



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**PROCESO DE CONFLICTO Y RELACIONES INTERPERSONALES  
PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA PROVINCIA DE  
CHUMBIVILCAS DE LA REGION CUSCO – AÑO 2019**

**PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE DOCTOR EN  
ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

Mg. WASHINGTON FERRO TILLCA

**ASESOR:**

Dr. TITO LIVIO PAREDES GORDON

**ORCID:** 0009-0001-1267-7559

**CUSCO – PERÚ**

**2025**



# Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

## INFORME DE SIMILITUD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-321-2025-UNSAAC)

El que suscribe, el **Asesor** ..... TITO LIVIO PAREDES GORDON .....  
 ..... quien aplica el software de detección de similitud al  
 trabajo de investigación/tesis titulada: PROCESO DE CONFLICTO Y RELACIONES  
 INTERPERSONALES PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA PROVINCIA DE CHUMBIVILCAS DE  
 LA REGION CUSCO - AÑO 2019

Presentado por: WASHINGTON FERRO TILLCA ..... DNI N° 45880575 ..... ;  
 presentado por: ..... DNI N°: .....  
 Para optar el título Profesional/Grado Académico de .....  
 DOCTOR EN ADMINISTRACION.

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por ...02... veces, mediante el Software de Similitud, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso del Sistema Detección de Similitud en la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de .....<sup>4</sup>.....%.

### Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No sobrepasa el porcentaje aceptado de similitud.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las subsanaciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, conforme al reglamento, quien a su vez eleva el informe al Vicerrectorado de Investigación para que tome las acciones correspondientes; Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de Asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** las primeras páginas del reporte del Sistema de Detección de Similitud.

Cusco, ..04.. de ..... MARZO ..... de 20.26.....

Firma

Post firma... TITO LIVIO PAREDES GORDON .....

Nro. de DNI... 23800907 .....

ORCID del Asesor... 0009-0001-1267-7559 .....

#### Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema de Detección de Similitud: **oid:** ..... 27259:563511555 .....

# WASHINGTON FERRO TILLCA

## PROCESO DE CONFLICTO Y RELACIONES INTERPERSONALES PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE L...

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

---

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::27259:563511555

Fecha de entrega

4 mar 2026, 10:02 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

4 mar 2026, 10:07 a.m. GMT-5

Nombre del archivo

PROCESO DE CONFLICTO Y RELACIONES INTERPERSONALES PARA EL DESARROLLO SOSTENI....docx

Tamaño del archivo

7.6 MB

162 páginas

32.328 palabras

188.051 caracteres




# 4% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe


- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)
- ▶ Trabajos entregados

## Fuentes principales

- 4%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 0%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

### N.º de alerta de integridad para revisión

-  **Texto oculto**  
6 caracteres sospechosos en N.º de páginas  
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.




UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO  
ESCUELA DE POSGRADO


INFORME DE LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES A TESIS

Dra. NELLY AYDE CAVERO TORRE, Directora (e) General de la Escuela de Posgrado, nos dirigimos a usted en condición de integrantes del jurado evaluador de la tesis intitulada PROCESO DE CONFLICTO Y RELACIONES INTERPERSONALES PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA PROVINCIA DE CHUMBIVILCAS DE LA REGION CUSCO – AÑO 2019 del Mg. WASHINGTON FERRO TILLCA. Hacemos de su conocimiento que el (la) sustentante ha cumplido con el levantamiento de las observaciones realizadas por el Jurado el día DIECISEIS DE JUNIO DE 2025.


Es todo cuanto informamos a usted fin de que se prosiga con los trámites para el otorgamiento del grado académico de DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN.

Cusco, 03 / marzo / 2026.

  
DR. MANRIQUE BORDA PILINCO  
Primer Replicante

  
DR. GABRIEL SUYO CRUZ  
Segundo Replicante

  
DR. CARLOS ARTURO DAVILA ROJAS  
Primer Dictaminante

  
DRA. MARIA DEL PILAR BENAVENTE GARCIA  
Segunda Dictaminante

## **Dedicatoria**

Con el mayor afecto a mi familia quienes  
siempre me comprendieron y apoyaron, a ellos  
con especial cariño,

Washington Ferro Tillca

## Agradecimiento

A Dios que sitúa en mi camino a  
Personas valiosas, como son mis  
padres, hermanos, parientes y  
amigos, quienes resultan fuente  
de motivación en todo instante de  
mi vida.

Washington Ferro Tillca

## Presentación

Señora:

Directora de la unidad de posgrado de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

Distinguidos integrantes del panel evaluador:

Conforme a las disposiciones Conforme al Reglamento de Grados de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, someto a su evaluación el presente trabajo académico intitulado **“Proceso de conflicto y las relaciones interpersonales para el desarrollo sostenible de la provincia de Chumbivilcas, región Cusco – año 2019”**, elaborado con el propósito de alcanzar el título académico de **Doctor en Administración**.

El estudio que se expone en estas páginas se desarrolla en la realidad provincial de Chumbivilcas, una región de gran riqueza minera que enfrenta conflictos sociales derivados de la interacción entre las comunidades, el Estado y las empresas extractivas. Estos conflictos afectan no solo la cohesión social y las relaciones interpersonales entre los habitantes y las entidades involucradas, sino también la sostenibilidad integral, que comprende los ámbitos social, económico y ambiental.

Washington Ferro Tillca

## Índice general

Dedicatoria.....	i
Agradecimiento.....	ii
Presentación.....	iii
Índice general.....	iv
Índice de tabla.....	ix
Índice de figuras.....	x
Resumen.....	xi
Sumário.....	xii
Riprendere.....	xiii
Introducción.....	xiv
<b>CAPITULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>1</b>
1.1 Situación problemática.....	1
1.2 Formulación del problema.....	6
1.2.1 Problema general.....	6
1.2.2 Problema específica.....	6
1.3 Justificación de la investigación.....	6
1.3.1 Relevancia social.....	6
1.3.2 Implicancias prácticas.....	7
1.3.3 Utilidad metodológica.....	7
1.3.4 Viabilidad o factibilidad.....	8
1.3.5 Viabilidad teórica.....	8

1.4	Objetivos de la investigación .....	8
1.4.1	Objetivo general.....	8
1.4.2	Objetivo específico .....	8
CAPITULO II .....		9
2.	MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL .....	9
2.1	Bases teóricas .....	9
2.1.1	Procesos de conflicto .....	9
2.1.2	Relaciones interpersonales.....	15
2.1.3	Desarrollo sostenible.....	20
2.2	Enfoque filosófico de la investigación .....	24
2.2.1	Enfoque Ontológico: La Administración y la Naturaleza del Conflicto 25	
2.2.2	Enfoque Epistemológico: Conocimiento y Gestión de Conflictos .....	26
2.2.3	Enfoque Axiológico: Valores y Ética en la Administración.....	26
2.2.4	Valores Fundamentales en la Gestión de Conflictos .....	26
2.2.5	Ética en la Administración de Recursos y Relaciones.....	27
2.2.6	Marco Filosófico en la Administración para el Desarrollo Sostenible .	27
2.2.7	Paradigmas de la investigación.....	28
2.2.8	Paradigma Positivista.....	28
2.2.9	Paradigma Sociocrítico .....	29
2.3	Marco legal y normativo .....	30
2.4	Marco conceptual .....	33
2.5	Antecedentes de la investigación .....	36
2.5.1	Antecedentes internacionales.....	36
2.5.2	Antecedentes nacionales .....	39
2.5.3	Antecedentes locales.....	42

2.6	Hipótesis.....	44
2.6.1	Hipótesis general.....	44
2.6.2	Hipótesis específico .....	44
2.7	Identificación de variables e indicadores .....	44
2.8	Operacionalización de variables.....	45
CAPITULO III.....		50
3.	METODOLOGÍA .....	50
3.1	Ámbito de estudio: localización política y geográfica .....	50
3.2	Tipo y nivel de investigación .....	50
3.3	Unidad de análisis .....	51
3.4	Población de estudio.....	52
3.5	Tamaño de muestra .....	53
3.6	Enfoque y diseño de la investigación .....	53
3.7	Técnica e instrumento de recolección de datos .....	54
3.8	Técnicas de recolección de información .....	54
3.9	Procesamiento de análisis y evaluación de los datos recabados.....	55
3.10	Técnicas para demostrar la validez de las hipótesis formuladas .....	56
CAPÍTULO IV .....		58
4.	RESULTADOS Y DISCUSION .....	58
4.1	Presentación de resultados .....	58
4.1.1	Involucramiento de grupos poblacionales en conflictos sociales. ....	58
4.1.2	Grupos sociales involucrados en el conflicto social .....	58
4.1.3	Población involucrada en los conflictos sociales.....	61
4.1.4	Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado .....	66
4.1.5	Resultados de la variable proceso de conflicto .....	67
4.1.6	Resultados de la variable proceso de conflicto .....	71
4.1.7	Relaciones interpersonales.....	73

4.1.8	Desarrollo sostenible.....	80
4.2	Prueba de normalidad.....	86
4.3	Pruebas de hipótesis .....	87
4.3.1	Resultados para las dimensiones de la variable Proceso de conflicto y las variables Relaciones interpersonales en el desarrollo sostenible.....	87
4.3.2	Resultado para la relación entre la variable Proceso de conflicto y las variables Interacciones sociales y desarrollo sostenible.....	105
4.4	Discusión de resultados .....	110
4.4.1	Análisis y comparación con la literatura existente .....	111
4.4.2	Implicaciones teóricas y prácticas contribuciones teóricas: .....	111
4.4.3	Explicación de resultados inesperados .....	112
4.4.4	Limitaciones del estudio .....	112
4.4.5	Sugerencias para futuras investigaciones .....	113
	CAPÍTULO V .....	114
5.	PROPUESTA PARA LA SOLUCION DE CONFLICTOS Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES DEL DESARROLLO SOSTENIBLE .....	114
5.1	Prologo .....	114
5.1.1	Enfoque de proceso.....	114
5.1.2	Enfoque de Equidad.....	115
5.1.3	Enfoque de pacificación.....	115
5.1.4	Enfoque intercultural .....	116
5.1.5	Enfoque institucional fortalecimiento de las instituciones locales .....	116
5.2	Enfoque de resultados .....	117
5.3	Lineamientos para el manejo de disputas sociales .....	118
	CONCLUSIONES .....	119
	RECOMENDACIONES.....	121
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	122

ANEXOS .....	127
Anexo 01: Instrumento de la variable “1” .....	128
Anexo 02: Instrumento de la variable “2” .....	129
Anexo 03: Escala valorativa del desarrollo sostenible. ....	131
Anexo 04: Panel fotográfico .....	133
Anexo 05: Matriz de consistencia.....	137
Anexo 06: Base de datos.....	140
Anexo 07: Validación de instrumentos.....	144

