en una administración de una municipal.

Soria, N. (2009) título: *Evaluación de la Gestión Financiera del Gobierno Local de la Provincia de San Martín en el Periodo 2008*, El diseño fue: No experimental – Transaccional – Descriptivo. Para el recojo de los datos se utilizaron varias técnicas como: cuestionario entrevista, encuesta, observación directa y análisis documental; la población muestral lo conformaron 220 personas. Concluyó concretamente que la gestión financiera lo cual le compete desarrollar y analizar, para tomar acuerdos y realizar un conjunto de actividades relacionados con los medios económicos que faciliten sus acciones de dicha organización, permite una adecuada eficiencia en el desarrollo de los proyectos y que los servicios municipales a favor de la población son deficientes.

La Administración pública y la representación estatal, es la estructura política con autonomía de una sociedad instaurada en un lugar establecido, de acuerdo a normas determinadas, con emancipación y autodecisión, con instancias de gobierno y sistemas de gerencia orientados a fines mediante acciones reales.

El Estado cumple sus funciones y de ahí se desprenden una serie de acciones, normas legales, operaciones y tareas para actuar en varias dimensiones. Muchas actividades las desarrolla como ente jurídico de derecho público y lo desarrolla a través de las instancias de la Administración Pública.

El Estado al actuar como ente administrador cumple sus obligaciones que le corresponde con sus niveles jurídicos que son parte de una organización importante, para lo cual hace uso de un sin número de métodos y sistemas de medios y formas procedimientos y poner a caminar la gestión estatal.

Ambos vocablos son como parecidos, de uso indistinto. Inclusive a ambos se les da una concepción similar, de realizar una acción para cumplir un fin. Pero para la normatividad del Perú ambos se presentan diferenciados.

La actividad pública lo define, de la siguiente manera como la “agrupación de actividades mediante el cual las diversas entidades conllevan a lograr lo que se han propuesto como: su finalidad, sus propósitos y metas, y se encuentran diseñados por las políticas de gobierno

regidas por la instancia más alta.” (Proyecto Desarrollo Democrático y Participación Ciudadana, 2002, p. 301).

Amalgamando las dos concepciones, ya que en ambos se entiende que originan la acción del Estado y el gobierno, concluimos que la administración estatal está integrada por todos los elementos de las instituciones y las acciones mediante el cual el Estado diseña y pone en práctica las políticas, proporciona bienestar y apoyo por lo que establece y pone en práctica un ordenamiento a fin de que cumpla con sus funciones.

La Nueva Gestión Pública se encamina a colmar y complacer satisfaciendo las penurias de los individuos desarrollando una actividad estatal de alto contenido social y con parámetros de calidad. Con este paradigma, es necesario desarrollar y brindar con muy buena calidad todos los servicios en una perspectiva de control bajo sistemas que faciliten la transparencia de las acciones en la elección de programas y conclusiones.

La NGP es el enfoque en la cual se registran las diversas acciones de cambio en la estructura y administración en las instituciones del Estado. Es una visión que propone introducir varios contenidos de la actividad privada a las instituciones del Estado.” (Rodríguez, 1987, p. 111).

La administración estatal desarrollado por la obtención de resultados es un procedimiento determinante, principal, y es necesario tener en cuenta el aspecto político y preponderantemente lo técnico, se inicia teniendo en cuenta el principio del “Estado contractual” en un contexto de la actual administración, este nuevo enlace y nexo formal que surge entre la sociedad y el gobierno y ambos entes establecen resultados viables a obtener con el actuar del representante y que inciden de manera directa en el principal.

La GpR trae consigo que la gestión de las instituciones del Estado centradas en apreciaciones de cumplir de actividades importantes establecidas en un plan para gobernar y de desarrollo. Debido a que no existe una adecuada coordinación entre los niveles de la más Alta Dirección y los entes operativos, es importante aunar esfuerzos progresistas y plantee una adecuada visión de relación en las partes, en donde se definan tajantemente de manera clara y contundente los deberes y los acuerdos asumidos por ambos.

“En una nueva forma de hacer gestión que trata de ampliar la calidad y el efecto de las políticas del grupo estatal mediante la asunción de mayores responsabilidades de los empleados por los beneficios de su gestión”.

La implementación de la Modernización de la Administración del Estado se percibe mediante la introducción de unos nuevos paradigmas de carácter empresarial que están revolucionando el mundo, con la intención de mejorar la gestión pésima y caótica que tienen a los países en proceso de progreso. La modernización de la actividad estatal tiene por objetivo “encumbrar las incumbencias y las facultades de trasladar los bienes del Estado de forma más eficaz, involucrando en su actividad y en sus consecuencias al grupo de las personas que participan en la reproducción de los correspondientes servicios, dirigidos a complacer las necesidades de la población” De tal manera, que la guía gerencial se transformó en un estado importante para prosperar en la capacidad de la Administración Estatal, y a la vez para mejorar la vida democrática del sistema político.

La Administración Estatal, como procedimiento, posee una variedad de reglas, conceptualizaciones, técnicas e instrumentos que amparan, guían, que permiten ponerlo en uso las determinaciones del Estado, utilizando para ello un proceso secuencial y lógico en la prestación de servicios estatales los cuales van a permitir generar diversas oportunidades para el desarrollo del Perú.

Las reglas son argumentos y preceptos que sustentan y gobiernan el pensamiento y el comportamiento del Estado y sus Directivos y trabajadores estatales al cumplir lo que les compete y se les designa. Principio de Legalidad, los Directivos, empleados, funcionarios y trabajadores públicos deben llevar a cabo el irrestricto cumplimiento de las leyes que rigen el tratamiento de la actividad estatal.

Principio de servicio al ciudadano, el Estado debe estar siempre al cuidado y a favor del ciudadano y la comunidad; y deben responder a lo que se necesita y nos interesa de manera global; teniendo en cuenta que sus acciones se desarrollen con virtud, sostenibilidad, simplicidad y eficiencia, con la verdad, con persistencia y entrega, rindiendo cuentas de lo que se hace, con cautela prevención, con rapidez y pertinencia. Este principio es de importante, porque privilegia a la actividad estatal y le pone a favor de la persona y su desenvolvimiento, al contrario del concepto antiguo que tiene la instrucción de las organizaciones de la burocracia del Estado, que privilegia la gestión a favor del mismo, vale decir, se gestiona atendiendo primero el viendo de los procesos sin tener en cuenta lo que se va a obtener.

Principio de Inclusión y Equidad, el Estado establece y valida lo que es vital e importantes para los individuos y el cumplimiento de sus obligaciones. Con Inclusión, impulsando la adhesión de carácter monetario, sociopolítica y educativo de los individuos de la sociedad marginada y frágil y de los ciudadanos con discapacidad leve, moderada o severa y de cualquier medio que restringe su ejercicio intervención a eficaz en la colectividad. Con equidad, promocionando la uniformidad entre todos los ciudadanos y al aprovechamiento de la deducción de la provisión de servicios estatales y el progreso global.

Principio de participación y transparencia, los ciudadanos poseen la facultad de observar, velar y contribuir en la administración del Ejecutivo, de acuerdo a trámites establecidos en la norma. Para ello las instituciones públicas obran de modo que los ciudadanos puedan acceder a todos los informes que la requiera.

Principio de Organización, integración y cooperación, Se ordenan bajo una administración con prelación y desconcentrado según corresponda, en base a las responsabilidades e incumbencias similares entre las entidades, localizando sus atribuciones en sus normas orgánicas, evitando que exista la duplicidad y superposición. Concertan y se ayudan continuamente y de forma permanente en las diversas instancias y niveles de gobierno.

Principio de Competencia, las instancias de gobierno desarrollan sus atribuciones exclusivas de forma natural, sin infringirlas, y las compartidas lo desarrollan articuladamente y adicionalmente muy de cerca a la población. Para una mejor comprensión y organización de la actividad estatal, el Poder Ejecutivo mediante su Ley Orgánica hace un importante aporte. Establece de forma muy clara y precisa la idea de Sistemas, y lo define de acuerdo a los fundamentos, a la normatividad, a los medios, a la manera, a todos los instrumentos y técnicas a través del cual se estructuran las funciones de la actividad estatal, para que las instituciones del Estado desarrollen sus funciones. En la actualidad tenemos sistemas de dos tipos: los administrativos y los funcionales. Para una exacta interpretación de ellos, es importante tener claro su conceptualización de cada uno de ellas, cuáles son las tareas internas y las tareas sustantivas.

Las tareas sustantivas tienen su naturaleza propia, son connaturales y consubstanciales inherentes y lo identifican a una entidad pública y que orientan su cometido. Se desarrollan mediante un organigrama de línea. Las funciones sustantivas están orientadas a los servicios básicos, la administración interna con sus funciones son la base para desarrollar las funciones

sustantivas y se refiere a cómo utilizarlas de manera eficiente y eficaz haciendo uso de lo que le son asignados como los medios y recursos con que cuenta. La administración interna cumple muchas y diversas funciones como: el planeamiento, los costos, la parte contable, la propia organización, el potencial humano, las formas y modos para contar con datos de carácter informativo y comunicativos, asesoría legal, la parte económica, administración de los recursos y los de apoyo.

Deben garantizar la concesión de las políticas estatales y que se necesitan de la colaboración de las entidades públicas en su totalidad. Estos sistemas se vinculan con las sustantivas que identifican a las instituciones. Con la ayuda de estos, se administran los asuntos designados a la entidad de acuerdo a la norma y, se desarrollan mediante sus órganos de línea y es ahí donde se inicia los servicios que le incumbe a la entidad. Dentro de ellas están las instituciones de: agricultura, medio ambiente, salud, educación, trabajo, MINDES, etc.... y muchos de ellos forman grandes sistemas como, por ejemplo, el sistema integrado de salud, a nivel de educación el sistema educativo, las cadenas productivas y, muchos otros., etc.” (Díaz, 2003, p. 310).

“Están enmarcados en orientar el adecuado uso de los recursos de las instituciones del servicio público, incentivando el uso racional y óptimo. Los sistemas administrativos mantienen estrecha vinculación con las actividades de la administración interior que se ejecutan como soporte para cumplir las funciones sustantivas, estos están señaladas al uso adecuado de los medios y diversos recursos que participan en la vida de la actividad estatal para el abastecimiento de servicios estatales. Se desarrollan mediante sus diversos órganos entre ellos: de línea, apoyo y asesoría, según corresponda” (Díaz, 2003, p. 310).

Los procedimientos están bajo la responsabilidad de una administración con potestad y facultad técnico-normativa en el país, expide reglas y dispone las acciones asociadas con el contexto, establece su actividad técnica y se responsabiliza de su habitual manejo. Los sistemas administrativos deben ir acomodándose paulatinamente a la implementación de la descentralización y modernización del Estado, como lo manifiesta la Carta Magna del Perú. Actualmente existen muchos sistemas centralistas y por lo tanto demandan actualización.

La operatividad en las instituciones del Estado se da porque existen autoridades y trabajadores del Estado que se responsabilizan de una serie de atribuciones por determinación del cargo que desempeña dentro del tiempo que le confiere su ley de origen.