## Índice de tabla

<b>Tabla 1:</b> Conceptualización de la variable. ....	45
<b>Tabla 2:</b> Operacionalización de variables. ....	49
<b>Tabla 3:</b> Grupos poblacionales involucrados en conflictos en la Región .....	59
<b>Tabla 4:</b> Grupos poblacionales involucrados en conflictos en el departamento del Cusco al 2021.....	62
<b>Tabla 5:</b> Descripción de la Baremación y escala de interpretación. ....	66
<b>Tabla 6:</b> Negociación de la provincia de Chumbivilcas de la Región Cusco. ....	67
<b>Tabla 7:</b> Mediación en la provincia de Chumbivilcas de la Región Cusco. ....	68
<b>Tabla 8:</b> Conciliación en la provincia de Chumbivilcas de la Región Cusco. ....	69
<b>Tabla 9:</b> Arbitraje en la provincia de Chumbivilcas de la Región Cusco. ....	70
<b>Tabla 10:</b> Proceso de conflicto en la provincia de Chumbivilcas de la Región Cusco .....	71
<b>Tabla 11:</b> Manejo de comunicaciones en la provincia de Chumbivilcas de la Región Cusco. ....	73
<b>Tabla 12:</b> Ambiente de colaboración en la provincia de Chumbivilcas de la Región Cusco.....	74
<b>Tabla 13:</b> Actitudes socioafectivas en la provincia de Chumbivilcas de la Región Cusco.....	76
<b>Tabla 14:</b> Resolución de conflictos en la provincia de Chumbivilcas de la Región Cusco. ....	77
<b>Tabla 15:</b> Relaciones interpersonales de la provincia de Chumbivilcas. ....	78
<b>Tabla 16:</b> Desarrollo social en la provincia de Chumbivilcas de la Región Cusco. ....	80
<b>Tabla 17:</b> Desarrollo económico en la provincia de Chumbivilcas. ....	81
<b>Tabla 18:</b> Desarrollo ambiental en la provincia de Chumbivilcas de la Región Cusco. ....	83
<b>Tabla 19:</b> Desarrollo Sostenible en la provincia de Chumbivilcas. ....	84
<b>Tabla 20:</b> Prueba de normalidad. ....	86
<b>Tabla 21:</b> Tabla de doble entrada entre dimensión negociación y desarrollo sostenible. ....	87
<b>Tabla 22:</b> Tabla de doble entrada entre dimensión mediación y desarrollo sostenible. ....	88
<b>Tabla 23:</b> Tabla de doble entrada entre dimensión conciliación y desarrollo sostenible. ....	89
<b>Tabla 24:</b> Tabla de doble entrada entre dimensión arbitraje y desarrollo sostenible. ....	89
<b>Tabla 25:</b> Tabla de doble entrada entre dimensión Manejo de comunicación y desarrollo sostenible. ....	91
<b>Tabla 26:</b> Tabla de doble entrada entre dimensión Ambiente de colaboración y desarrollo sostenible.....	92
<b>Tabla 27:</b> Tabla de doble entrada entre dimensión Actitudes Socio afectivas y desarrollo sostenible. ....	92
<b>Tabla 28:</b> Tabla de doble entrada entre dimensión Resolución de conflictos y desarrollo sostenible. ....	93
<b>Tabla 29:</b> Tabla de doble entrada entre proceso de conflicto y desarrollo sostenible.....	105
<b>Tabla 30:</b> Tabla de doble entrada entre relaciones interpersonales y desarrollo sostenible. ....	106

## Índice de figuras

<b>Figura 1:</b> Ecuaciones estructurales respecto a la negociación y las relaciones interpersonales para el desarrollo sostenible de la provincia de Chumbivilcas. ....	96
<b>Figura 2:</b> Ecuaciones estructurales respecto a la mediación y las relaciones interpersonales para el desarrollo sostenible de la provincia de Chumbivilcas. ....	98
<b>Figura 3:</b> La conciliación y las relaciones interpersonales para el desarrollo sostenible de la provincia de Chumbivilcas de la Región Cusco. ....	100
<b>Figura 4:</b> Ecuaciones estructurales respecto al arbitraje y las relaciones interpersonales para el desarrollo sostenible de la provincia de Chumbivilcas. ....	103
<b>Figura 5:</b> Esquema de las Ecuaciones Estructurales para la influencia entre el proceso de conflicto con las relaciones interpersonales para el desarrollo sostenible de la provincia de Chumbivilcas. ....	107

## Resumen

El presente estudio se orienta a establecer el impacto del proceso de conflicto y la interacción entre personas en el desarrollo sostenible de la jurisdicción de Chumbivilcas, área Cusco, a lo largo del año 2019. La investigación se abordó desde un enfoque numérico, con un diseño de investigación no experimental, de tipo descriptivo y correlacional. El universo de estudio estuvo constituido por ciudadanos de los distritos de Chumbivilcas, y se utilizó una muestra probabilística a quienes se les administró un cuestionario estructurado validado estadísticamente. Analizar con 147 participantes revela que el conflicto ( $\rho = 0,701$ ;  $p < 0,001$ ) y las relaciones interpersonales ( $\rho = 0,477$ ;  $p < 0,001$ ) influyen en el desarrollo sostenible de Chumbivilcas. En el proceso de conflicto, la negociación ( $\rho = 0,936$ ) y la mediación ( $\rho = 0,575$ ) destacan como más efectivas, seguidas por el arbitraje ( $\rho = 0,284$ ) y la conciliación ( $\rho = 0,164$ ). En las relaciones interpersonales, el ambiente de colaboración ( $\rho = 0,503$ ), resolución de conflictos ( $\rho = 0,464$ ), comunicación ( $\rho = 0,427$ ) y actitudes socioafectivas ( $\rho = 0,387$ ) fortalecen dicho desarrollo. Se confirma que la negociación, mediación y programas relacionales son claves para un desarrollo sostenible integral.

**Palabras clave:** Proceso de conflicto, Relaciones interpersonales, Desarrollo sostenible, Chumbivilcas.

## Sumário

O objetivo geral deste estudo foi determinar a influência dos processos de conflito e das relações interpessoais no desenvolvimento sustentável da província de Chumbivilcas, região de Cusco, durante o ano de 2019. A pesquisa foi realizada com uma abordagem quantitativa, com um delineamento não experimental, descritivo-correlacional. A população foi composta por cidadãos dos distritos de Chumbivilcas, e uma amostra probabilística foi utilizada para aplicar um questionário estruturado e estatisticamente validado.

O estudo, com 147 participantes, revela que o conflito ( $\rho = 0,701$ ;  $p < 0,001$ ) e as relações interpessoais ( $\rho = 0,477$ ;  $p < 0,001$ ) influenciam o desenvolvimento sustentável de Chumbivilcas.

No processo de conflito, a negociação ( $\rho = 0,936$ ) e a mediação ( $\rho = 0,575$ ) destacam-se como as mais eficazes, seguidas da arbitragem ( $\rho = 0,284$ ) e da conciliação ( $\rho = 0,164$ ). Nas relações interpessoais, um ambiente colaborativo ( $\rho = 0,503$ ), resolução de conflitos ( $\rho = 0,464$ ), comunicação ( $\rho = 0,427$ ) e atitudes socioafetivas ( $\rho = 0,387$ ) fortalecem esse desenvolvimento. Negociação, mediação e programas relacionais são confirmados como essenciais para o desenvolvimento sustentável abrangente.

**Palavras-chave:** Processo de conflito, Relações interpessoais, Desenvolvimento sustentável, Chumbivilcas.

## Riprendere

L'obiettivo generale di questo studio era determinare l'influenza dei processi di conflitto e delle relazioni interpersonali sullo sviluppo sostenibile della provincia di Chumbivilcas, nella regione di Cusco, nel corso del 2019. La ricerca è stata condotta utilizzando un approccio quantitativo, con un disegno descrittivo-correlazionale non sperimentale. La popolazione era composta da cittadini dei distretti di Chumbivilcas ed è stato utilizzato un campione probabilistico per somministrare un questionario strutturato e statisticamente validato.

Lo studio, condotto su 147 partecipanti, rivela che il conflitto ( $\rho = 0,701$ ;  $p < 0,001$ ) e le relazioni interpersonali ( $\rho = 0,477$ ;  $p < 0,001$ ) influenzano lo sviluppo sostenibile di Chumbivilcas.

Nel processo di conflitto, la negoziazione ( $\rho = 0,936$ ) e la mediazione ( $\rho = 0,575$ ) si distinguono come le più efficaci, seguite dall'arbitrato ( $\rho = 0,284$ ) e dalla conciliazione ( $\rho = 0,164$ ). Nelle relazioni interpersonali, un ambiente collaborativo ( $\rho = 0,503$ ), la risoluzione dei conflitti ( $\rho = 0,464$ ), la comunicazione ( $\rho = 0,427$ ) e gli atteggiamenti socio-affettivi ( $\rho = 0,387$ ) rafforzano tale sviluppo. Negoziazione, mediazione e programmi relazionali si confermano fondamentali per uno sviluppo sostenibile completo.

**Parole chiave:** Processo di conflitto, Relazioni interpersonali, Sviluppo sostenibile, Chumbivilcas

## **Introducción**

Las tensiones sociales presentes en la región Cusco muchas veces han comprometido la gobernabilidad, creando climas inestables y panoramas inciertos que han demandado muchas veces la atención del más alto nivel. Es así como el conflicto social, las relaciones interpersonales y el desarrollo sostenible son variables inherentes al hombre no existe sociedad sin conflictos por que es parte de su desarrollo y dinámica social. De jurisdicción de Chumbivilcas, en el sector Cusco, es una de las áreas del Perú con mayores tensiones sociales relacionadas con la actividad minera. Este contexto ha generado conflictos recurrentes entre las comunidades de la zona, el Estado y las compañías del sector minero, el cual ha generado efectos adversos sobre el bienestar social y condicionando las posibilidades de un desarrollo territorial sostenible. Aunque la actividad extractiva constituye un componente muy importante de la economía regional, su presencia también ha originado retos significativos el cual están vinculados a la gestión de impactos ambientales, a la incorporación efectiva de la población en los beneficios del sector y al mantenimiento de la cohesión social en el entorno local. Bajo este escenario, resulta fundamental comprender cómo los procesos de conflicto y las interacciones humanas afectan en el progreso sostenible de la provincia y en el bienestar de sus habitantes.

El estudio se organiza en siete capítulos, que permiten abordar de forma integral y sistemática los aspectos centrales de esta problemática.

Capítulo I: Formulación del conflicto. En este apartado se detalla el problema de estudio, formulando las preguntas centrales que guían el estudio y presentando los objetivos específicos y el objetivo general. Además, abarca una argumentación que explica la

excelencia práctica, académico, metodológica y social del estudio, así como la delimitación espacial, temporal y conceptual que enmarca la exploración.