Las políticas son acogidas en forma personal o acopiados en un conjunto para lo cual las personas trabajan (Consejo de Ministros, Consejos Regionales, etc.). También muchos trabajadores estatales hacen uso en forma práctica de las políticas acudiendo y usando diversos materiales de los que nos brinda los recursos de la tecnología de la información y comunicación y de aquellos instrumentos con un orden jurídico y de administración.

Estas instituciones públicas para cumplir sus obligaciones y actividades en forma responsable y la acumulación de servicios estatales está obligado a conducirse de forma adecuada y progresiva, de tal manera tenga logros con resultados efectivos. La adecuada decisión y puesta en práctica de las actividades garantizaran a un determinado ciclo que abarca una oportuna y apropiada conjugación de las funciones que desarrollan en forma administrativa y sustantiva.

El periodo de la actividad estatal contiene algunas etapas: Planeamiento, acogiendo las políticas, la prelación, la dirección, planes y proyectos que guíen las actividades del ejercicio de la acción estatal en favor del progreso global y sostenible. Organizativa, a través del cual se instauran los preceptos que regulan, las relaciones con las instituciones públicas, humanas, los servicios estatales, así como la demostración para la aplicación de las políticas del Estado. Directiva, que coadyuva a la conducción y realización de las actividades del Gobierno argumentadas en la orientación de la vida institucional, estableciendo y coordinando el talento humano y la utilización de los medios económicos, bienes y enseres activos útiles en una actividad estatal, de acuerdo a las normas y métodos administrativos. Control, en la cual se desarrolla mediante la observación y seguimiento de la actividad del Estado, constatando el haber cumplido con los indicadores planificados, la atención de los servicios con calidad y el pleno irrestricto del aspecto jurídico. Estas acciones se realizan dentro de un periodo de la administración, acontecen en forma secuencial y recíproca y se retroalimentan constantemente, lo cual nos da un panorama integral del proceso, facilitando realizar arreglos y acomodamientos, gestionando la solución de los problemas.

Los niveles de Gobierno que asumen una posición de directivos son: el Gobierno Nacional, las instancias regionales y locales. La instancia Nacional es el ente rector, es el comisionado de orientar, guiar y orientar las actividades para el desarrollo y aprovisionamiento de los diversos servicios estatales, en la senda de un Gobierno tal y cual lo estipula la Carta Magna. Establece y supervisa la implementación de las políticas estatales, los cuales son de irrestricto accionar de las instituciones estatales en todas sus instancias de gobierno. Su

actuar tiene carácter especializado por cada aspecto, y por lo tanto tiene ministerios y las instituciones del Estado que pertenecen al Poder Ejecutivo.

Mediante las políticas públicas, el Gobierno Central, puntualiza y prioriza los objetivos, direcciona las actividades primordiales de las políticas de Estado, los patrones o modelos nacionales para ser cumplida obligatoriamente en el suministro de los servicios públicos, asegurando la normalidad del desarrollo de las actividades públicas y privadas.

En el ámbito regional liderado por el Gobierno Regional se incentiva el progreso y poder desarrollar, la economía, promover y buscar que se hagan inversiones, las acciones y actividades y, servicios públicos de su región, de acuerdo a los planes y políticas nacionales, así como también los locales de desarrollo de acuerdo a su realidad.

Por sus competencias exclusivas son ejecutoras en el proceso de la actividad estatal, su estructura, su organización y ejecución de sus políticas integran muchas actividades, y poner en práctica las funciones de requerimiento de atención primaria a las demandas de la comunidad.

En la implementación de la descentralización, no puede haber sometimiento, ni imposición entre los niveles de gobierno, muy por el contrario tiene que haber un adecuado equilibrio, basado en la reciprocidad y la concertación y apoyo mutuo, la diferenciación de competencias y funciones tiene que ser justo, razonable, lógico, a fin de evitar que las instancias tengan las mismas funciones en similares instituciones, y esto permitirá alcanzar mejores estándares de calidad, eficiencia y eficacia al momento de prestar los servicios públicos a la población.

Para activar los mecanismos de apoyo mutuo y la concertación, entre las instancias de Gobierno, se tiene establecidos los tres tipos de competencias que definen de modo claro y preciso el actuar de las instancias de gobierno de tal modo que queda establecido lo que pueden hacer de manera exclusiva y que hacer de manera participativa y en equipo.

Las competencias determinadas en forma exclusiva, compartida y delegable son:
Competencias exclusivas: Estas competencias son de carácter obligatorio y le corresponde a cada nivel de Gobierno tal y cual lo establece la Carta Magna y las normas. Competencias compartidas: Estas se presentan entre dos instancias de gobierno, que desarrollan diversas etapas de un proceso que los une. La norma señala las actividades específicas y

responsabilidades de las instancias. Competencias delegables: Son acciones que se desarrollan de mutuo acuerdo, en que una instancia de gobierno encarga, encomienda, confía y autoriza a otra instancia, teniendo en cuenta las normas, quedando el que encarga de abstenerse de realizar cualquier acción o variar decisiones sobre la materia delegada. El nivel de gobierno que cede siempre será el titular y la institución que fue delegada tiene también la misma competencia durante el tiempo que la ejecuta.

El trabajo delegado de manera bilateral o colectiva, entre las instancias pueden ponerse de acuerdo haciendo uso de este tipo de competencias, para que el gran beneficiado sea la población. Más adelante con la Promulgación de la actual Ley referente a la instancia del Ejecutivo, se da inicio al Consejo de Coordinación entre las instancias de gobierno, con la perspectiva de desarrollar y vigorizar y fortificar la implementación del proceso para la descentralización del país, con la tutela del Gabinete Ministerial, allí se involucran aparte de los Ministros de Estado, los responsables de la Presidencia de los Gobiernos Regionales y una comisión en representación de los alcaldes provinciales de las municipalidades del Perú. Se instaló este Consejo y hasta la fecha no se aprueba su Reglamento. Su función principal es el de coordinar, conciliar y consensuar las políticas de Estado, particularmente donde hay funciones compartidas entre las instancias de gobierno, de tal forma que las múltiples demandas de la sociedad sean observadas, vistas, trabajadas y resueltas en condiciones igualitarias para ambas partes y de la forma más adecuada.

El conflicto social es una sucesión sociocultural y activo en el cual dos o más partes interrelacionados notan que sus intereses se confrontan entre ellos: sus metas, necesidades básicas, sus formas de ver las cosas o una de las partes se está portando negligentemente contra la otra parte y no permite que logren sus aspiraciones o propósitos, y por lo consiguiente deciden realizar o llevar actividades que se convierten en una amenaza para el Estado de derecho en el cual nos desenvolvemos y/o el orden en la sociedad.

Los puntos de vista trascendentales son: El conflicto social como demanda se manifiesta en cualquier momento, de tal o cual forma, a mediante comportamientos activos o pasivos: bloquear la carretera como protesta, la inasistencia o escasa participación cuando hay la convocatoria a una asamblea. Muchas manifestaciones algunas veces se distinguidas y otras no, por la otra parte cuando se inicia el conflicto, y como producto de todo esto ambas partes inician utilizando diversas estrategias y acciones la radicalización de sus acciones más

concretas para que sus demandas sociales se hagan públicas, visibilizando así el problema de la sociedad (Arias, 1995, p. 206).

Esta combinación relación de inter-dependencia. En la mayoría de las partes esta relación no es visible, conocida o notoria y en muchos casos es desconocida por una o ambas partes, atribuyéndose que pueden alcanzar sus propósitos afectando los bienes de los demás. Pues, esta interrelación o mutua correlación se da no porque una de ellas reclama su utilidad, provecho o el hacer prevalecer sus derechos, sino que las partes quieren bloquear cualquier iniciativa (Arias, 1995, p. 206).

Con la finalidad de poder anticipar y conducir, o dar solución y cambiar la demanda social, es necesario comprender el conflicto en las diversas dimensiones, sus causas, su proceder, su actuar, las circunstancias que conllevan a su más alto nivel de crisis, como las acciones que nos permiten brindar ayuda y las riquezas que se muestran para su cambio (Lederach, Juan Pablo y Chupp, Marcos, 1995, p. 95).

La comprensión del conflicto social se lograr partiendo de una profunda reflexión en forma ordenada, metódica y minuciosa que nos permita mirar al futuro de sus moldes actuales, muchas veces confusas y absurdas y hasta excesivas y exageradas, en que se presenta el conflicto social.

Las personas e instituciones tenemos una lectura y forma de comprender y exponer el conflicto social que está netamente determinada por nuestra actividad social, por vivencias pasadas, por la tradición, por nuestros conocimientos y formas de nuestra comunidad en la que nos desarrollamos., etc. A cada instante cuando se habla de conflictos sociales suscita un conjunto de reacciones de toda índole, como: de sentimiento, pasión, de estudio, de emociones, de sabio y kinestésicas que tienen relación directa con nuestras vivencias, en muchos de los casos por la forma en que se manejó los diversos conflictos sociales y de qué manera han nos han repercutido. En varias ocasiones, conversar sobre conflictos sociales trae recuerdos y vinculaciones amargas, horribles, penosa, tristes, angustiosas, lamentables y traumáticas, así como en algunas oportunidades, la alegría, felicidad, contentamiento, agrado y gozo de obtener el éxito logrando cambios en situaciones intolerables. Debido a esto, es necesario reflexionar para estar conscientes con los ojos con que miramos los conflictos sociales.

Pues bien, el compromiso, la implicancia y la intervención, contribución y colaboración de los partes en el conflicto social se inicia como estos entienden o tengan un criterio, juicio y opinión del mismo: El CONCEPTO de conflicto social, es decir, que concepto tienen las partes del conflicto social y que valor lo asignan o no lo dan ningún valor según su vocablo. La PRÁCTICA de la demanda de la sociedad, vale aseverar, como serían las maneras elocuentes, atractivas y adecuadas para conducir los conflictos sociales (Moore, 1995, p. 225).

Debemos tener en cuenta ya que es importante y necesario, reconocer y distinguir la dificultad o la incertidumbre del problema que está ocasionando el conflicto social. Regularmente las demandas sociales que se mantienen pese a las múltiples ocasiones de solución, nos manifiestan que la situación de fondo del problema no viene siendo atendido diligentemente para su resolución. Varios de estas demandas de conflictos sociales inclusive llegan a transformarse en un problema crítico a nivel de crisis, donde las partes se encaminan a la desolación y/o devastación, con estragos irreparables, hecho mediante el daño metódico del otro para obtener sus fines. A nivel de fase de crisis hay una transformación fundamental en la condición del conflicto social: se expande y se extiende el conflicto, hacen partícipes a otros actores, la cadena de comunicación se obstruye., etc.

Hecho muy importante, es cuando las que las impresiones similares de los involucrados sientan una alteración sustancial porque las actividades activas psicológicas en el contexto social que coadyuvan a inventar representaciones del otro lo evidentemente excesivas y excusar la aplicación de acciones de vigorosa y firme coacción y tensión e incluso el uso de la violencia.

El máximo pico del conflicto es la crisis que es diferente al problema, este es la colocación indirecta, mediata y estable que está sin resolver y que proseguirá germinando la demanda social de manera repetida o bien por varios momentos. El conflicto social debe diligenciar y tramitar, sin embargo, mientras que el problema persista y no se resuelve siempre se mantendrá o seguirá latente. Es posible, que esta dificultad, contratiempo o problema viene ocasionando o promoviendo algunos conflictos sociales muy comunes en otros lugares aledaños y entre entes parecidos, de tal forma que la demanda social se difunda en una parte del lugar.