Capítulo II: Marco Teórico Conceptual. Aquí se exploran las referencias del análisis y se exponen las bases teóricas fundamentales sobre conflicto social, relaciones interpersonales y desarrollo sostenible. Además, se presenta un marco conceptual que delimita los términos fundamentales empleados en la investigación, y se detalla el contexto legal que norman la gestión de los conflictos y la promoción de desarrollo sostenible. Este capítulo además plantea la conjetura principal y las conjeturas específicas de la investigación, que se relacionan con los efectos de los procesos de conflicto y las relaciones interpersonales en el desarrollo sostenible. También se identifican las variables clave y sus dimensiones, especificando su operacionalización para permitir un análisis riguroso.

Capítulo III: Metodología. En el tercer capítulo se desarrolla el enfoque metodológico adoptado para el análisis, el cual se sustenta en un diseño cuantitativo de alcance correlacional y en un esquema no experimental de tipo transversal. En esta sección se describe el universo de análisis y subconjuntos seleccionadas, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y el proceso de análisis de los datos, el cual se realiza mediante el programa estadístico SPSS, versión 23.

Capítulo IV: Resultados y Discusión. Este capítulo expone los datos recopilados mediante el análisis de datos. Se realiza un examen detallado de las variables principales y, posteriormente, se aplican pruebas de hipótesis, para establecer la influencia del proceso de conflicto y las relaciones interpersonales en el desarrollo sostenible. La discusión de resultados permite interpretar estos hallazgos a la luz de la teoría y trabajos previos.

Capítulo V: Este capítulo desarrolla una propuesta orientada al trabajo y mitigación de las tensiones sociales, así como al afianzamiento de los vínculos interpersonales en la

provincia de Chumbivilcas. Estas propuestas incluyen la puesta en marcha de mesas de concertación, capacitaciones en manejo de disputas y programas para mejorar la interacción verbal y cooperación entre las comunidades y las empresas.

Asimismo, se redacta conclusiones y Recomendaciones. Las cuales responden a los objetivos planteados y proporcionan un resumen de los hallazgos clave. También se formulan recomendaciones dirigidas a las autoridades locales, empresas y líderes comunitarios, orientadas para perfeccionar la dirección de conflictos y fomentar el desarrollo sustentable en la región.

Finalmente, se presenta Referencias bibliográficas. Que respaldan el trabajo de investigación. Este estudio ofrece una perspectiva integral sobre el impacto de los conflictos comunitarios y los vínculos humanos en el desarrollo sostenible de Chumbivilcas. A través de sus capítulos, se espera que los hallazgos contribuyan a una mejor comprensión del estado presente y sirvan como soporte para directrices y acciones concretas que impulsen un futuro más armonioso y equitativo para la comunidad.

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 Situación problemática

Los conflictos sociales han sido un fenómeno recurrente en diversas sociedades a lo largo del tiempo. En el contexto mundial, para los académicos Massa, P; del Cisne, R; & Maldonado, D; (2018):

La actividad minera de gran envergadura en Ecuador ha originado tensiones sociales y políticas, involucrando a gobiernos, firmas transnacionales y comunidades locales. Se considera una vía para el desarrollo económico debido al carácter rentista del Estado. Sin embargo, se evidencia una limitada aplicación de la normativa minera vigente en todas las etapas de los proyectos (p.136).

En particular, los conflictos vinculados al acceso a los recursos naturales han cobrado especial relevancia, pues impactan no solo en las dinámicas socioeconómicas de las comunidades, sino también en el desarrollo sostenible de las regiones afectadas (ONU, 2019).

Con el transcurso del tiempo, las personas estuvieron adaptándose a las diferentes variaciones sociales, estableciendo patrones de conducta en los diferentes ambientes sociales para que el desempeño de las personas sea adecuado. De esa forma, las diversas localidades estuvieron desarrollando maneras de comunicarse para brindar la solución de los diferentes conflictos que puedan suceder, con el propósito de que se absuelvan de forma eficiente e integra, a través de la toma de decisiones, cuyas decisiones sean tomadas juntamente con los ciudadanos, es decir, de manera democrática y participativa.

Para defensoría del pueblo de Colombia (2024) “Entre los conflictos sociales identificados se encuentran aquellos relacionados con el sector minero energético, los cuales

surgen debido a discrepancias entre dos o más partes interesadas, ya sea por intereses, necesidades o valores en oposición” (p.75).

A nivel nacional, el Perú experimenta de manera recurrente conflictos vinculados a la extracción de los bienes naturales. Conforme a la defensoría del pueblo (2019).

las controversias que se presentan en la sociedad provocando riesgos a la vulnerabilidad de los habitantes, es decir, los enfrentamientos violentos provocan un impacto directo a la gobernanza local, regional y nacional. A su vez, afecta al desarrollo del país y desmotiva la cultura de la comunicación y paz. Los informes de los conflictos en el año 2017 fueron de 187, considerando que 134 fueron conflictos activos y 53 latentes.

Para ello, se requiere identificar las competencias para atender los conflictos sociales, los cuales son realizados partiendo del reconocimiento de los impactos que se da en los sectores en los cuales tienen intervención el gobierno peruano para atender las diferentes demandas que son desarrolladas en los conflictos de la sociedad, basándose en las reglas, objetivos y funciones vigentes en cada organización pública.

“La mayoría de estos conflictos están relacionados con la actividad minera y energética, generando tensiones entre las comunidades locales, las empresas extractivas y el Estado” (Boletín electrónico de Cooperación, 2019).

En este contexto, la jurisdicción de Chumbivilcas, ubicada en el sector Cusco, ha sido un área de alta conflictividad, fundamentalmente asociada a la actividad minera y a sus repercusiones tanto sobre el entorno ambiental como sobre la dinámica de las relaciones interpersonales dentro de las comunidades (Diario gestión, 2019).

De acuerdo con el Boletín electrónico de Cooperación (2019). Una de las dificultades que afronta la provincia de Chumbivilcas corresponde a los conflictos de carácter ambiental,

los cuales inciden directamente en los vínculos interpersonales de los pobladores y generan repercusiones negativas en el desarrollo provincial. Pese a que los conflictos no fueron tan visibles en medio de la crisis política que el país venía atravesando, como es el caso de Las Bambas, Tía María, entre otros, que han estado presentes y demostraron su participación mediante comisiones ministeriales y del mismo del Consejo de ministros.

Según, Observatorio de Conflictos (2013) “La provincia de Chumbivilcas es una de las más afectadas por conflictos sociales en el sur del Perú, principalmente por la actividad minera en la región. La existencia de empresas como Hudbay Perú S.A.C. ha generado tensiones con las comunidades locales debido a impactos ambientales, promesas incumplidas y la falta de mecanismos efectivos de diálogo”.

En este contexto, las relaciones interpersonales dentro de la comunidad han sufrido un deterioro significativo, ya que los habitantes se han polarizado entre quienes apoyan la minería por los beneficios económicos que podría traer y quienes la rechazan debido a sus impactos adversos en el bienestar y el medio ambiente (Alvarez & Silva , 2019).

De acuerdo con Diario Gestión (2019) el ejecutivo desarrollo un equipo de trabajo y una mesa técnica para el fortalecimiento y progreso de jurisdicción de Chumbivilcas, Región del Cusco. Así mismo, Fuentes W (2019) indicó que el Frente de Defensa de Chumbivilcas exigió que se derogue la Resolución Ministerial N° 372, la cual fue llevada a cabo en el 2018, el cual indico que los territorios de la provincia para el tránsito de los camiones de la minería, el cual fue el más grande conflicto de las localidades de la provincia ocasionando un nivel de contaminación alta de las viviendas, por ello que los pobladores exigieron que les remuneren por todo los daños y perjuicios que sufrieron, tanto ambientales, sociales y culturales. Tomando en cuenta que dicho procedimiento de conflicto de carácter social se dio a inicios del año 2017, involucrando a los departamentos de Cusco y Apurímac. El principal problema

de los conflictos se da en los vínculos interpersonales tanto de las mismas poblaciones y con las empresas dedicadas más que todo al sector minero, lo cual afecta al desarrollo sostenible de la provincia, provocando disturbios sociales para frenar los problemas que provocan las distintas actividades del sector minero.

Además, se ha identificado que los procesos de atención de conflictos en Chumbivilcas, tales como la intervención, la negociación, la conciliación y el arbitraje, no han sido suficientemente efectivos para mitigar las tensiones entre los distintos actores sociales. Esto se debe a una falta de formación en gestión de conflictos, escasez de espacios de diálogo efectivos y la percepción de desconfianza hacia las autoridades y empresas mineras (Fuentes, 2019). De otro lado, para INE (2024) “El desarrollo sostenible impulsa un aumento económico continuo, inclusivo y ambientalmente responsable. Busca generar empleo pleno y digno para todos, asegurando que el progreso beneficie equitativamente a toda la sociedad sin comprometer los recursos de futuras generaciones” (p.11).

Según los datos recogidos en la investigación, la percepción del desarrollo sostenible en la provincia es predominantemente "regular", con un 78.6% de respuestas en esa categoría, mientras que solo un 0.7% considera que el desarrollo sostenible es "bueno" (Tabla 10, Documento fuente). Esta tendencia sugiere que, independientemente del nivel de conflicto, la mayoría de los habitantes de Chumbivilcas perciben que el bienestar y las posibilidades de desarrollo en la provincia no son óptimas. Si los conflictos en Chumbivilcas no son gestionados de manera efectiva, es previsible que se agraven en los próximos años, lo que podría traducirse en una mayor fragmentación social, degradación del bienestar y un estancamiento en el crecimiento económico provincial. Sin una estrategia de resolución de conflictos que fortalezca el diálogo y las relaciones interpersonales, es probable que las

disputas entre la comunidad y las empresas mineras continúen afectando el equilibrio social y económico regional (Zapata, 2016).

Se ha visto comprometido en Chumbivilcas debido a la conflictividad social. La falta de consensos entre la comunidad, el Estado y las empresas ha derivado la paralización relacionados con obras de infraestructura, problemas ambientales derivados de la minería y una fragmentación social que dificulta la colaboración orientada al progreso regional (UNEP, 2020). En el largo plazo, la falta de mecanismos efectivos de resolución de conflictos podría llevar a una mayor migración de los habitantes de Chumbivilcas hacia zonas que ofrezcan mejores perspectivas de empleo, ingresos y bienestar. Además, el impacto ambiental de la actividad minera podría convertirse en un problema irreversible en ausencia de acciones correctivas apropiadas y compensación. Para evitar un escenario de escalada del conflicto, resulta esencial adoptar estrategias de gestión orientadas al diálogo y a la implicación directa de la comunidad. Entre las medidas prioritarias se encuentran:

a. Fortalecimiento de los mecanismos de mediación y conciliación: Capacitar a los líderes comunitarios y a representantes de las firmas mineras en estrategias de negociación y solución de conflictos para fomentar acuerdos sostenibles.

b. Implementación de mesas de diálogo permanentes: Crear espacios institucionalizados de comunicación entre las comunidades, las empresas y el Estado para atender y prevenir conflictos.

c. Desarrollo de programas de educación y sensibilización: Promover entre la ciudadanía la tradición de la solución de conflictos, paz y el respeto mutuo, promoviendo valores de convivencia y cooperación.

d. Monitoreo ambiental y social participativo: Incluir a las comunidades en la supervisión de las repercusiones ambientales de la industria minera y en la toma de decisiones sobre proyectos de desarrollo.

e. Políticas de desarrollo sostenible inclusivas: Promover iniciativas económicas alternativas a la minería, como el turismo ecológico y la agricultura sostenible, con el fin de ampliar las fuentes económicas provinciales y reducir la subordinación de la actividad extractiva.

## **1.2 Formulación del problema**

### ***1.2.1 Problema general***

¿Cómo influye el proceso de conflicto y las relaciones interpersonales en el desarrollo sostenible de la provincia de Chumbivilcas de la Región Cusco, año 2019?

### ***1.2.2 Problema específica***

P.E.1: ¿Cuál es la influencia de las dimensiones del proceso de conflicto en el desarrollo sostenible de la provincia de Chumbivilcas de la Región Cusco, año 2019?

P.E.2: ¿De qué manera influye las dimensiones de las relaciones interpersonales en el desarrollo sostenible de la provincia de Chumbivilcas de la Región Cusco, año 2019?

P.E.3: ¿Cómo plantear estrategias para mejorar el proceso de conflictos y las relaciones interpersonales para el desarrollo sostenibles de la provincia de Chumbivilcas de la región Cusco?

## **1.3 Justificación de la investigación**

### ***1.3.1 Relevancia social***

Socialmente, este análisis investigativo es de gran importancia para la comunidad de Chumbivilcas, Dado que analiza problemáticas que inciden de forma inmediata el bienestar

de la ciudadanía. Los conflictos generados por la actividad minera, si no son gestionados adecuadamente, pueden profundizar la desigualdad social y debilitar la cohesión comunitaria. Esta investigación destaca la necesidad de fortalecer la plática y el acato recíproco con los diferentes involucrados, y sugiere mecanismos que pueden mitigar el impacto negativo de los conflictos en las relaciones interpersonales, fomentando una convivencia pacífica y un desarrollo inclusivo en beneficio de toda la comunidad.

### ***1.3.2 Implicancias prácticas***

Este estudio es relevante desde una perspectiva práctica, dado que aporta un análisis detallado de los conflictos sociales y sus repercusiones sobre las relaciones interpersonales y el progreso sustentable de la jurisdicción de Chumbivilcas, Cusco. Los resultados de la investigación servirán como fundamento para el diseño y la ejecución de técnicas de conciliación que puedan ser adoptadas por líderes comunitarios, autoridades locales y las empresas que desarrollan actividades en la región. Estas estrategias, orientadas a fortalecer la comunicación, la cooperación y el entendimiento mutuo, ayudarán a mejorar el clima social y promover un entorno favorable para el desarrollo sostenible.

### ***1.3.3 Utilidad metodológica***

Desde un enfoque metodológico, este trabajo ofrece una combinación de técnicas fundamentales, permitiendo una visión integral de la situación conflictiva en Chumbivilcas. Al emplear encuestas, análisis estadísticos y estudios de caso, se recopilan datos fiables y representativos acerca de percepciones y vivencias de los participantes implicados en el conflicto. Este diseño metodológico no solo valida la investigación, sino que también puede ser replicado en estudios futuros que busquen analizar conflictos sociales en otras regiones, mejorando la comprensión y aplicación de herramientas de mediación y desarrollo comunitario.

### ***1.3.4 Viabilidad o factibilidad***

Este trabajo académico resulta factible, dado que se dispone acerca de la disponibilidad de datos necesarios de la provincia de Chumbivilcas, de igual manera se cuenta con el tiempo requerido y los recursos necesarios para desarrollar trabajos académicos.

### ***1.3.5 Viabilidad teórica***

Teóricamente, el trabajo contribuye a la comprensión existente sobre la relación entre los conflictos sociales, las relaciones interpersonales y el desarrollo sostenible en contextos donde la actividad minera genera tensiones. La integración de teorías sobre gestión de conflictos, desarrollo sostenible y sociología del poder permite una comprensión holística de cómo los procesos de conflicto impactan en el tejido social y en las aspiraciones de sostenibilidad de la comunidad. Este trabajo aporta un marco teórico que otros estudios pueden utilizar y expandir, especialmente en zonas con características socioeconómicas y culturales similares a las de Chumbivilcas.

## **1.4 Objetivos de la investigación**

### ***1.4.1 Objetivo general***

Determinar la influencia del proceso de conflicto y las relaciones interpersonales en el desarrollo sostenible de la provincia de Chumbivilcas de la Región Cusco, año 2019.

### ***1.4.2 Objetivo específico***

O.E.1: Identificar la influencia de las dimensiones del proceso de conflicto en el desarrollo sostenible de la provincia de Chumbivilcas de la Región Cusco, año 2019.

O.E.2: Analizar la influencia de las dimensiones de las relaciones interpersonales en el desarrollo sostenible de la provincia de Chumbivilcas de la Región Cusco, año 2019.

O.E.3: Proponer estrategias para mejorar el proceso de conflicto y las relaciones interpersonales para el desarrollo sostenibles de la provincia de Chumbivilcas de la Región Cusco.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

#### 2.1 Bases teóricas

##### 2.1.1 *Procesos de conflicto*

El proceso de conflicto es una secuencia de etapas que va desde el surgimiento de una tensión hasta su resolución. Implica percepción del problema, confrontación y búsqueda de soluciones. Robbins, S; & Judge, T; (2017) explican que “una controversia se entiende como un desarrollo que comienza al surgir una parte advierte que otra está impactando, o podría impactar negativamente, algo que estima relevante. Representa el punto en que una interacción se transforma en desacuerdo” (p. 459). De otro lado, comunicación puede originar conflictos, especialmente cuando existen malentendidos, problemas de interpretación o interferencias en los canales, los cuales se agravan si no se manejan de forma adecuada (Ceupe, 2019).

#### **Tipos de conflictos.**

Para Robbins, S; & Judge, T; (2017) Una manera de comprender los conflictos es identificando el tipo de desacuerdo que existe. ¿Se trata de diferencias en los objetivos? ¿Está relacionado con interacciones personales inapropiadas? ¿O con la manera de ejecutar una tarea? Aunque cada conflicto es distinto, los expertos los agrupan en tres tipos:

**conflictos de tarea**, que se refieren al contenido y objetivos del trabajo.

**conflictos de relación**, que implican problemas entre personas.

**conflictos de proceso**, que están vinculados con la manera en que se llevan a cabo las actividades.

### **Fases del procedimiento de conflicto.**

De acuerdo con Robbins, S; & Judge, T; (2017) es el procedimiento que se origina cuando una de las partes percibe que las acciones de la otra parte les están afectando o impactando de forma negativa, considerando que a la primera parte es de su interés. Así mismo, describe el instante en el que cualquier acción, donde cualquier interacción se transforme en un conflicto entre ambas partes. Contienen una gran gama de controversias que las personas alcanzan a experimentar en las empresas, dentro de ella se encuentran: objetivos incompatibles, diferentes maneras de interpretación de los sucesos, desacuerdos que se basan en las expectativas de conductas, entre otros.

Así mismo, menciona que el proceso de conflicto tiene cinco etapas:

- **Incompatibilidad potencial:** De acuerdo con Robbins y Judge, T; (2017) esta etapa se refiere a la existencia de condiciones que generan la posibilidad de que surja un conflicto. Si bien dichas condiciones no desencadenan necesariamente un conflicto de manera inmediata, su existencia constituye el punto de partida para que este pueda manifestarse. Respecto a la sencillez, las condiciones se reúnen en tres categorías generales, las cuales son: los aspectos individuales, estructuras y la comunicación.
- **Comunicación:** De acuerdo con Robbins, S; & Judge, T; (2017) simbolizan las fuerzas opuestas que se originan de los obstáculos semánticos, los malentendidos desarrollados mediante los canales de comunicación. De acuerdo con los estudios realizados, los cuales sugieren que las diferentes afinidades de las palabras, la aplicación de la jerga, el intercambio innecesario de las informaciones y los ruidos

provocados en los canales de comunicación constituyen barreras para el intercambio comunicativo y las condiciones adecuados para enfrentarse a los conflictos. Los estudios también demostraron un suceso relevante como es el potencial del conflicto que tiene para el incremento cuando exista poca comunicación. Considerando que un incremento de la comunicación es práctico hasta cierto punto, desde allí puede llegar a comunicarse en exceso, resultando un aumento en el potencial para los conflictos.

- Estructura: De acuerdo con Robbins, S; & Judge, T; (2017) considera a las variables de forma general, la claridad de la jurisdicción, compatibilidad con los objetivos de los participantes, los tipos de liderazgo, los procesos de recompensa y el nivel de dependencia entre los miembros. La cantidad y especialización puede incentivar al conflicto. Si el grupo es más extenso y las actividades serán más especializadas, así mismo, las posibilidades de que se origine los conflictos serán mayor. Se observó que antiguamente en un puesto y el conflicto tiene una relación inversa; el potencial; por otro lado, el potencial para los conflictos es superior cuando los integrantes de un grupo son jóvenes y su rotación es mayor.
- Variables personales: De acuerdo con Robbins, S; & Judge, T; (2017) integran a la personalidad, sentimientos y valores. Considerando que la personalidad es un aspecto que influye en el conflicto, debido a que algunas personas son participes de más conflictos. De tal forma que las personas con indicios de personalidad de auto vigilancia o desagradados son las que tienden a tener más conflictos con las demás personas y usualmente reaccionan inadecuadamente cuando se originan los conflictos. Así mismo, los sentimientos provocan conflictos.

- Resultados: De acuerdo con Robbins, S; & Judge, T; (2017) hace referencia al intercambio de que una acción tiene su reacción entre ambas partes de un conflicto. Cuyos resultados pueden llegar a ser funcionales si los conflictos mejoran el rendimiento grupal o disfuncional si generan obstáculos.