En una postura o actitud en una demanda de la sociedad, en donde cada uno de los involucrados partes manifiestan una crisis de no verse y quieren alejarse cada vez más, de escasa e inadecuada espacios de comunicación, de un nivel bajo de convivencia o acercamiento, la problemática además tiene una carga de un conectivo de desavenencia y antagonismo en el que los actores se hicieron un perjuicio emotivo, sensible y afectivo. Por lo que es importante trabajar la concordancia, acuerdos y recomponerlas a un nivel de contribución, cooperación y aportación, a un nivel de consideración y deferencia y aceptación, todo esto es un reto y a la vez una importante misión en sí misma (Ormachea, 1998, p. 120).

Hay varias circunstancias en la cual se corroboran que originan el conflicto social, coaccionan su crecimiento y hacen complejo el problema, haciéndolos imposible de dirigir. Las causas que hay que tener en cuenta al realizar la discusión para su análisis respectivo del conflicto social en su conjunto y encaminar o dirigir el proceso de intervención y son: Estructural: como está el lugar, la situación económica, el aspecto normativo, el panorama político, social, local o nacional o mundial en el que se desarrolla el conflicto social. Institucional: Las instituciones, las normas, las actividades y mecanismos y los diversos procesos administrativos y formales, técnicos e informales, están en actividad y funcionando con la finalidad para prevenir, generar o cambiar el conflicto social.

Intereses: Que intereses primarios y suplementarios, evidentes u ocultos están en juego entre ambas partes que participan en el conflicto social. Información: cuales son los datos que tienen los actores sobre los distintos estados de la controversia del conflicto social, y de qué modo se ha obtenido los datos y si son confiables o no. Comunicación: Con qué espacios e instrumentos y dispositivos de permuta o trueque entre las partes involucradas en la demanda social, y con terceras personas, como es el nivel de comunicación y con qué calidad. Relaciones: Cual es el nivel de vinculación o como se relacionan los entes involucrados en el conflicto social, cuáles son los argumentos de la convivencia, qué dificultades o porque medios están presentes, qué impresión o que apreciación y comportamientos intensifican y acentúan o perjudican los vínculos entre las partes. Valores: Es importante que los valores, y las formas de vida cultural y de la visión del mundo no se toman en cuenta o no están siendo considerados y honrados entre los que participan en un conflicto social. (Ormachea, 1998, p. 130).

Los participantes de una demanda de un conflicto social son aquellos individuos y equipos que tienen un marcado y atractivo interés de una u otra manera en el desarrollo del conflicto social. Esta situación está enmarcado en la disyuntiva de que si van a ser o no perjudicados (o perciben que van a ser afectados) por el conflicto social.

No obstante, el lugar de las partes puede ir sufriendo variaciones de acuerdo a como se desenvuelve la demanda de la sociedad, posteriormente, se manifiesta en forma gráfica de todos los diversos actores que participan en el conflicto social en un determinado tiempo: Primarios, son los que son afectados a primera mano por el desarrollo de la demanda social. Secundarios, mantienen una atención, pero que no son afectados directamente. Terceros, son las personas o entidades que puedan ayudar en el desarrollo del tratamiento del conflicto ya que tienen la autoridad legal, las facultades y el visto bueno de las partes. Otros actores: Observadores, ellos cumplen la misión de observadores o vigilancia ciudadana de los diversos procesos que se desarrollan y pueden ser de carácter nacional e internacional, actúan dentro del marco de la función social o institucional. Responsables estatales, enmarcan sus funciones dentro de sus competencias y con su mandato.

La demanda social no solamente se refiere al problema que está sobreentendido o que está latente e implícito a éste, es toda una gama de procesos que se pueden desarrollar en varios periodos. El conflicto social es una manifestación de la sociedad, que está en constante actividad, y se va agrandando con el tiempo y que aparecen como consecuencia de muchos factores que lo agitan y apresuran o lo retrasan (Ormachea, 1998, p. 174).

En conclusión, si se puede reconocer el avance de la demanda del conflicto social, las acciones que condicionan su desarrollo, como las alteraciones que se sucedieron en cada momento. Las demandas sociales se presentan ya sea porque una de las partes o ambas presentan y evidencian sus demandas frente a una problemática y por lo cual actúan con la finalidad de lograr sus propósitos o como también para complicar a las partes involucradas.

Es necesario tener claro en esta etapa lo siguiente: Las causas inmediatas, las contextuales y las estructurales. Estas causas son las estallantes y fulminantes que aceleran que una demanda de la sociedad se produzca y se note exprese en forma clara y precisa. En esta etapa, es importante contar con evidencias observables desarrollados para tener claro y poder prevenirlo al notar indicios en un lugar o en una región o al inicio del planteamiento de un proyecto (Moore, 1995, p. 288). El conflicto social en una situación o momento definido

puede llegar a un represamiento debido a muchas circunstancias que agilizan el conflicto social como algunos que tratan de detenerlo. La acción mediática en la indagación o averiguación de soluciones contra la prédica de los involucrados provocándolos a la controversia.

El apoyo del exterior propiciando en aumento los medios posibles la controversia poniendo en el tapete la nueva información sobre corrupción de los negociadores. La decisión de los Jueces sobre en una situación en controversia contra el negocio entre los involucrados, etc. Los puntos de vista desde la parte externa e interna al proceso que intente crear el represamiento, como podrían conllevar a estimular el conflicto social fuera del estancamiento. (Moore, 1995, p. 290).

Con mucha facilidad la demanda social llega a un nivel de crisis, en la cual los que participan conductas peligrosas, como: no hay respeto, peleas, daño a la convivencia, etc. Cuando el conflicto social llegue a su máximo nivel es posible que no se pueda retroceder. Recobrar la convivencia, volver a fiar en los demás y curar heridas hechas, es una misión casi irrealizable, dura en paridad con la celeridad y rapidez con la que se presentó la crisis (Moore, 1995, p. 290).

Siempre está latente o existe el riesgo que en los conflictos sociales se desarrolle un manejo inadecuado del proceso, en muchos de los casos se pretende detener el proceso en muy corto plazo y esto hace simplemente que el conflicto social aparezca en otros lugares. Esta atomización del conflicto social es una fase muy vertical y peligrosa que podría desembalsar en aspectos sociales difíciles y caóticas (Moore, 1995, p. 290).

Des escalamiento, a esta fase se le denomina la etapa del ablandamiento, moderación, alivio y resolución del conflicto social. Se diferencia por el auge y encumbramiento de la convivencia mediante el diálogo dirigido para la resolución armoniosa y pacífica (Moore, 1995, p. 290).

Para la resolución de la demanda de la sociedad se desarrollan una sucesión de acontecimientos en el que participan las instituciones de acuerdo a la normatividad, reglas, principios, procedimientos, técnicas e instrumentos que conforman una sola base a través del cual el Estado busca la colaboración y cooperación activa para resolver los conflictos sociales y de todos los sectores. (Lederach, Juan Pablo y Chupp, Marcos, 1995, p. 166).

El marco de la participación del servidor estatal en la solución de los conflictos sociales está orientado por las normas legales actuales y en orientación a la entidad para lo cual trabaja. En virtud de ello, es necesario e imprescindible buscar la forma de cómo entrelazar el proceso en el que trabaja el trabajador del Estado y el cumplimiento de sus actividades, deberes y obligaciones y cuáles son sus atribuciones, con otros procesos que coadyuvan al cambio del conflicto social.

Esta forma de participar: Se orienta a la concentración del conflicto social y en cómo hacer pactos a la brevedad posible para que las partes no sigan en su estrategia de agresión mutua. Trata de comprender las conductas negativas de los actores para que no sigan haciéndose daño entre ambos o al medio, o éste abarque a otros actores. Pretende laborar en el breve tiempo sobre las conductas de la demandas de la sociedad, de tal manera construir sucesiones de armonía para el término de las disputas y las discordias y, luego, desescalar el conflicto social, y luego empezar otras etapas de estudios y análisis concienzudo para la solución del problema, del intercambio mediante el diálogo entre ambas partes y llegar a la reconciliación, en esta parte final no sólo tratar entre las partes sino buscar la participación de toda la comunidad de diversas formas.

La gestión del conflicto social no debe convertirse en una intervención instrumentalista, sino que debe controlar la conducta de los actores y luego iniciar transformaciones profundas del conflicto social. En realidad, esta manera de actuar en tiempo breve, ayuda a ambos se empeñen a no seguir con los comportamientos negativos; pues, mientras estén presentes los gérmenes de la demanda social, el accionar de participar culmina diluyendo en el corto tiempo y la demanda social nuevamente surge con mayor firmeza por la frustración de ambos. Desarrollar un Trabajo de voluntades, moviendo a los interesados de una situación de violencia y mirar una sucesión con nuevas situaciones convenientes para conversar. Significa mover las capacidades, toma de conciencia y el acuerdo de ambos y poder resolver la demanda social más allá de poco tiempo y posicionar las perspectivas y circunstancias para buscar acuerdos en un mediano plazo; (Moore, 1995, p. 300).

Esta forma de participación: Se orienta al asunto del conflicto social por la que están discutiendo las partes involucradas en el conflicto. Demanda prosperar los acuerdos en poco tiempo. Ambos deben ensimismarse en la problemática reciente, para culminar el conflicto social tal y cual como se presenta y se manifiesta en el entorno que les influye concretamente.

La solución de la demanda social en poco tiempo, es uno de los primeros pasos para llegar a apaciguar a ambas partes, en el desarrollo y en la idoneidad al ser la abordada la demanda social, para luego después, dar paso al tratamiento del problema fundamental que viene azuzando la demanda de la sociedad. (<biblio>). Este criterio de mediación se orienta directamente al problema fundamental, las diversas razones entre ellas: económicas, políticas, sociales y ambientales que están dando origen al conflicto social. Se demanda impresionar y obtener transformaciones en la organización y en las diversas conexiones con las partes. Significa mantener nuevas formas de conexiones sociales con las partes, nuevas maneras de visualizar el medio y de vincularse con él. Persigue el desarrollo a tiempo largo para convertir las instituciones, y a la vez institucionalizar en la población diversas maneras de enfrentar para administrar las demandas sociales de forma constructiva.

También, la modificación de la demanda social involucra una tarea de reconciliación entre aquellos actores de la sociedad que están siendo influenciados por las demandas de la sociedad, de tal forma que logren nuevas figuras de interrelacionarse y que ambas partes estén incluidas en una propuesta de futuro compartido, etc. (Moore, 1995, p. 302).

La visión de Participación: Su orientación está en la medida que haga posible desde la prevención del inicio, desarrollo y avance de una demanda social, para que los organismos, las partes, y el público en su conjunto trabajen en el problema del conflicto social y sus causas estructurales para revertirlas en una ocasión, buscando soluciones o cambiar el conflicto social. Hay que actuar en toda instancia de la evolución de la demanda de la sociedad y buscando desde un punto de vista de la gestión, solución o cambio del conflicto social. Hay que percibir una postura de una probable demanda de la sociedad o peligro por las enormes consecuencias que traería a la población y el medio (Moore, 1995, p. 303).

Se plantea como problema general: ¿Cuál es la relación de la gestión pública del Gobierno Regional con la solución de conflictos sociales, Región San Martín, ¿periodo 2017?, los problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de gestión pública del Gobierno Regional en la Región San Martín, periodo 2017? ¿Cuál es el nivel de solución de conflictos sociales, Región San Martín, ¿periodo 2017?.

La justificación del estudio se basa en: la Conveniencia, la investigación fue oportuno realizarlo porque permitió hacer de conocimiento a la población en general sobre las actividades que desarrolla el Instancia Regional de San Martín mediante la Oficina de

Diálogo y Sostenibilidad en la búsqueda de solución de las demandas sociales en forma articulada con la Presidencia del Consejo de Ministros y así los ciudadanos, tengamos conocimiento de la importante labor que cumple esta Oficina en San Martín. La Relevancia Social, la Región San Martín y en general el Estado Peruano mantiene la conflictividad social de manera reactiva, vale decir, intervenía cuando los conflictos ya se habían producido. Esto, nos indica que hay debilidades en el Estado para resolver estos escenarios cada vez más permanentes, pues no ha podido encaminar las peticiones a través de instrumentos que coadyuven a la comprensión y conveniencia de las partes. En virtud de lo mencionado anteriormente, esta investigación contó y brindó todos los informes con la respectiva información sobre las actividades que viene desarrollando el Gobierno Regional de San Martín con la finalidad de solucionar los conflictos presentados en la sociedad. El Valor Teórico, la presente investigación permitió dar a conocer que entre otros aspectos que los únicos y directos responsables de orientar y dirigir referente al desarrollo del dialogo, comunicación, prevención y solución de las demandas de la sociedad, es el Equipo Técnico de Diálogo y Sostenibilidad del Gobierno Regional de San Martín. La implicancia Práctica, Sagástegui (2012) pone de manifiesto que “a inicios del año 2000, la situación de las demandas sociales en la región, se identifican por las promesas no cumplidas de las diversas comunidades ubicadas en zonas urbanas y rurales, por la actuación o pasividad del Estado” (p. 03-04).

La utilidad metodológica, permite que el estudio en mención se convertirá como fuente primaria para futuras investigaciones referente al tema investigado.

De igual modo se plantea la hipótesis general: H_0 : Existe relación altamente significativa entre la actividad pública del Gobierno Regional con la solución de conflictos sociales, Región San Martín, año 2017. Hipótesis Específicas: H_1 : El nivel de gestión pública del Gobierno Regional, Región San Martín, periodo 2017 es regular. H_2 : El nivel de solución de conflictos sociales, Región San Martín, periodo 2017 es regular.

El objetivo general: Establecer la relación de la gestión pública del Gobierno Regional con la solución de conflictos sociales, Región San Martín, periodo 2017. Objetivos Específicos Determinar el nivel de gestión pública del Gobierno Regional de San Martín, periodo 2017. Determinar el nivel de solución de conflictos sociales, Región San Martín, periodo 2017.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio

Según la finalidad: tipo Básica porque busca desarrollar y orientar a través de una teoría para contribuir al conocimiento mediante la indagación.

Según su carácter: se utilizó y se aplicó la Investigación correlacional, porque que ayudó a verificar y conocer la relación que existe en la actividad pública del Gobierno Regional en la resolución de conflictos sociales en la Región, 2017.

Según su naturaleza: es cuantitativa, porque las evidencias son reales y que tienen que ser tratados con delicadeza para poder cuantificar los hechos ya que estos datos serán trabajados y procesados nos servirán en la parte estadística para poder analizar los datos, del Gobierno Regional con la resolución de los problemas sociales en San Martín, 2017.

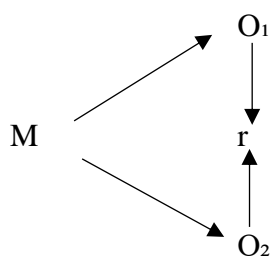
Según el alcance temporal: transversal y valedero en el tiempo como parte única, se reunió todos los datos pertinentes, y luego analizar con la finalidad de relacionarlo a la realidad de la investigación.

Según la orientación que asume se orientó a la validación, era comprobar y constatar las teorías. Se empleó primordialmente el método empírico-analítica y métodos experimentales.

Diseño de Investigación

Diseño correlacional, lo que permitió verificar que hay estrecha relación entre las variables participantes en el estudio. (Hernández Sampieri, 2014, p. 123).

Esquema:



Donde:

M = Muestra

O₁ = Gestión Pública

O₂ = Solución de Conflictos sociales

r = Relación de las variables de estudio

2.2. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión Pública	Múltiples actividades y acciones a través del cual las instituciones buscan lograr sus fines, objetivos y metas, y que están de acuerdo a ley y enmarcadas por las políticas gubernamentales establecidas por el Poder Ejecutivo (Proyecto Desarrollo Democrático y Participación Ciudadana, 2002, p. 301).	Es una Disciplina que se encuentra vinculada al derecho estatal, que permite una coordinación integral entre organización, planeación, control y dirección, sobre el accionar en el funcionamiento de los servicios públicos.	Planificación	Planificación de actividades institucionales.	Ordinal
				Relación de actividades institucionales y necesidades de la población.	
				Convocatoria a presupuesto participativo	
				Programación de procedimientos administrativos	
				Relación de actividades institucionales con gasto público	
				Información sobre requisitos de un procedimiento administrativo	Organización
				Información sobre pasos	
	Relación de los procedimientos administrativos con el cumplimiento de plazos				
	Organización De gobierno regional				
	Cumplimiento de funciones de los trabajadores del Gobierno regional				

			Dirección	Aplicación de buenas prácticas Respaldo de la alta dirección Cumplimiento de funciones de las gerencias Promoción de la participación ciudadana en por parte de las gerencias Autonomía política, administrativa y económica	
			Control	Cumplimiento de metas Trato de los servidores públicos Ejecución de actividades Servicio de la Oficina de Desarrollo y Sostenibilidad Nivel de la Gestión del Gobierno Regional	
Conflictos sociales	<p>Proceso que se desarrolla dentro de la sociedad en forma activa en el que se encuentran involucradas dos o más partes que se relacionan entre sí y que perciben que sus intereses se contradicen, no son compatibles, por la falta de recursos o estos se están agotando incompatibilidad de necesidades insatisfechas, e intromisión de una da las partes involucradas para el logro de los objetivos, para lo cual adoptan posturas que puedan ser interpretadas como amenazas a la democracia y a la seguridad del país. (Presidencia del Consejo de Ministros. RM-161-2011-PCM).</p>	<p>Una demanda de la sociedad es un proceso complejo y diverso en el que algunos partes de la sociedad, el Estado o las múltiples empresas perciben que sus metas, intereses y objetivos, valores o necesidades se encuentran en oposición. Esto implica la percepción e involucramiento de varios actores y de muchas demandas de varias personas que perciben que sus intereses serán perjudicados por múltiples acciones como: la contaminación de un río, la mala prestación de un servicio público, la afectación a sus derechos laborales u otros motivos.</p>	Administración	Manifestaciones del conflicto social Búsqueda acuerdos a corto plazo Manejo de comportamientos negativos de las partes Promoción del diálogo Promoción de la reconciliación	Ordinal
			Resolución	Generar confianza entre las partes Búsqueda de fin del conflicto social Búsqueda de acuerdos a mediano plazo Enfoque del objeto del conflicto social Solución del conflicto social	
				Identificación del problema económico, político social o ambiental Cambios fundamentales	

			Transformación	Nuevas relaciones sociales entre las partes Institucionalización de formas de manejar conflictos sociales Sostenibilidad del sistema social, ambiental y económico	
			Prevención	Prevención de aparición de conflictos sociales Prevención de escalamiento de conflictos sociales Oportunidad para transformar el conflicto social Visibilizar una situación de posible conflicto Prevención de conflictos sociales	

2.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)

Población

Lo conformaron 40 trabajadores los cuales participaron en la resolución de los diversos problemas sociales, en la Región, año 2017, ejecutados por la Oficina responsable de Diálogo y Sostenibilidad de la región. (Fuente: Administración de la ORDS del GORESAM)

Inclusión: Trabajadores especializados en solución de conflictos.

Exclusión: Trabajadores no vinculados a la oficina responsable de dialogo y sostenibilidad

Muestra

La muestra lo conformaron 40 administrados que han participado para la resolución de las demandas de la sociedad (conflictos), en la Región, año 2017, promovidos por la Oficina Responsable de Diálogo y Sostenibilidad del Gobierno Regional de San Martín.

Unidad de análisis: un colaborador

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnicas

Variable: Gestión Pública

Se trabajó utilizando la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento, con la perspectiva para precisar el nivel de gestión estatal del Gobierno Regional de San Martín, año 2017.

Variable: Solución de conflictos sociales

Se utilizó la encuesta como una de las técnicas y cuyo instrumento fue el cuestionario, lo que permitió establecer el nivel de resultados de conflictos sociales, Región San Martín, periodo 2017.

Instrumentos

Variable: Gestión Pública

En la variable Gestión Pública, se aplicó el instrumento cuyo propósito nos permitió: Establecer el nivel de gestión pública desarrollado por el Gobierno Regional de San Martín, año 2017.

El instrumento utilizado para determinar el nivel de gestión pública en la región, año 2017 se tuvo como inicio primario la investigación realizada por Altaba, E. en el periodo 2009 Titulado: La Nueva Gestión Pública y la Gestión por Competencias.

Cuatro dimensiones tuvieron el instrumento, entre ellos la: Planificación, Organización, Dirección y Control; cada uno de ellos conformado por 05 ítems, obteniéndose un total de 20 ítems evaluados al aplicar el instrumento lo cual nos permitió determinar el nivel de la Administración pública del Gobierno Regional de San Martín.

A nivel de Gestión Pública del Gobierno Regional de San Martín, fue valorada en base a ítems, con puntajes entre 1 al 5, donde el 1 tenía un calificativo de pésima, el 2 calificativo de deficiente, el 3 calificativo de regular, 4 calificativo de bueno y puntaje de 5 con calificativo de excelente.

Escala	Intervalo
Pésima	1
Deficiente	2
Regular	3
Buena	4
Excelente	5

Dimensiones	Ítems	Valoración
Dimensión: Planificación	Del 01 al 05	Puntaje 1 calificativo pésima.
Dimensión: Organización	Del 06 al 10	Puntaje 3 calificativo regular.

Dimensión: Dirección	Del 11 al 15	Puntaje 1 calificativo pésima.
Dimensión: Control	Del 16 al 20	Puntaje 5 calificativo excelente.

Variable: Solución de conflictos sociales

El instrumento utilizado en la variable Solución de conflictos sociales, tuvo por objetivo: Determinar el nivel de solución de conflictos sociales, Región San Martín, periodo 2017.

El instrumento que se utilizó para determinar el nivel de solución de los problemas sociales, Región San Martín, año 2017, tuvo como inicio a la investigación que realizó Zapata, O. en el periodo 2015 llamado: “La conflictividad social de naturaleza socioambiental en el Perú y su influencia en la seguridad nacional (Casos: Ancash, Puno, Apurímac y Cajamarca).