Por otro lado, Chiavenato I (2009) indica que cada conflicto tiende a ser único, debido a que poseen características específicas, debido a su gravedad pueden considerarse como:

- Conflicto percibido: Son aquellos conflictos que surgen cuando ambas partes perciben la presencia de una situación de conflicto, debido a que sus metas son distintas y existe la probabilidad de interferir en ello. También conocido como el conflicto latente, es decir, las partes perciben la presencia de un conflicto.
- Conflicto experimentado: Sucede cuando los conflictos son originados por las emociones de impotencia, hostilidad y temor entre las partes. Conocido como el conflicto velado, es decir, que no se manifiesta de manera abierta.
- Conflicto manifiesto: Se origina cuando los conflictos son expresados con un comportamiento de interferir de manera activa o cerrada por una de las partes. Conocido como el conflicto abierto, el cual se manifiesta abiertamente entre ambas partes.

### **Conflictos funcionales y disfuncionales.**

Los conflictos funcionales benefician al grupo al impulsar mejoras y soluciones, mientras que los disfuncionales lo perjudican al generar desunión y bajo rendimiento.

En tal sentido para Romero S (2023) Los conflictos funcionales y disfuncionales se entiende de la siguiente forma:

### **Conflictos funcionales.**

Se originan cuando las discrepancias tienen una intensidad moderada y contribuyen a mantener o incluso mejorar el rendimiento de los involucrados. Estos conflictos resultan útiles porque incentivan la creatividad, resolver problemas, decidir y adaptarse frente a cambios y el fortalecimiento del trabajo en equipo, además de motivar la revisión de metas. Un ejemplo sería en una organización donde se premia con un bono económico a quien presente la mejor propuesta para resolver un problema concreto o diseñar un lema representativo del Programa de Calidad; solo el trabajador o grupo con la idea más original y alineada a los objetivos de la empresa recibirá el incentivo.

### **Conflictos disfuncionales**

A diferencia de los anteriores, son aquellos que deterioran las relaciones al generar tensiones que dificultan la convivencia futura. Este tipo de conflictos provocan estrés, insatisfacción, desconfianza, frustración, miedos o incluso actitudes agresivas, lo que afecta tanto el equilibrio emocional como la salud física de las personas, reduciendo su creatividad, productividad y eficacia. Cuando impactan en un grupo, pueden ocasionar efectos altamente dañinos que lleven incluso a su desintegración. En este sentido, los conflictos disfuncionales o negativos se convierten en el ámbito de intervención del conciliador.

### **Dimensión de la variable Procesos de conflictos.**

Las dimensiones del proceso de conflicto incluyen la negociación, mediación, conciliación y arbitraje, las cuales representan distintas formas de abordar y resolver los desacuerdos entre las partes involucradas.

- **Negociación:** Para Puchol, L; & Puchol, I; (2024) “La negociación es parte natural de la vida humana. Desde bebés aprendemos a intercambiar gestos por cuidados y afecto. También entendemos que, al mostrar ciertas conductas, podemos conseguir permisos o concesiones, incluso frente a normas o prohibiciones

establecidas”. De acuerdo con Ceneval (2006) citado por Rivas L (2010) es el resultado que deriva de haber realizado una determinación de las bases desacuerdos y condiciones en la que se va a realizar un proceso de negociación, as mismo, se debe identificar los puntos en común considerando los requerimientos recíprocos, las negociaciones en condiciones de conflicto y situacionales.

### **Enfoques generales de la negociación.**

Para Robbins, S; & Judge, T; (2017) incluye acuerdos distributivos e integradores.

**Acuerdo distributivo:** Es un tipo de negociación donde se reparte una disponibilidad restringida de recursos, por lo que lo que una parte gana, la otra lo pierde. **Acuerdo**

**integrador:** Tipo de negociación orientada a lograr uno o varios acuerdos que beneficien a todas las partes, creando una situación en la que todos ganan.

- **Mediación:** De acuerdo con Suancha O & Moreno M, (2019) “El mediador debe emplear esta forma de mediación cuando se enfrente a un conflicto entre los intereses de rentabilidad de la empresa y los intereses de conservación de los recursos por parte de la población externa” (p.49). Asimismo, de acuerdo a Folberg, J; & Taylor, A; (1996) es el procedimiento a través del cual los miembros en conjunto con la participación de una o más personas neutrales, quienes no muestran ninguna preferencia a los conflictos con el propósito de encontrar alternativas posibles que se puedan considerar y poder llegar a un acuerdo entre las partes, la cual debe de considerar las necesidades.
- **Conciliación:** De acuerdo a Cures, S; & Alvarez, G (2011) es un procedimiento desarrollado de manera voluntaria, el cual se particulariza por el confidencialísimo a través del cual los miembros reciben apoyo por una persona externa neutral, quien tiene el propósito de comenzar con los procedimientos de solución del conflicto,

mediante el desarrollo de opciones de solución, los cuales se dirijan a llegar a un acuerdo y a su vez satisfaga los requerimientos de los participantes implicados en la disputa.

- **Arbitraje:** De acuerdo con la Organización Internacional de la Propiedad Intelectual (2018), El arbitraje constituye un mecanismo a través del cual un conflicto es sometido, por consenso entre las partes involucradas, a la decisión de un árbitro o un órgano arbitral. Dicho órgano emite una decisión de carácter obligatorio que reduce las controversias surgidas entre los actores. Al optar por el arbitraje junto con los actores tienen preferencia por un proceso privado en vez de llegar a los tribunales, el cual es un procedimiento más complejo. Para OMPI (2020) “El arbitraje constituye un método confidencial en el que los actores en conflicto, por mutuo acuerdo, delegan la solución a uno o varios árbitros. La decisión emitida es obligatoria, evitando así acudir a los tribunales judiciales para resolver la disputa”.

### ***2.1.2 Relaciones interpersonales***

De acuerdo con Lugo, E; & Santil, J (2005) son importantes con el fin de lograr las metas institucionales, debido a que a través de los contactos que se determinen, los individuos procurarán satisfacer sus necesidades relacionadas a la interrelación social y cuando estén satisfechas podrán ser de apoyo con los objetivos determinados. Así mismo, Martínez, A; (2017) indica que hace referencia a las relaciones establecidas por mínimo dos individuos y forman componente vital de existencia en la población, influyendo en diversos contornos determinados por la propia estructura social, con en el mercado laboral. Para Quintero, Y; (2018), las relaciones entre personas incluyen un conjunto de posturas y conductas que inciden en el desarrollo social del individuo. Estas se manifiestan a través de interacciones orales y no orales que favorecen la vida en común, expresándose mediante el lenguaje

corporal, la gestión de las emociones y diversas conductas de carácter no consciente, elementos fundamentales en la construcción a nivel personal y en la interacción con los demás dentro de la sociedad. Según Genao, M; Pérez, A; & Castro, R; (2014) los vínculos entre personas se clasifican en primarios y secundarios:

- Los vínculos primarios hacen referencia a la forma de tratar a las personas por su forma de ser, dejando de lado la funcionabilidad que cumplen o por los servicios que ofrezcan.
- Las relaciones secundarias se refieren a aquellas que son generadas por la función de los servicios.

Ambos tipos de relaciones son fundamentales y se requieren debido a que no se puede dejar de depender de ellos, porque cada uno de ellos cumple una función resaltante. Actualmente, existe un mal uso de las relaciones secundarias, sin embargo, todos necesitan de las relaciones primarias, debido a que las personas desean ser tratadas por lo que son y no por los servicios que brindan. Por otro lado, se establecen los siguientes cimientos de las relaciones humanas:

- **Satisfacción de las necesidades:** De acuerdo con Morales, V; Hernández, A (2004) se relaciona con las sensaciones de las emociones, la cual se encuentra condicionada por la visión de las personas: utilitaristas (hasta donde los bienes de consumo o servicios cumplen con su función que se les designo) y hedonista (activación de los procedimientos sentimentales).
- **Personalidad:** De acuerdo con Allport, G; (1970) es la agrupación de los sistemas psicofísicos, los cuales establecer una manera de pensar y actuar de manera única en cada persona en su procedimiento de adaptarse al entorno.

- **Valores:** Según Soria, B; & Gómez, N; (2019), la ciudadanía debe ejercerse activamente, lo cual implica resaltar la relevancia de manifestar los valores que sustentan la democracia dentro del entorno social. En este sentido, la manera en que se expresan la ética y la moral en las personas está estrechamente vinculada a su forma de actuar y comportarse. A partir de esta perspectiva, surge la interrogante sobre cómo fomentar una ciudadanía responsable basada en los códigos morales y éticos en la sociedad. Por ello, el objetivo de este estudio es profundizar en la importancia de promover una ciudadanía comprometida, rescatando los valores morales y éticos en la vida social.

### **Importancias de relaciones interpersonales.**

Las relaciones interpersonales son fundamentales porque permiten la convivencia, la cooperación y el desarrollo social. Estas favorecen procesos claves como la comunicación efectiva, la labor conjunta, la solución de conflictos y el refuerzo de la confianza mutua. Además, contribuyen al bienestar emocional, ya que generan apoyo, seguridad y sentido de pertenencia. En ámbitos educativos, laborales o comunitarios, unas buenas relaciones interpersonales facilitan el logro de objetivos comunes y el desarrollo sostenible.

Para Robbins (1998) citado en Ibarra L (2019) considera como sigue:

- Existen evidencias de que, cuando los trabajadores presentan bajos niveles de satisfacción dentro de una organización, suelen optar por ausentarse voluntariamente e incluso contemplar la posibilidad de cambiar de empleo.
- Si la satisfacción laboral no es considerada un factor relevante, los empleados podrían incurrir en conductas negativas, llegando a promover la falta de respeto hacia la institución o hacia sus superiores.

- Puede afirmarse que aquellos colaboradores que se encuentran conformes con la empresa en la que trabajan gozan de un adecuado estado de bienestar.
- Para las organizaciones, este aspecto es fundamental, ya que permite mantener al personal motivado, comprometido y en constante desarrollo, lo que se traduce en resultados superiores a los esperados.

### **Clases de relaciones entre personas.**

Los vínculos interpersonales pueden ser de distintos tipos: familiares, amistosas, laborales, académicas, comunitarias y afectivas. Cada una cumple un rol importante, ya que favorece la convivencia, el apoyo mutuo y la cooperación, contribuyendo al crecimiento personal, social y profesional de los individuos. Zupiría X (2015) expone en:

- **Íntimas o superficiales:** se originan ya sea a partir de una confianza plena en la comunicación, o únicamente desde una apariencia de seguridad al interactuar.
- **Personales o sociales:** en un primer momento se centran en la propia personalidad del individuo, y posteriormente se amplían cuando este se vincula con otros, generando integración con el grupo o el entorno.
- **Amorosas:** incluyen elementos como la responsabilidad hacia alguien o algo, acompañada de confianza y, finalmente, de un sentimiento de afecto o apego profundo.