El instrumento estaba conformado por 04 dimensiones: Administración, Resolución, Transformación y Prevención; cada dimensión tuvo 05 ítems, lo cual hizo un total de 20 ítems que fueron evaluados en el instrumento aplicado y con la cual se llegó a determinar el nivel de solución de conflictos sociales, Región San Martín, periodo 2017.

La solución de conflictos sociales, estuvo valorada por los ítems, con puntuaciones de 1 a 5, manifestándose de la siguiente manera: puntaje 1 calificativo de pésima, puntaje 2 calificativo de deficiente, 3 con calificativo de regular, puntaje de 4 con calificativo de bueno y 5 con calificativo de excelente.

Escala	Intervalo
Pésima	1
Deficiente	2
Regular	3
Buena	4
Excelente	5

Dimensiones	Ítems	Valoración
Dimensión: Administración	Del 01 al 05	Puntaje 1 calificativo pésima.
Dimensión: Resolución	Del 06 al 10	Puntaje 3 calificativo regular.
Dimensión: Transformación	Del 11 al 15	Puntaje 1 calificativo pésima.
Dimensión: Prevención	Del 16 al 20	Puntaje 5 calificativo excelente.

Validez

El instrumento utilizado en la presente investigación fue también fue aplicado en investigaciones anteriores y fueron validadas con mucha anticipación a su aplicación por juicio de expertos.

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Variable 1	1	Metodólogo	4.2	Existe suficiencia
	2	Administrador	4.3	Existe suficiencia
	3	Administrador	4.9	Existe suficiencia
Variable 2	1	Metodólogo	4.3	Existe suficiencia
	2	Administrador	4.2	Existe suficiencia

3	administrador	4.8	Existe suficiencia
---	---------------	-----	-----------------------

Los instrumentos, que consisten en dos cuestionarios, han sido puestos a juicio de tres expertos; quienes desarrollaron la misión de verificar la coherencia y pertinencia de los indicadores con las variables de investigación. El resultado que se obtuvo fue un promedio de 4.5, para la variable 1 y para la variable 2, 4.4 representando el 88% de concordancia entre jueces para los instrumentos de ambas variables; lo que indica, que tienen alta validez; reuniendo las condiciones metodológicas para ser aplicado.

Confiabilidad

Respecto a la confiabilidad se utilizó la Escala Alfa de Cronbach en la cual se obtuvo un valor de 0.905 y 0.975 aproximadamente, y que los dos resultados fueron mayores a 0.70, lo cual nos indica que los instrumentos aplicados son confiables.

2.5. Procedimientos

La investigación desarrollada es de tipo básica, correlacional, cuantitativa y transversal. Se ha elaborado cuestionarios validados por expertos garantizando la confiabilidad de los instrumentos de recolección a aplicar.

Se aplicó los instrumentos consistentes en cuestionarios para proceder a realizar entrevistas, luego del cual se realizó un análisis minucioso de la información recibida para luego procesar la información obtenido como consecuencia de la aplicación del instrumento.

Se dispuso de una base de datos importante conteniendo información relevante para el desarrollo del estudio.

Con los datos recopilados se procedió a organizar y estructura la investigación conforme a las exigencias académicas de la universidad, requeridas para este tipo de trabajo.

2.6. Métodos de análisis de datos

Producto de la aplicación de los instrumentos se recolectaron los datos, orientados hacia la muestra de estudio, estos instrumentos fueron validados por los expertos, se trabajó con un análisis minucioso de los datos obtenidos, como producto del trabajo realizado en campo, con la intención de que los datos recopilados sean adecuada y precisa en relación al estudio realizado, los objetivos e hipótesis planteados. Para procesar la información se utilizaron medios electrónicos, certificados y ordenados de acuerdo a la unidad de análisis, respecto a sus variables. El programa empelado fue el estadístico SPSS 22, y como contraste estadístico se empleó el coeficiente de Pearson que es una medida de la relación lineal entre dos variables aleatorias cuantitativas que analiza el grado de dependencia entre dos variables, es decir, cómo se verá afectada una variable determinada, conociendo la variación de una segunda variable. Asimismo, para determinar el nivel de grado de acercamiento y dirección de las variables, se empleó el coeficiente de correlación de Pearson mediante la fórmula o estadístico, dado por la expresión:

Este coeficiente toma valores entre -1 y 1, indicando si existe una dependencia directa (coeficiente positivo) o inversa (coeficiente negativo) siendo el 0 la independencia total. Los cuales se pueden ver a continuación (Valderrama, 2016).

Valor de r	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja

0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

2.7. Aspectos éticos

El estudio ha sido desarrollado por la única y propia decisión del investigador, por iniciativa propio. La información referente al estudio realizado es verdad sobre la utilidad; ya que se obtuvo de fuentes del Gobierno Regional de San Martín.

III. RESULTADOS

Determinar el nivel de gestión pública del Gobierno Regional, Región San Martín, periodo 2017

Tabla 1

Nivel de gestión pública del Gobierno Regional de San Martín

Escala	INTERVALOS	fi	%
Pésima	[20 – 36]	6	15
Deficiente	[37 – 52]	8	20
Regular	[53 – 69]	21	52.5
Buena	[70 – 85]	4	10
Excelente	[86 – 100]	1	2.5
TOTAL		40	100

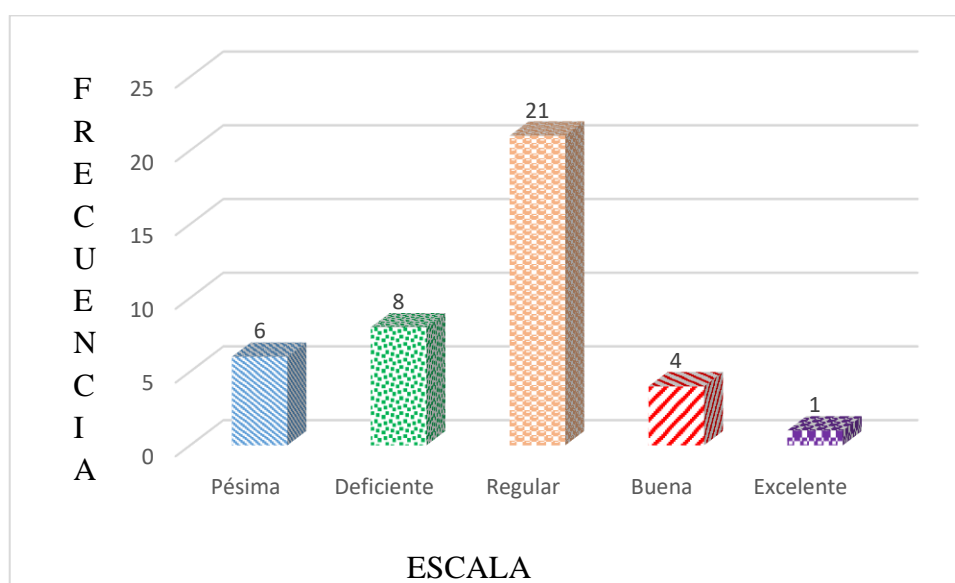


Figura 1. *Nivel de gestión pública del Gobierno regional de San Martín*

Fuente: Base de datos de la Investigación

Interpretación:

En la Tabla y Figura 1, se nota el nivel de la gestión pública del Gobierno Regional de San Martín, año 2017, con un 52.5% que manifiesta que la gestión es regular, a la vez, un 20% refiere que tiene un nivel deficiente, sin embargo, un 3% refiere que es excelente.

Determinar el nivel de solución de conflictos sociales, Región San Martín, periodo 2017

Tabla 2

Nivel de solución de conflictos sociales en la Región San Martín, periodo 2017

Escala	INTERVALOS	fi	%
Pésima	[20 – 36]	1	2.5
Deficiente	[37 – 52]	12	30
Regular	[53 – 69]	16	40
Buena	[70 – 85]	9	22.5
Excelente	[86 – 100]	2	5
TOTAL		40	100

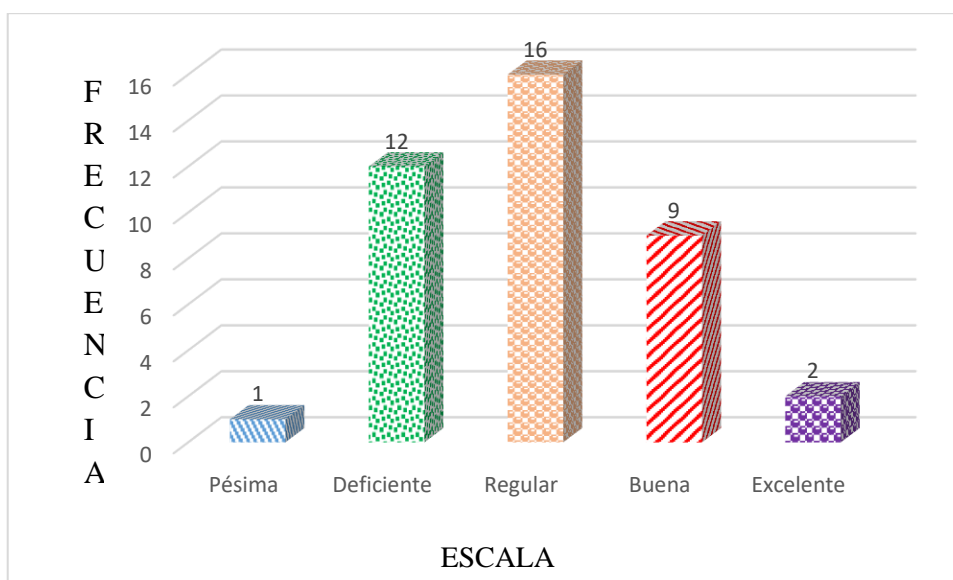


Figura 2. *Nivel de solución de conflictos sociales en la Región San Martín, periodo 2017*

Fuente: Base de datos de la Investigación

Interpretación:

En la Tabla y Figura 2, se verifica el Nivel de solución de conflictos sociales en la Región San Martín, año 2017, donde un 40% refiere que la solución de los problemas de la sociedad es regular, a la vez, existe un 30% que manifiesta que es de un nivel deficiente, sin embargo, para un 5% es excelente.

Establecer la relación de la gestión pública del Gobierno Regional con la solución de conflictos sociales, Región San Martín, periodo 2017.

En el presente objetivo se hizo mención en base al uso estadístico la determinación de las variables y su comportamiento entre ellas. Se tiene en cuenta la aplicación de la prueba R de Pearson en base al programa SPSS 22 se utilizaron los siguientes datos cuantitativos y se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 3

Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Gestión Pública	0,457	40	0,305	0,420	40	0,103
Conflictos Sociales	0,877	40	0,441	0,267	40	0,031

Interpretación:

Si el nivel de significancia es mayor al 0,05 se tiene que los datos están distribuidos de manera adecuada para la variable gestión pública y para la variable solución de conflictos sociales no tiene distribución normal, según la prueba de Shapiro Wilk por tratarse de una muestra < 50 , siendo 40 participantes en la solución de los problemas sociales, en nuestra región, año 2017, promovidos por la Oficina Regional de Diálogo y Sostenibilidad del Gobierno Regional de San Martín como población, ya que el valor de significancia encontrado es para la variable 1 0,103 y para variable 2 es 0,031 respectivamente.