### **Dimensiones de variable Vínculos interpersonales.**

El factor relaciones interpersonales se compone de 04 categorías fundamentales: la gestión de la comunicación, que supone la destreza de comunicar información y sentimientos de forma transparente, precisa y respetuosa; el ambiente de colaboración, relacionado con la

disposición para trabajar en equipo y apoyar a los demás; las actitudes socioafectivas, que hacen referencia a la empatía, el respeto y la consideración hacia los otros; y la resolución de conflictos, entendida como la habilidad para enfrentar y solucionar desacuerdos de forma constructiva y pacífica.

- **Manejo de comunicación:** De acuerdo con Martínez, A; & Nosnik, A; (1998) es un procedimiento a través del cual un individuo se pone en contacto con otra persona a través de un mensaje. Es decir, la comunicación constituye un medio para entablar contacto con otras a partir de intercambio de conocimientos, ideas, informaciones y comportamientos. Generalmente, su principal función es comunicar con la finalidad de influir, modificar o reforzar el rendimiento de aquella que la reciben. Asimismo, para Camacho, C; (2023) En un entorno global y cambiante, las organizaciones requieren equipos eficaces para alcanzar sus objetivos. Para lograrlo, es clave una buena gestión de la comunicación y la motivación. La comunicación permite coordinar acciones, compartir ideas y resolver problemas. Debe ser clara, respetuosa y bidireccional, favoreciendo el diálogo y la retroalimentación entre los miembros del equipo.
- **Ambiente de colaboración:** De acuerdo con Chaves, N; (2018) son aquellos procedimientos realizados de manera intencional por parte de un grupo para cumplir con los objetivos determinados. Así mismo, los instrumentos son desarrolladas con el objetivo de ofrecer soporte y facilitar la realización de actividades laborales, que apoyan a cada persona a ser responsable de su propio aprendizaje y a su vez de los demás. Según Chaves, N; (2015) Son procesos intencionados de trabajo en grupo orientados a alcanzar objetivos comunes, apoyados por herramientas como las Tecnologías de la Información. Estas permiten aplicar métodos y estrategias que

integran el aprendizaje con el desarrollo personal y social, promoviendo la responsabilidad compartida entre los miembros del equipo.

- **Actitudes socio afectivas:** De acuerdo a Romagnoli, C; Mena, I; & Valdés, A; (2007) alude a la aptitud que posee una persona para enfrentarse y solucionar un conflicto de manera pacífica, estableciendo una buena relación a través de la comunicación asertiva sobre las emociones e ideales, fomentando una situación de calma y optimismo que permita lograr las metas individuales y grupales, así mismo, la empatía con las demás personas permite tomar decisiones adecuadas, evitando los comportamiento de riesgos.
- **Resolución de conflictos:** De acuerdo Flórez, V (2012) es el procedimiento en el cual interviene el factor de la comunicación que tiene la intención de incidir en la conducta de las partes para alcanzar un acuerdo que beneficie a ambas partes. Su principal función es que la negociación genere que los intereses y valores no deben de ser distintos y la obligación de quienes negocian es determinar los puntos clave para llevar a cabo una adecuada negociación. “La premediación forma parte de los mecanismos no formales y solidarios de resolución de conflictos, en los que interviene una tercera persona que actúa como facilitadora. Se trata de una estrategia pacífica que invita a los actores en disputa a reunirse de manera voluntaria con un individuo neutral. El objetivo es dialogar sobre el problema y tratar de alcanzar un acuerdo mediante una actitud positiva y colaborativa” (de Prada y López, 2007) citado por (Martinez , 2024).

### ***2.1.3 Desarrollo sostenible***

El desarrollo sostenible plantea cubrir las demandas presentes sin afectar los medios y opciones de las próximas generaciones. Este enfoque promueve un equilibrio integrado

entre las dimensiones económicas, social y ambiental. De acuerdo con Fernández, R; (2010) se refiere al equilibrio entre el entorno ambiental, producción y la colectividad, asimismo, señala que las organizaciones que producen beneficios, promoviendo prosperidad y trabajo, sin comprometer las necesidades de la sociedad ni del ambiente natural, los cuales son los que ayudan al desarrollo de una economía. Un criterio fundamental es la consideración del desarrollo de las personas, por ello Arias, F; (2012) señala que el desarrollo sostenible se entiende como la mejora permanente del bienestar de las personas en el transcurso del tiempo. Así mismo, la conceptualización brindada por la Comisión Brundtland hace referencia a la equidad en la generación presente y las venideras, para ello se requiere garantizar las habilidades más importantes de la generación presente que está siendo desfavorecida. Según, Strange, T; & Bayley, A; (2012):

A finales de los años 80, el desarrollo sostenible comenzó a ser ampliamente aceptado, especialmente después de su aparición en el estudio Nuestro futuro común o Informe Brundtland. Este documento fue elaborado por una comisión de la ONU con la intención de proponer un cambio global en la manera de entender y aplicar el desarrollo. El informe destacó la necesidad urgente de modificar nuestros estilos de vida y formas de gobernar. Para lograr las metas humanas de forma responsable, se requerían nuevas formas de afrontar los problemas tradicionales, así como una colaboración y coordinación entre países (p.32).

El desarrollo sostenible se volvió importante en los años 80, cuando se reconoció la necesidad de modificar nuestro modo de vida y gobernamos. El Informe Brundtland planteó que, para alcanzar un futuro mejor, era clave enfrentar los problemas globales con responsabilidad y trabajo conjunto entre países.

Según Strange, T; & Bayley, A; (2012): ventajas y desventajas del desarrollo sostenible son como se ilustra en líneas posteriores.

### **Ventajas de desarrollo sustentable**

El enfoque del desarrollo sostenible en grandes ciudades brinda oportunidades para optimizar la circulación vehicular y optimizar la pureza del aire, lo que facilita una movilidad más fluida y promueve una población más sana. Medidas como la implementación de peajes o impuestos urbanos pueden contribuir a organizar mejor el entorno urbano, impulsando acciones más conscientes con el medio ambiente y favoreciendo un balance entre el progreso de la ciudad y la conservación de los bienes naturales. Asimismo, este enfoque invita a analizar diversos aspectos interrelacionados, lo cual puede derivar en decisiones más equilibradas y equitativas a largo plazo.

### **Desventajas de desarrollo sostenible:**

No obstante, aplicar medidas sostenibles también puede acarrear consecuencias negativas. Por ejemplo, transformar el sistema de transporte puede provocar una saturación del transporte público o generar desigualdad, ya que los cargos económicos como los peajes podrían afectar más a las personas con menores ingresos. Asimismo, a pesar de las buenas intenciones, no siempre se logran resultados positivos; un caso es el uso de vehículos para adquirir productos orgánicos o de productores locales, lo cual podría contradecir los principios sostenibles. La variedad de factores y decisiones personales involucradas demuestra que lograr un desarrollo sostenible implica enfrentar desafíos complejos y dilemas entre lo que es deseable y lo que es viable.

El desarrollo sostenible en ciudades mejora el tráfico y reduce la contaminación. Sin embargo, puede generar desigualdades y saturar servicios como el transporte público.

Algunas acciones bien intencionadas pueden ser contradictorias con sus objetivos. Lograrlo implica tomar decisiones complejas entre lo ideal y lo viable.

### **Dimensiones de la variable desarrollo sustentable.**

Por otro lado, el desarrollo sustentable abarca tres aspectos fundamentales: el desarrollo social, económico y ambiental. Estos tres componentes son interdependientes y deben ser gestionados de manera equilibrada para garantizar un progreso que cubra las demandas actuales sin limitar la oportunidad de que las futuras generaciones atiendan las suyas.

**Desarrollo económico:** De acuerdo con Fernández, R; (2010) hace referencia al impulso de la expansión económica, de manera que las próximas generaciones obtengan mayor riqueza y posean una mejor calidad de vida sin dejar de lado el aspecto ambiental. Lo cual indica que el propietario de una organización garantiza el capital invertido y las ganancias generadas; a los clientes se les asegura un adecuado cuidado con los valores justos y brindando servicios de nivel, así mismo, para la población es fundamental generar trabajo bajo condiciones óptimas y con remuneración justa y equitativa. Asimismo, las entidades lucrativas son consideradas sostenibles y tienen la capacidad de poseer prácticas sociales responsables. Para Chacón, M; (2020):

El desarrollo económico, tradicionalmente evaluado a partir del incremento del Producto Interno Bruto (PIB), resulta limitado si no se acompaña de inclusión social y sostenibilidad ambiental. A pesar de que el crecimiento ha permitido que muchas personas salgan de la pobreza, millones aún viven en condiciones precarias, sin acceso a salud, educación, empleo digno ni servicios básicos. Esto evidencia que la riqueza generada no se distribuye de manera equitativa. El modelo económico actual prioriza la acumulación de capital sin considerar los derechos fundamentales las personas ni los límites ecológicos del

medio ambiente. Por ello, el verdadero desafío económico es construir un sistema que genere oportunidades para todos, reduciendo desigualdades y promoviendo el bienestar colectivo. Es necesario un enfoque holístico que conecte expansión económica con equidad social y cuidado del entorno ambiental, con el fin de alcanzar un desarrollo más humano y sostenible (p.19).

- **Desarrollo social:** De acuerdo con Fernández R (2010) Desarrollo social alude a la capacidad de garantizar que las próximas generaciones cuenten con mayores y mejores oportunidades que las generaciones anteriores. Lo cual indica que se tiene que establecer bases con la finalidad de que mejore la economía, educación y la tecnología; así mismo, conlleva a la definición de equidad entre las economías y los grupos humanos, brindando beneficio a los derechos de la humanidad.
- **Desarrollo ambiental:** De acuerdo con Fernández R (2010) se refiere a garantizar al desarrollo sostenible de los recursos brindados por el entorno natural, de modo que las próximas generaciones dispongan un medio ambiente saludable, lo cual implica reducir los niveles de contaminación, empleando adecuadamente el agua, la tierra y los recursos ambientales. De igual modo, se debe optimizar la eficiencia y competitividad de las organizaciones, debido a que la polución ambiental resulta generado debido a la ineficacia de las organizaciones en sus procedimientos industriales.

## 2.2 Enfoque filosófico de la investigación

La dirección filosófico en la administración establece los principios, valores y enfoques teóricos que fundamentan la gestión organizacional. En el ámbito del conflicto social y de las interacciones sociales en la provincia de Chumbivilcas, la administración no

solo se limita a la gestión de recursos, sino que implica la regulación de dinámicas humanas, la solución de disputas y el fomento de un desarrollo sostenible.