Tabla 4*Prueba de Correlación de Pearson*

		Gestión Pública	Conflictos Sociales
Gestión Pública	Correlación de Pearson	1	0,864
	Sig. (bilateral)		0,022
	N	40	40
Conflictos Sociales	Correlación Pearson	0,864	1
	Sig. (bilateral)	0,022	
	N	40	40

Interpretación:

Cuando el nivel de significancia es menor al 0,05 se acepta que hay una correlación entre las variables gestión pública y problemas de la sociedad, lo que cumple que el nivel de significancia es 0,022 y se manifiesta que mediante la prueba R de Pearson que existe una correlación altamente positiva de 0.864 y con el cual se comprueba la hipótesis de estudio H_1 : Existe relación altamente significativa entre la gestión pública con la solución de conflictos sociales, Región San Martín, periodo 2017. $P < 0,05$. Además, el coeficiente de determinación es de $r^2 = 0,746$, el cual precisa que la gestión pública influye en 74.6% en la solución de conflictos sociales.

IV. DISCUSIÓN

La investigación arroja que existe una correlación altamente positiva entre las variables de estudio en la Región, periodo 2017, el análisis realizado permite obtener un coeficiente de correlación de Pearson de 0.864; en la cual la actividad pública regular viene incidiendo en la resolución de los problemas sociales de manera regular, ya que no se vienen cumpliendo las actividades que se han planteado según su cronogramas establecidos, y esto implica que no se obtengan los resultados esperados para mejorar la Administración pública. A la vez, se deja notar la ausencia de prevención y eficacia en la resolución de los problemas de la sociedad; también el descuido de la implementación para una cultura para poder dialogar y sea el principal argumento para la gobernanza de la Nación.

Al comparar con la investigación de Zapata, O. (2015) en su tesis cuyo título: “La conflictividad social de naturaleza socioambiental en el Perú y su incidencia en la seguridad nacional. La investigación concluye que la Oficina Nacional de Diálogo y Sostenibilidad se basa en un fundamento de forma teórica inexacto, manifiesta que no se debe tener en cuenta la ocurrencia del problema y no presenta como hay que enfrentar o desarrollar el conflicto. Sus acciones y principales acciones de prevenir no han tenido avances importantes simplemente por no querer tomar en cuenta que los conflictos sociales deben ser vistos como una oportunidad para el desarrollo.

De igual manera, a nivel de Administración pública del Gobierno Regional de San Martín, periodo 2017, la investigación prioriza una Administración regular que equivale al 53% de las personas encuestadas, vale decir, las actividades desarrolladas o implementadas por los responsables de la institución no se encuentran vinculadas a implementar políticas y acciones jurídicas que admitan el desarrollo de las acciones para prevenir y administrar los conflictos y demandas de la sociedad en los aspectos principales, de organización y de tipo operacional en la jurisdicción del Gobierno Regional San Martín.

Finalmente, respecto a solución de conflictos sociales en nuestra región, periodo 2017, se nota que los resultados en un 40% refiere que la resolución de las demandas es regular, hay un 30% que manifiesta que su nivel es deficiente, y un 5% manifiesta que es excelente, es decir, si bien es cierto el Gobierno Regional de San Martín mediante la

Oficina de Diálogo y Sostenibilidad está desarrollando una sobresaliente labor en identificar y resolver los problemas de la sociedad , pero a la vez se deja notar que al desarrollar su trabajo , están claras algunas debilidades sobre todo para tomar decisiones de las acciones para la prevención , procesar y cambiar las demandas sociales; así como, promover una cultura de para conversar y dialogar en busca de la tranquilidad de la sociedad.

Al contraponer con la investigación de Zapata, O. (2015) en su tesis: “La conflictividad social de naturaleza socioambiental en el Perú y su incidencia en la seguridad nacional. La investigación tiene como conclusión que -La Oficina Nacional de Diálogo y Sostenibilidad (ONDS), desde el inicio a partir del año 2012, netamente ha vivido en un statu quo de los conflictos sociales en el país, lo cual estaba asociada con la cantidad de conflictos sociales de índole socioambiental vivos en el Perú asociados a actividades mineras, y fundamentalmente en los lugares en donde se realizó la investigación. -Los problemas que afronta la sociedad en su gran mayoría son de carácter socioambiental, relacionados con la minería, son los que han tenido mayor incidencia e impacto en la sociedad, los cuales afectaron a que el país se desarrolle de la manera democrática y atentando a la vez a la seguridad nacional. Las regiones que afrontaron con mayor frecuencia las demandas sociales por tener un potencial industrial extractivo fueron Ancash, Apurímac, Puno y Cajamarca. Se ha dejado notar una inexperiencia y la falta de puesta en práctica una serie de estrategias para unificar el actuar de los diversos sectores que tienen que ver con el tratamiento de estos conflictos sociales. La articulación de los sectores del Estado es importante en lo referente a las demandas de la sociedad y es pieza fundamental para garantizar la gobernanza democrática y seguridad del país.

V. CONCLUSIÓN

- 5.1. Se manifiesta correlación altamente positiva entre la gestión pública y la resolución de los conflictos de la sociedad, en la Región San Martín, periodo 2017, el análisis realizado manifiesta un coeficiente de correlación de Pearson de 0.864; se aprecia una administración pública regular que viene incidiendo en la solución de conflictos sociales, debido a que no se vienen cumpliendo las actividades planificadas en los tiempos previstos, que no permiten a la vez obtener importantes resultados para acrecentar la gestión pública, del mismo modo, se nota la deficiencia en la planificación para prevenir y resolver los conflictos sociales; de la misma manera hay debilidad en el desarrollo de la prevención para promover el conversatorio como arma indispensable para la gobernanza del Perú.
- 5.2. La capacidad de gestionar la administración a nivel de región ,año 2017, es regular, y que se encuentra asignado por un 53% del total de participantes encuestados; si bien, existen dificultades en varios aspectos como: no existe una adecuada dirección, la planificación no es la más pertinente, así como control y organización de la gestión, específicamente faltan implementar políticas y acciones jurídicas para viabilizar las acciones de prevención y gestión de dificultades, polémicos y las demandas sociales en los aspectos importantes, regulativos y de gran utilidad en los espacios del Órgano intermedio que es el Gobierno Regional.
- 5.3. La forma de actuar para la resolución de los problemas de la sociedad en San Martín, periodo 2017, es regular, asignándolo un 40% de los participantes que desarrollaron la encuesta, es verdadero que a nivel de región, mediante la Oficina de Diálogo y Sostenibilidad está actuando en forma eficiente labor en el reconocimiento y resolución de los problemas sociales, pero es cierto , que en el desarrollo de su trabajo , aún están latentes algunas debilidades sobre todo en la adopción de acciones de prevenir, la resolución y en la modificación de las demandas sociales; como, también en la generación con cultura para dialogar y tener paz y tranquilidad en la sociedad.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1. El Gobierno Nacional de una u otra manera debe cristalizar, vía Ley, el Sistema Nacional de Diálogo y Prevención de Conflictos Sociales, determinando las competencias de las instancias de gobierno, con la voluntad de cambiar democráticamente los conflictos actuales de la sociedad y encausar estas controversias nacientes, semilleros de fuertes conflictos para ser tratados en los ámbitos del diálogo y concertación a nivel local, ya que un Conflicto debe ser entendido como una oportunidad de aprendizaje y crecimiento para la sociedad. Dicho Sistema debe coadyuvar al desarrollo de descentralización, cediendo sus actividades a cada uno para que mediante la modalidad de resolución más cercana de las instancias descentralizadas realicen una actividad provisoria en su jurisdicción.
- 6.2. Al Gobierno Regional recordarle, que tiene la obligación de disponer la instalación de la Oficina de carácter Regional para el Diálogo y Sostenibilidad, con el sustento de una propuesta clara y precisa mediante Informes Técnicos que conlleve a la implementación de esta oficina, como también prever su costo de funcionamiento. Es necesario una estrecha vinculación y diálogo de forma asertiva entre los entes responsables a nivel de región de la Oficina Nacional de Diálogo y Sostenibilidad y los de la Presidencia del Consejo de Ministros, para evitar desavenencias. Por lo tanto, se debe seguir vigorizando con reuniones de trabajo, que coadyuven a la reciprocidad de los conocimientos, poner a funcionar y en forma práctica las diversas formas de atender y encaminar el trabajo para la implementación del diálogo, la preparación de las personas y la gestión de los problemas en nuestra sociedad.
- 6.3. Al encargado de la Oficina de Diálogo y Sostenibilidad a nivel de región, debe promocionar a nivel de la región las políticas de generación de la comunicación, la previsión y el tratamiento de los problemas sociales de la sociedad, con una participación activa y, en ese nivel, buscar la unión con los gobiernos municipales para que sean actores directos y activos en los diversos momentos.

REFERENCIAS

Adriana Clemente, Ana Josefina Arias (2003). Conflicto e intervención social. Espacio editorial.

Alva Alva, C.H. (2013). Conflictos sociales e industrias extractivas. *Actualidad Gubernamental*, (58), III-4 - III-6.

Arias, G. (1995). *Proyecto Político de la No – Violencia*. Madrid: Nueva Utopía.

Asensios, M. (2014, enero 13). Perú pondrá en marcha sistema de prevención y gestión de conflictos. *El Peruano*, p. 2.

Bebbington, A. (2013). Conflicto social e instituciones emergentes: hipótesis desde Piura. Perú. En *Industrias extractivas, conflicto social y dinámicas institucionales en la región andina* (pp. 119-149). Lima: Instituto de Estudios Peruanos: CEPES Centro Peruano de Estudios Sociales: GPC Grupo Propuesta Ciudadana. 338.2/I5

Bermúdez Tapia, M. (2011). Los conflictos sociales por el desarrollo de actividades extractivas en el Perú. *RAE Jurisprudencia*, (42), 15-19.

Cámara de Comercio de Bogotá (1996). *La conciliación como mecanismo de*. Santa Fe de Bogotá: Mimeo.

Capurro Villarán, F. (2011). Conflictos socio ambientales, una tarea pendiente en el Perú. *Advocatus*, (25), 109-115.

De la Torre, J. (2014). *Reforma municipal y capacidad de gestión de los gobiernos municipales en México: un estudio comparado en seis municipios del estado de San Luis Potosí, México (1983-2000)*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.

Díaz, J. (2003). *Para una gestión Municipal por el Desarrollo Local*. Lima, Perú: ILPES-CEPAL.

Dora Fried Schnitman (2020). Resolución de conflictos. Nuevos Diseños, nuevos contextos.

Flores, E. (2015). *Repercusión del control interno en la gestión municipal de la municipalidad provincial de San Román*. Juliaca – Perú: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez

Galtung, J. (1998). *Tras de Violencia: Reconstrucción, Reconciliación y Resolución*. España: BAKEAZ.

Gobierno interviene en la gestión y el tratamiento de 55 conflictos. (2014, febrero 11). *El Peruano*, p. 5.

Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Lima: Mc Graw Hill.

Huamaní Ober, G. (2012). *Programa de capacitación en gestión de conflictos sociales para gobiernos regionales y locales. Módulo 1: análisis de conflictos sociales*. Lima: Proyecto USAID/Perú-Pro Descentralización. 303.69/H82/1.

Huamaní Ober, G. (2012). *Programa de capacitación en gestión de conflictos sociales para gobiernos regionales y locales. Módulo 2: procesos para la gestión de los conflictos sociales*. Lima: ProyectoUSAID/Perú Pro Descentralización. 303.69/H82/2.

Huamaní Ober, G. (2012). *Programa de capacitación en gestión de conflictos sociales para gobiernos regionales y locales. Módulo 3: identificación temprana, monitoreo y evaluación de los conflictos sociales*. Lima: Proyecto USAID/Perú Pro Descentralización. 303.69/H82/3.

Lederach, J. & Chupp, M. (1995). *¿Conflicto y Violencia?* Semilla, Guatemala: Manual de Conciliación; y Ediciones Clara, Bogotá, Colombia.

Lora, C. (2012). La iglesia en medio de los conflictos. Presencia cercana, compasiva, vigilante y propositiva. *Páginas*, (227), 88-101.

Mayorga Oré, M. (2011). La falacia de la maldición de los recursos naturales. *Gestión Pública y Desarrollo*, (53), 9-11.

Mayoría de conflictos está en fase de prevención. (2014, enero 12). *El Peruano*, p. 3.

Mejor manejo de los conflictos. (2014, febrero 27). *El Peruano*, p. 12.

Moore, C. (1995). *El Proceso de Mediación*. Buenos Aires: Granica.

Mosqueira, E. (1998). *¿Es la propiedad una ilusión? De como las leyes han sido incapaces de crear un sistema de derechos de propiedad*. Lima: Ius et veritas 16.

Nueva estrategia ante conflictos. (2014, marzo 13). *El Peruano*, p. 12.

Ormachea, I. (1998). *Análisis de la Ley de Conciliación Extrajudicial*. Lima: Cultural Cuzco.

Peña Jumpa, A. (2013). La prevención o gestión de los conflictos sociales en el Perú. *Agroenfoque*, (187), 20-22.

Perú. Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2013). *Módulo Cultura de Paz en los medios de Comunicación. Cartilla N° 1: tratamiento de los conflictos en los medios de comunicación*. Lima: Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. 302.23/P4-1.

Portugal Mendoza, C. (2012). *Guía para el manejo constructivo de los conflictos*. Lima: Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. 303.69/P78.

Proyecto Desarrollo Democrático y Participación Ciudadana (2002). *Modelo de Gestión Municipal Participativa en Salud* (Vol. 4). La paz: Imagen & Creación.

Ranking regional de potencial conflictivo. (2013). *Perúeconómico*, 36(3), 3-61.

Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la Lengua Española* (22 ava. ed.) Madrid, España: Autor – Real Academia Española.

Remo F. Entelman (2010). *Teoría de conflictos*. Editorial Gedisa.

Rodríguez, J. (1987). *La Municipalidad: Estructura, Organización y Funciones*. Lima: INICAM.

Sagastegui, L. (2012). *Informe N° 002-2012-GRSM/LKSW*. San Martín: Gobierno Regional de San Martín.

Sánchez, S. (2016). *Gestión municipal y presupuesto participativo según en el personal de la Municipalidad de Carabayllo, Lima – 2016*. Lima: Universidad César Vallejo.

Soria, N. (2009). *Evaluación de la gestión financiera del gobierno local de la provincia de San Martín en el periodo 2008*. Tarapoto, Perú: Universidad Nacional de San Martín.

Tapia Cruz, M.O. (2011). *Relaciones públicas y prevención de conflictos sociales*. Puno:

Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica* (6 ta ed.)
Lima: San Marcos.

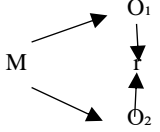
Victory, C. (1997). *Experiencias Territoriales de Desarrollo Local*. Lima: ILPES-CEPAL.

ANEXOS

Matriz de consistencia

Título: “Relación de la gestión pública del Gobierno Regional con la solución de conflictos sociales, Región San Martín, periodo 2017”.

Problema	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES DE ESTUDIO												
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	VARIABLE 1: Gestión Pública Definición conceptual. - Conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, los que están enmarcados por las políticas gubernamentales establecidas por el Poder Ejecutivo (Proyecto Desarrollo Democrático y Participación Ciudadana, 2002, p. 301). Definición Operacional. - Disciplina relacionada al derecho público, que aborda una coordinación integral entre organización, planeación, control y dirección, sobre el accionar en el funcionamiento de los servicios públicos.												
¿Cuál es la relación de la gestión pública del Gobierno Regional con la solución de conflictos sociales, Región San Martín, periodo 2017?	Establecer la relación de la gestión pública del Gobierno Regional con la solución de conflictos sociales, Región San Martín, periodo 2017.	Existe relación significativa entre la gestión pública del Gobierno Regional con la solución de conflictos sociales, Región San Martín, periodo 2017.													
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Variable</th> <th style="width: 15%;">Dimensión</th> <th style="width: 40%;">Indicadores</th> <th style="width: 30%;">Escala</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center;">Gestión Pública</td> <td rowspan="4" style="text-align: center;">Ciclo de la gestión pública</td> <td>Planificación</td> <td rowspan="4" style="text-align: center;">Ordinal</td> </tr> <tr> <td>Organización</td> </tr> <tr> <td>Dirección</td> </tr> <tr> <td>Control</td> </tr> </tbody> </table>		Variable	Dimensión	Indicadores	Escala	Gestión Pública	Ciclo de la gestión pública	Planificación	Ordinal	Organización	Dirección	Control
Variable	Dimensión	Indicadores	Escala												
Gestión Pública	Ciclo de la gestión pública	Planificación	Ordinal												
		Organización													
		Dirección													
		Control													
¿Cuál es el nivel de gestión pública del Gobierno Regional en la Región San Martín, periodo 2017?	Determinar el nivel de gestión pública del Gobierno Regional, Región San Martín, periodo 2017.	H1: El nivel de gestión pública del Gobierno Regional, Región San Martín, periodo 2017 es regular.													
¿Cuál es el nivel de solución de conflictos sociales, Región San Martín, periodo 2017?	Determinar el nivel de solución de conflictos sociales, Región San Martín, periodo 2017.	H2: El nivel de solución de conflictos sociales, Región San Martín, periodo 2017 es regular.													

			<p>VARIABLE 2: Conflictos sociales</p> <p>Definición conceptual.- Proceso social dinámico en el que dos o más partes o actores interdependientes perciben que sus intereses se contraponen (metas o cosmovisiones incompatibles, escasez de recursos, necesidades básicas insatisfechas, e interferencia de la otra parte para la consecución de sus metas u objetivos), adoptando acciones que pueden constituir una amenaza a la gobernabilidad y/o el orden público. (Presidencia del Consejo de Ministros. RM-161-2011-PCM).</p> <p>Definición operacional.- Un conflicto social es un proceso complejo en el que sectores de la sociedad, el Estado o las empresas perciben que sus objetivos, intereses, valores o necesidades son contradictorios. Estamos pues ante demandas de numerosas personas que se sienten amenazadas o perjudicadas por la contaminación de un río, la mala prestación de un servicio público, la afectación a sus derechos laborales u otros motivos, y que se movilizan para buscar explicaciones sobre lo ocurrido y encontrar soluciones.</p> <table border="1" data-bbox="1102 581 1936 820"> <thead> <tr> <th>Variable 2</th> <th>Dimensiones</th> <th>indicadores</th> <th>Escala</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Conflictos sociales</td> <td rowspan="4">Gestión del conflicto social</td> <td>Administración</td> <td rowspan="4">Ordinal</td> </tr> <tr> <td>Resolución</td> </tr> <tr> <td>Transformación</td> </tr> <tr> <td>Prevención</td> </tr> </tbody> </table>	Variable 2	Dimensiones	indicadores	Escala	Conflictos sociales	Gestión del conflicto social	Administración	Ordinal	Resolución	Transformación	Prevención
Variable 2	Dimensiones	indicadores	Escala											
Conflictos sociales	Gestión del conflicto social	Administración	Ordinal											
		Resolución												
		Transformación												
		Prevención												
<p>Metodología</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos</p>												
<p>El estudio de investigación es de tipo No Experimental, debido que para su desarrollo no se alterará las variables abordadas con el propósito lograr resultados fidedignos. Por otro lado, en base a la observación se podrá determinar el comportamiento y sus características dentro de su ambiente natural (Hernández Sampieri, 2010). La investigación utilizará el diseño correlacional, porque examinará la relación entre dos variables, en la misma unidad de investigación o sujetos de estudio. Esquema:</p> <div style="text-align: center;">  <p>Donde:</p> <p>M = Muestra O₁ = Gestión Pública O₂ = Conflictos Sociales r = Relación de las variables de estudio</p> </div>	<p>Población La población objeto de estudio, estará constituido por 40 administrados que suscribieron actas de solución de conflictos sociales, en la Región San Martín, periodo 2017, que se encuentran en la Oficina Regional de Diálogo y Sostenibilidad del Gobierno Regional de San Martín.</p> <p>Muestra La muestra del estudio estará conformada por 40 administrados que suscribieron actas de solución de conflictos sociales, en la Región San Martín, periodo 2017, que se encuentran en la Oficina Regional de Diálogo y Sostenibilidad del Gobierno Regional de San Martín.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario de preguntas</p>												

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: **Gestión Pública**

Datos generales:

N° de cuestionario: 01

Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad: Determinar el nivel de gestión pública del Gobierno Regional, Región San Martín, periodo 2017.

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de conversión	
Pésima	1
Deficiente	2
Regular	3
Buena	4
Excelente	5

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
Planificación						
01	¿Cómo considera Ud. que se planificaron las actividades institucionales?					
02	¿Cómo califica Ud. la relación de las actividades institucionales con las necesidades de la población?					
03	¿Cómo califica Ud. las convocatorias del Gobierno Regional de San Martín, en los casos de presupuesto participativo?					
04	¿Cómo Califica Ud. la programación de los procedimientos administrativos del Gobierno Regional de San Martín?					
05	¿Cómo considera la relación de las actividades institucionales del Gobierno Regional de San Martín con el gasto público?					
Organización						
06	¿Cómo califica Ud. la información sobre los requisitos de un determinado procedimiento administrativo?					
07	¿Cómo califica Ud. la información sobre los pasos a seguir de un procedimiento administrativo?					
08	¿Cómo considera Ud. la relación de los procedimientos administrativos con el cumplimiento de plazos?					
09	¿Cómo califica Ud. la organización del Gobierno Regional de San Martín?					
10	¿Cómo califica Ud. el cumplimiento de funciones de los trabajadores del Gobierno regional de San Martín?					
Dirección						

11	¿Cómo califica Ud. la aplicación de las buenas prácticas de gobierno por las autoridades del gobierno regional de San Martín?					
12	¿En qué medida ha sentido el respaldo de la alta dirección del Gobierno Regional de San Martín en la solución de sus problemas?					
13	Las diversas gerencias del Gobierno Regional de San Martín están cumpliendo adecuadamente sus funciones, de manera					
14	¿Cree Usted que las diversas gerencias del Gobierno Regional de San Martín están promoviendo adecuadamente la participación ciudadana en la toma de decisiones públicas?					
15	El Gobierno Regional de San Martín, debidamente representado por el Gobernador Regional es autónoma política, administrativa y económica en la toma de decisiones, de manera:					
Control						
16	Califique Ud. el cumplimiento de metas institucionales del Gobierno Regional de San Martín.					
17	Califique ud. el trato de los servidores públicos del Gobierno Regional de San Martín.					
18	Considera que las diversas actividades ejecutadas por el Gobierno Regional de San Martín, son ejecutadas oportunamente y sin dilatar el plazo.					
19	Considera que la Oficina de Diálogo y Sostenibilidad, brinda un servicio:					
20	¿Cómo califica la gestión pública del Gobierno Regional de San Martín?					