Desde un enfoque filosófico, la administración debe ser comprendida bajo tres dimensiones fundamentales:

- **Ontológica:** ¿Qué es la administración en contextos de conflicto?
- **Epistemológica:** ¿Cómo se adquiere el conocimiento sobre la gestión de conflictos y relaciones interpersonales?
- **Axiológica:** ¿Cuáles son los valores fundamentales que guían la gestión administrativa para el desarrollo sostenible?

### ***2.2.1 Enfoque Ontológico: La Administración y la Naturaleza del Conflicto***

La administración, en su dimensión ontológica, se concibe como un proceso social que busca equilibrar recursos, gestionar relaciones y resolver conflictos para alcanzar objetivos colectivos (Drucker, 1999). En el caso de Chumbivilcas, la administración no solo se restringe a la gestión de bienes físicos, pero también la regulación de relaciones humanas en un entorno de tensión social generado por la minería y el desarrollo sostenible. Robbins, S; & Judge, T; (2013) afirman que el conflicto organizacional surge cuando las percepciones, intereses o valores de distintos actores entran en contradicción. En este sentido, la administración en un contexto de conflicto debe entenderse como una disciplina que busca no solo la productividad económica, así como la unidad social y el bienestar de las comunidades involucradas. El proceso de conflicto en Chumbivilcas, según la evidencia empírica del estudio, afecta los vínculos sociales y, en consecuencia, la estructura administrativa de la región. Los líderes comunales, las empresas mineras y el Estado desempeñan un papel clave en la regulación de estas dinámicas a través de estrategias de negociación y mediación.

### **2.2.2 *Enfoque Epistemológico: Conocimiento y Gestión de Conflictos***

Desde la epistemología, el conocimiento sobre administración y gestión de conflictos se fundamenta en teorías organizacionales, psicológicas y sociológicas que explican las dinámicas de interacción en contextos de alta tensión.

- Escuela Clásica de la Administración: Enfocada en la eficiencia y la racionalización de procesos (Taylor, 1911) y (Fayol, 1916).
- Teoría de la Contingencia: Sugiere que la gestión debe ajustarse a las circunstancias particulares del entorno (Burns & Stalker, 1961).
- Teoría del Conflicto: Explicada por autores como Robbins, S; & Judge, T; (2013), establece que el conflicto puede ser funcional (promueve el cambio) o disfuncional (destruye la cohesión social).

En el caso de Chumbivilcas, la producción de conocimiento en torno y la resolución de conflictos ha sido principalmente empírica, basada en experiencias locales de diálogo y concertación. La falta de mecanismos institucionalizados para gestionar conflictos ha llevado a una administración reactiva en lugar de preventiva.

### **2.2.3 *Enfoque Axiológico: Valores y Ética en la Administración***

El aspecto axiológico de la administración en un contexto de conflicto social y desarrollo sostenible debe centrarse en fundamentos como la justicia, la identidad y la participación comunitaria.

### **2.2.4 *Valores Fundamentales en la Gestión de Conflictos***

- Equidad: Garantizar que todos los actores tengan acceso justo a recursos y oportunidades.
- Diálogo: Promover espacios de negociación y concertación.
- Transparencia: Evitar la deshonestidad y fomentar la responsabilidad pública.

- Sostenibilidad: Armonizar la expansión económica junto al cuidado ambiental y el bienestar colectivo.

En Chumbivilcas se enfrenta el desafío de integrar estos valores en las decisiones relacionadas con la actividad minera, los vínculos sociales y el progreso sostenible. La falta de transparencia y la desconfianza entre actores han generado un entorno de incertidumbre que dificulta la gestión efectiva del conflicto.

### ***2.2.5 Ética en la Administración de Recursos y Relaciones***

La ética en contextos de conflicto requiere considerar no solo las prioridades económicas de las firmas, sino también las garantías de las poblaciones impactadas y la protección del medio ambiente. Según Freeman R (1984), la teoría de los stakeholders sugiere que todas las partes interesadas deben tomarse en cuenta en las decisiones administrativas, lo que en Chumbivilcas implica:

- a. Incluir a las comunidades en la planificación del desarrollo.
- b. Establecer mecanismos de compensación social y ambiental.
- c. Garantizar que las empresas mineras cumplan con sus compromisos de responsabilidad social.

### ***2.2.6 Marco Filosófico en la Administración para el Desarrollo Sostenible***

Desde una perspectiva práctico, el marco filosófico de la administración puede aplicarse en la provincia de Chumbivilcas a través de:

- Planes estratégicos de gestión de conflictos: Incorporar metodologías de mediación y negociación en la administración pública y privada.
- Fortalecimiento del liderazgo comunitario: Capacitar a líderes locales en gestión de conflictos y resolución pacífica de disputas.

- Desarrollo de políticas inclusivas: Integrar la perspectiva de los habitantes en los procedimientos de organización y formulación de políticas orientadas al desarrollo sostenible.

- Ética organizacional en las industrias mineras: Fomentar la obligación corporativa social como un componente clave de la administración en zonas de conflicto.

El marco filosófico de la administración en el contexto de Chumbivilcas permite entender cómo los principios ontológicos, epistemológicos y axiológicos influyen en manejo de conflictos y los vínculos humanos. La administración en este entorno debe trascender de la eficiencia operativa, incorporando de manera explícita consideraciones de orden social, ético y ambiental. Implementar estrategias basadas en valores como la equidad, el diálogo y la sustentabilidad resulta fundamental para impulsar un progreso sostenible y fortalecer la estabilidad social en la región.

### ***2.2.7 Paradigmas de la investigación***

Los enfoques de la investigación representan modelos de pensamiento que orientan la producción del conocimiento. Según Kuhn T (1962), un paradigma corresponde al marco común de ideas, criterios y procedimientos que orienta el trabajo de un grupo científico que definen la manera en que se lleva a realizar la investigación. En el caso del estudio "Proceso de Conflicto y las Relaciones Interpersonales para el Desarrollo Sostenible en Chumbivilcas", es fundamental seleccionar un paradigma que permita comprender la relación entre los conflictos sociales, la calidad de los vínculos humanos y su impacto en el desarrollo sustentable de la provincia.

### ***2.2.8 Paradigma Positivista***

El paradigma positivista se basa en el empirismo y la objetividad, priorizando el uso del método científico y la medición de los hechos sociales (Guba & Lincoln, 1994). En este

enfoque, los conflictos y las relaciones interpersonales son analizados mediante variables cuantificables que permiten establecer correlaciones y patrones de causalidad.

En esta labor de análisis, se tiene:

- Se emplea un método cuantitativo, con encuestas estructuradas y análisis estadísticos para identificar la dependencia entre el proceso de conflicto y el desarrollo sostenible.

- Se utilizan pruebas de hipótesis para evaluar la significancia entre variables.

- La objetividad es clave, evitando sesgos subjetivos en la interpretación de los datos.

Este paradigma es útil para medir el impacto del conflicto en la sostenibilidad y establecer tendencias que puedan guiar políticas públicas en la región.

### **2.2.9 Paradigma Sociocrítico**

El paradigma sociocrítico enfatiza la transformación social y la emancipación de los grupos oprimidos, cuestionando estructuras de poder y desigualdad (Habermas, 1981) Este enfoque es pertinente para analizar los conflictos en Chumbivilcas, ya que el acceso desigual a recursos y la relación de poder entre empresas mineras y comunidades son elementos clave en la problemática.

En tal sentido en la investigación se tiene:

- Se investiga cómo la actividad minera afecta a la comunidad en términos de desigualdad económica y deterioro de la cohesión social.

- Se analizan políticas gubernamentales y estrategias de mediación para determinar si realmente benefician a la comunidad o refuerzan dinámicas de exclusión.

- Se busca dar voz a los pobladores y generar recomendaciones que promuevan un desarrollo sostenible más equitativo.

El enfoque sociocrítico es importante porque no solo describe la realidad, sino que también propone cambios estructurales para mejorar la convivencia y el bienestar social.

El estudio "Proceso de Conflicto y las Relaciones Interpersonales para el Desarrollo Sostenible en Chumbivilcas" requiere un enfoque integral que combine la medición objetiva del impacto del conflicto (positivismo), la interpretación de las experiencias comunitarias (interpretativismo) y una perspectiva crítica que proponga cambios estructurales (sociocrítico).

### **2.3 Marco legal y normativo**

Para la tesis titulada "Proceso de Conflicto y las Relaciones Interpersonales para el progreso sustentable de la provincia de Chumbivilcas", el marco legal es un componente fundamental, ya que aborda las normativas y regulaciones que rigen tanto el manejo de disputas como el progreso sostenible en el contexto peruano. A continuación, se detallan las principales leyes, normas y políticas de Estado que enmarcan los temas de conflicto social, relaciones interpersonales y desarrollo sostenible en el Perú. Carta Magna del Perú.

Artículo 2°: Establece la facultad de todo individuo a mantener su integridad personal y a no ser víctima de violencia en ninguna de sus formas, incluyendo el ámbito social.

Artículo 44°: Promueve el deber del Estado de garantizar la paz y promover la cultura de diálogo y respeto entre los ciudadanos, asegurando la cohabitación pacífica y el desarrollo armónico de los vínculos sociales.

Artículo 192°: Dispone que las administraciones regionales poseen la función de estimular el avance y la economía en sus jurisdicciones, de acuerdo según los planes de desarrollo nacional, regional y local. Esto es relevante para estimular un progreso sostenible y reducir conflictos en regiones como Chumbivilcas.

Ley N.º 27783, norma que establece las bases de la descentralización, esta ley instituye que es responsabilidad de los gobiernos regionales y locales de impulsar la intervención ciudadana en el diseño y debate el diseño de planes de desarrollo. También deben velar por la gestión pública participativa, la cual es esencial para evitar y resolver disputas y el refuerzo de las relaciones interpersonales dentro de la comunidad.

Ley N.º 27867, norma estructura de los gobiernos regionales, Artículo 60º: Este artículo es fundamental para la tesis, ya que establece que los gobiernos regionales deben desarrollar una cultura de paz y gestionar los conflictos sociales en su jurisdicción mediante la promoción del diálogo y la resolución pacífica. Esto incluye intervenir en situaciones de conflicto social para fomentar un clima de respeto y equidad.

Consejo de Coordinación Regional: Los gobiernos regionales, a través de este consejo, deben coordinarse con municipalidades y la sociedad civil para gestionar conflictos, lo cual es crucial para el desarrollo sostenible y la protección de problemas que afectan el bienestar social y ambiental.

Ley N.º 28611, norma general sobre el medio ambiente esta norma establece los principios de la política ambiental peruana y promueve el progreso sustentable mediante la explotación consciente de los bienes ecológicos y la protección del ambiente. Su objetivo es disminuir la incidencia negativa de las tareas productivas (por ejemplo, minería) en las comunidades, lo cual es un tema central en la región de Chumbivilcas.