Cuestionario: Conflictos sociales

Datos generales:

N° de cuestionario: 02

Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad: Determinar el nivel de solución de conflictos sociales, Región San Martín, periodo 2017.

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de conversión	
Pésima	1
Deficiente	2
Regular	3
Buena	4
Excelente	5

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
Administración del Conflicto social						
01	¿Cómo considera Ud. que la Oficina de Diálogo y Sostenibilidad del Gobierno Regional de San Martín se enfoca en las manifestaciones del conflicto social?					
02	¿Cómo califica Ud. que la Oficina de Diálogo y Sostenibilidad del Gobierno Regional de San Martín busca acuerdos en corto plazo para las partes del conflicto social?					
03	¿Cómo califica Ud. el manejo de los comportamientos negativos de las partes del conflicto social por parte de la Oficina de Diálogo y Sostenibilidad del Gobierno Regional de San Martín?					
04	¿Cómo Califica Ud. que la Oficina de Diálogo y Sostenibilidad del Gobierno Regional de San Martín promueve el diálogo entre las partes del conflicto social?					
05	¿Cómo considera Ud. que la Oficina de Diálogo y Sostenibilidad del Gobierno Regional de San Martín promueve la reconciliación entre las partes del conflicto social?					
Resolución del conflicto social						
06	¿Cómo califica Ud. el desempeño de la Oficina de Diálogo y Sostenibilidad del Gobierno Regional de San Martín para lograr la confianza entre las partes del conflicto?					
07	¿Cómo califica Ud. que la Oficina de Diálogo y Sostenibilidad del Gobierno Regional de San Martín al buscar poner fin al conflicto social?					

08	¿Cómo califica Ud. el desempeño de la Oficina de Diálogo y Sostenibilidad del Gobierno Regional de San Martín en la búsqueda de acuerdos a mediano plazo?					
09	¿Cómo califica Ud. el desempeño de la Oficina de Diálogo y Sostenibilidad del Gobierno Regional de San Martín en el enfoque del objeto del conflicto social?					
10	¿Cómo califica Ud. el desempeño de la Oficina de Diálogo y Sostenibilidad del Gobierno Regional de San Martín en la solución del conflicto social en el que intervino?					
Transformación del conflicto social						
11	¿Cómo califica ud. el desempeño de la Oficina de Diálogo y Sostenibilidad del Gobierno Regional de San Martín en la identificación del problema económico, político, social o ambiental que generó el conflicto social?					
12	¿Cómo considera ud. que el Gobierno Regional de San Martín efectuó cambios fundamentales en aras de solucionar los conflictos sociales?					
13	El Gobierno Regional de San Martín desarrolló nuevas relaciones sociales entre las partes del conflicto social, de manera:					
14	El Gobierno Regional de San Martín institucionalizó dentro de la sociedad formas de manejar conflictos de manera:					
15	El Gobierno Regional de San Martín considera la sostenibilidad del sistema social, ambiental y económico de manera:					
Prevención del conflicto social						
16	Califique Ud. la posibilidad de prever la aparición de conflictos sociales por parte de la Oficina de Diálogo y Sostenibilidad del Gobierno Regional de San Martín.					
17	Califique Ud. la posibilidad de escalamiento de conflictos sociales por parte de la Oficina de Diálogo y Sostenibilidad del Gobierno Regional de San Martín.					
18	El Gobierno Regional de San Martín, convierte la problemática en una oportunidad para transformar el conflicto social de manera:					
19	El Gobierno Regional de San Martín, visibiliza una situación de posible conflicto de manera:					
20	¿Cómo califica las acciones de prevención del conflicto social por parte del Gobierno Regional de San Martín?					

Validación de Instrumentos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Ríos Pinchi Walter Roldán
 Institución donde labora : Ministerio Público – Fiscalía de la Nación
 Especialidad : Maestro en Derecho Penal y Procesal Penal
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión Pública
 Autor del instrumento : Tejada Dávila, Juan

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4)
 EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión Pública en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Pública .				✓	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión Pública , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				✓	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				✓	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				✓	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Pública .				✓	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				✓	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				✓	
PUNTAJE TOTAL					42	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

42

Tarapoto, 10 de Noviembre de 2018.

Mg. Abg. Walter Roldán Ríos Pinchi
CASM. N° 640

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Ríos Pinchi Walter Roldán
 Institución donde labora : Ministerio Público – Fiscalía de la Nación
 Especialidad : Maestro en Derecho Penal y Procesal Penal
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Conflictos Sociales
 Autor del instrumento : Tejada Dávila, Juan

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4)
 EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				✓	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Conflictos Sociales en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				✓	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Conflictos Sociales .					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Conflictos Sociales , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				✓	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				✓	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Conflictos Sociales .				✓	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				✓	
PUNTAJE TOTAL					43	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

43

Tarapoto, 10 de Noviembre de 2018.


 Mg. Abg. Walter Roldán Ríos Pinchi
 CASM. N° 640

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Fasanando Mori Lorena
 Institución donde labora : Ministerio Público – Fiscalía de la Nación
 Especialidad : Maestra en Derecho Civil y Empresarial
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión Pública
 Autor del instrumento : Tejada Dávila, Juan

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4)
 EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				✓	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión Pública en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				✓	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Pública .					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión Pública , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				✓	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				✓	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Pública .				✓	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				✓	
PUNTAJE TOTAL					43	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

43

Tarapoto, 10 de Noviembre de 2018.


 Ma. Lorena Fasanando Mori
 DNI: 40748149

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Fasanando Mori Lorena
 Institución donde labora : Ministerio Público – Fiscalía de la Nación
 Especialidad : Maestra en Derecho Civil y Empresarial
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Conflictos Sociales
 Autor del instrumento : Tejada Dávila, Juan

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4)
 EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES					
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Conflictos Sociales en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Conflictos Sociales .				✓	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Conflictos Sociales , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				✓	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				✓	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				✓	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Conflictos Sociales .				✓	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				✓	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				✓	
PUNTAJE TOTAL						42

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

42

Tarapoto, 10 de Noviembre de 2018.


 Ma. Lorena Fasanando Mori
 DNI: 40748149

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Garate Labajos Martha.
 Institución donde labora : I.E Germán Tejada Vela.
 Especialidad : Maestro en Administración de la Educación.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión Pública.
 Autor del instrumento : Tejada Dávila Juan.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4)
 EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión Pública en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la Variable Gestión Pública .					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión Pública , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Pública .					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
PUNTAJE TOTAL						49

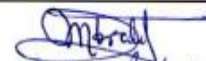
(NOTA: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excedente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Tarapoto, 10 de Noviembre, de 2018.


 H6: Martha Garate Labajos
 DNI: 00813559

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Garate Labajos Martha.
 Institución donde labora : I.E Germán Tejada Vela.
 Especialidad : Maestro en Administración de la Educación.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Conflictos Sociales.
 Autor del instrumento : Tejada Dávila, Juan.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4)
EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Conflictos Sociales en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la Variable Conflictos Sociales .					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Conflictos Sociales , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Conflictos Sociales .					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
PUNTAJE TOTAL						48

(NOTA: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excedente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Tarapoto, 10 de noviembre de 2018.


 HG: Martha Garate Labajos
 DNI: 00813598

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



Moyobamba, 16 de Noviembre del 2018

CARTA N° 709 -2018 -GRSM/SG

Señor:

JUAN TEJADA DÁVILA

Estudiante de la Escuela Posgrado de la
Universidad César Vallejo- Gestión Pública
Jr. Reyes Guerra N°733

CUIDAD.-

**ASUNTO
REF.**

**: SOBRE SOLICITUD DE APOYO
: Solicitud S/N**

Expendiente: 001-2018090532

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, saludándolo cordialmente y en atención al documento de la referencia, manifestarle que se concede el permiso para realizar el trabajo de investigación sobre la "**Relación de la Gestión Pública del Gobierno Regional con la Solución de Conflictos Sociales-Departamento de San Martín periodo 2017**".

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente;

C.c
RLC/SG
Kirs/Secret.
Archivo



GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN
Secretaría General



Mg. Roberto López Cahuaza
Secretario General (e)

Base de datos estadísticos

Índice de confiabilidad

Gestión Pública

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,899	,899	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
p1	53,27	115,605	,501	,298	,895
p2	53,20	113,810	,573	,374	,893
p3	53,31	113,206	,579	,372	,893
p4	53,27	116,270	,474	,325	,896
p5	53,22	116,512	,469	,283	,896
p6	53,29	114,971	,533	,354	,894
p7	53,25	114,898	,521	,325	,894
p8	53,22	112,953	,597	,405	,892
p9	53,27	115,695	,520	,322	,894
p10	53,20	115,567	,541	,388	,894
p11	53,24	115,200	,514	,326	,895
p12	53,21	114,419	,538	,357	,894
p13	53,34	114,676	,528	,357	,894
p14	53,20	115,189	,541	,425	,894
p15	53,26	116,020	,495	,301	,895
p16	53,22	116,094	,495	,310	,895
p17	53,32	115,562	,519	,299	,894
p18	53,33	114,329	,556	,350	,893
p19	53,14	116,781	,467	,298	,896
p20	53,26	115,250	,533	,349	,894

Conflictos Sociales

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,883	,883	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
p1v2	39,92	71,218	,558	,501	,876
p2v2	39,84	71,933	,586	,429	,874
p3v2	39,92	71,912	,567	,481	,875
p4v2	39,68	73,896	,545	,416	,876
p5v2	39,78	70,420	,671	,518	,870
p7v2	39,98	70,714	,555	,550	,876
p8v2	39,92	72,238	,534	,472	,877
p9v2	39,68	75,487	,418	,307	,881
p10v2	39,78	74,461	,454	,466	,880
p11v2	39,96	70,978	,633	,557	,872
p12v2	39,86	74,368	,440	,547	,881
p13v2	39,84	73,158	,551	,548	,876
p14v2	39,96	73,060	,502	,535	,878
p15v2	40,06	71,486	,600	,595	,874
p6v2	39,90	73,684	,531	,498	,877

Autorización de la versión final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA LA JEFA DE LA UNIDAD DE POSGRADO:

Dra. Contreras Julián, Rosa Mabel

A LA VERSION FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Br. Tejada Dávila, Juan

INFORME TITULADO:

“Relación de la gestión pública del Gobierno Regional con la solución de conflictos sociales, Región San Martín, periodo 2017”

PARA OBTENER EL GRADO DE:

Maestro en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 16 de enero del 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobar por unanimidad



*Dra. Rosa Mabel Contreras Julián
Jefa de la Unidad de Posgrado
UCV – Tarapoto*