Artículo 2º: Incentiva la intervención de la comunidad en la administración del medio ambiente y en los procesos de toma de decisiones, estableciendo el derecho de las comunidades a opinar y a ser informadas sobre los proyectos que afectan su entorno.

Norma ministerial N.º 161-2011-PCM que establece directrices y métodos para manejar conflictos sociales Emitida por la Gobierno central, esta acuerdo establece criterios

para la coordinación y resolución de disputas sociales a lo largo de todo el país, promoviendo el diálogo y la prevención de problemas, especialmente en áreas afectadas por actividades extractivas como Chumbivilcas. - Los lineamientos buscan establecer mecanismos de comunicación y consulta entre el Estado y las comunidades locales para evitar la escalada de conflictos y fomentar un desarrollo más armonioso. Políticas de Estado según lo establecido en el Acuerdo Nacional, el Perú se compromete a implementar políticas de desarrollo sostenible y resolución de conflictos, buscando mantener la paz social y promover el diálogo en todos los niveles de gobierno. Estas políticas son esenciales para garantizar que los proyectos económicos se desarrollen en consonancia con las necesidades sociales y ambientales de las comunidades.

Según el artículo 5° de la Ley N.º 27658, que regula la modernización de la gestión estatal, se determina el principio de concertación, promoviendo la implicación de la población en la preparación de programas y estrategias, y fomentando una visión compartida para el desarrollo. Esto apoya la prevención de conflictos mediante el involucramiento activo de las comunidades en las decisiones que repercuten en su ambiente y en su bienestar. Normativa Regional y Local sobre Desarrollo Sostenible y Gestión de Conflictos en Chumbivilcas La provincia de Chumbivilcas, a nivel local, cuenta con planes y políticas orientados al desarrollo sostenible, en línea con el Programa de Progreso Regional de Cusco y el Plan Nacional de Acción Ambiental. Estos planes promueven una visión de sostenibilidad, cuidado del entorno natural y aumento del bienestar de la población, ayudando a reducir la conflictividad social en la región.

El marco legal peruano ofrece un fundamento firme para la gestión de disputas y el fomento de vínculos entre personas saludables orientadas hacia el desarrollo sostenible en regiones afectadas por actividades extractivas. Las leyes y políticas mencionadas fomentan

una cultura de paz y diálogo, promoviendo tanto el bienestar social como la protección ambiental, objetivos clave para mejorar la situación de la provincia de Chumbivilcas. Estas normativas, cuando se aplican adecuadamente, no solo previenen conflictos sociales, sino que también facilitan el desarrollo sostenible mediante una participación inclusiva y responsable de las comunidades.

## **2.4 Marco conceptual**

### **Intermediación.**

De acuerdo con Coll, F; (2020) es el procedimiento a través del cual, un agente es denominado el intermediario, el cual tiene la responsabilidad de relacionar y comunicar con las partes que están interesadas en proceder con una negociación.

### **Intereses.**

De acuerdo con Coll, F; (2020) es el valor que se brinda a algún objeto, suceso, es decir, es el incentivo que determina las actividades que se van a considerar para llevar a cumplir dichos intereses, pensando siempre en el beneficio individual de una persona.

### **Satisfacción.**

De acuerdo con Alvarado, A; & Beltrán, S; (2008) es una respuesta positiva que surge de la interacción entre los consumidores y un determinado producto o prestación orientada a cubrir necesidades

### **Comunicación.**

De acuerdo con Peiró R (2024) consiste en compartir información que se genera entre dos o más personas con la finalidad de brindar información. En dicho procedimiento, participan un emisor y receptor, así mismo, del mensaje que se ofrece.

**Competitividad.**

De acuerdo con Ivancevich, J; & Lorenzi, P; (1997) es la medición en la que un país opera bajo condiciones del mercado libre y competencia leal, así mismo, corresponde a la habilidad para crear bienes y servicios que superen las necesidades de los mercados globales, conservando y a su vez incrementando el ingreso económico de la ciudadanía.

**Productividad.**

De acuerdo con Martínez, M; (2007) indica si los recursos que se están empleando en la producción de un bien o servicios se aplican de manera eficiente, es decir, existe una relación entre los recursos empleados y los productos que se obtuvieron, considerando la importancia de la eficiencia con la que los capitales fueron empleados para transformar determinados productos o prestaciones.

**Eficiencia.**

De acuerdo con Andrade, S; (2008) la eficiencia se utiliza para cuantificar las capacidades o habilidades de actuar de un determinado sistema económico, con el propósito de lograr los metas establecidos, a través de la reducción de los recursos para producir un bien manteniendo la calidad de ello.

**Eficacia.**

De acuerdo con Sánchez, J; (2020) son las capacidades de una empresa para alcanzar sus metas determinados en condiciones determinadas. Así mismo, es asumir los retos de producción y el cumplimiento de ello bajo las condiciones propias de la organización.

**Crecimiento económico.**

De acuerdo con Sánchez, J; (2024) el crecimiento económico consiste en un aumento constante de la aptitud productiva de una economía en un periodo específico, que se

manifiesta en el aumento de la producción e ingresos, generando condiciones que pueden ayudar a elevar la calidad de vida de la población de un lugar.

### **Calidad de vida.**

De acuerdo con Westreicher, G; (2024) es una serie de factores que brindan el bienestar de una persona, ya sea en aspectos materiales o emocionales. Así mismo, son un conjunto de condiciones que una persona debe de contar para poder satisfacer todas sus necesidades.

### **Empleo.**

De acuerdo con Gil, S; (2024) es la creación de valor partiendo de una actividad desarrollada por una persona, es decir, una persona ofrece sus conocimientos, capacidades, habilidades, potencialidades y esfuerzos a una empresa con la finalidad de recibir una retribución económica como es el salario o la remuneración.

### **Ambiente laboral.**

De acuerdo con Coll F (2020) es el entorno donde un individuo o un conjunto de personas desarrollan sus funciones para una organización, ya sea esfuerzos físicos o mentales; en la que se debe de considerar el clima laboral, la cual afecta de forma directa en la eficacia laboral por parte de los trabajadores para la empresa.

### **Remuneración.**

De acuerdo con Pérez & Merino (2019) son las compensaciones económicas que recibe una persona por haber realizado diferentes actividades dentro de una organización. Considerando que esta depende del esfuerzo impuesto en las tareas designadas por la empresa.

## **2.5 Antecedentes de la investigación**

### **2.5.1 Antecedentes internacionales**

De acuerdo con Moreno, S; & Perez, E; (2018) en su tesis titulada “Vínculos sociales en el ambiente ámbito de empleo en la Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba” El propósito principal de este trabajo académico es analizar la importancia de Los vínculos sociales en el ambiente laboral de la Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. Este análisis pretende comprender de qué manera dichas relaciones influyen en el ambiente de trabajo y aportan al crecimiento profesional y personal de los empleados, con el propósito de aportar a la elevación de la excelencia del entorno organizacional dentro de la institución. La metodología utiliza un enfoque mixto, utilizando un esquema de investigación transversal donde se integran métodos cualitativos y cuantitativos para evaluar los vínculos personales en el ambiente laboral. La muestra se encuentra conformada por empleados administrativos de la universidad, y se emplean métodos para obtener los datos mediante encuestas y observación. Las encuestas ayudan a obtener datos cuantitativos sobre la atmósfera institucional y los vínculos personales, mientras que la observación permite una comprensión más profunda del comportamiento y la interacción social dentro del lugar de trabajo. Moreno concluye que los vínculos personales cumplen una función esencial, en el clima laboral de la universidad. La investigación evidencia que la existencia de una buena comunicación y lazos de amistad entre los empleados contribuyen a un ambiente laboral positivo. Se resalta que un clima organizacional positivo incrementa los grados de complacencia e incentivo del equipo de trabajo, lo que resulta esencial con el fin de lograr los propósitos de la institución Moreno sugiere que la universidad debe promover una cultura

organizacional que fortalezca los vínculos sociales para mejorar el rendimiento y la motivación laboral.

Según Farrés, G; (2018) en su tesis denominada “Estudio de disputas y relaciones internacionales: un enfoque teórico desde el estudio social del poder sobre las orígenes del conflicto en el Líbano en 2006” cuyo objetivo principal es desarrollar una contribución teórica a la sociología del dominio, enfocándose en los motivos de la guerra libanesa de 2006. Farrés pretende reforzar y expandir el marco teórico existente sobre el poder y el conflicto, identificando factores estructurales y dinámicas de poder que influyeron en el estallido y desarrollo de la guerra. A través de este análisis, busca profundizar en cómo las relaciones de poder y los conflictos impactan en las relaciones internacionales y en las causas que llevan a conflictos armados. Se emplea una metodología de revisión bibliográfica y análisis documental, enfocándose en teorías sociológicas del poder y antecedentes históricos específicos. Se construye un marco conceptual amplio, que luego se aplica al caso de la Guerra del Líbano, estudiando tanto el sistema social libanés como el internacional. Este enfoque permite un análisis profundo de las causas y consecuencias del conflicto, utilizando fuentes históricas y académicas para contrastar teorías con la realidad del conflicto en cuestión.

Farrés concluye que la Guerra del Líbano de 2006 puede explicarse en gran medida mediante la falta de integración y la autonomía de los sistemas sociales enfrentados, que interactúan principalmente de forma indirecta o conflictiva. La tesis destaca que la evolución histórica y la naturaleza aislada de ambos sistemas sociales (local e internacional) contribuyeron a una limitada interacción y al conflicto armado. Farrés sugiere que, para entender conflictos similares, es fundamental analizar las estructuras de poder y la

independencia de los sistemas involucrados, ya que estos factores pueden intensificar los conflictos cuando no existen medios adecuados de mediación o integración entre ellos.

De acuerdo con Rivera et al., (2018) en el trabajo “Efecto del impulso en el ambiente organizacional y los vínculos sociales de los empleados del sector salud” la cual tiene como propósito principal examinar la influencia de la motivación en el entorno organizativo y los vínculos personales de los trabajadores del ámbito de salud. La investigación busca entender cómo la motivación afecta el ambiente laboral y las relaciones sociales entre los trabajadores, con el fin de proponer mejoras que incrementen la satisfacción y la investigación emplea una metodología cuantitativa de diseño no experimental y alcance correlacional, con un enfoque transversal. Para la obtención de información, se utilizan encuestas, aplicadas a una muestra representativa de funcionarios del sector salud. Las encuestas miden variables como la motivación en el trabajo, el ambiente organizacional y la calidad de los vínculos personales, permitiendo obtener datos objetivos que luego son analizados estadísticamente para identificar correlaciones entre estas variables.

Los autores concluyen que hay una asociación beneficiosa y destacable con el estímulo de empleo y ambiente organizacional, así como con la calidad de las relaciones interpersonales entre los funcionarios. La investigación muestra que los empleados motivados tienden a percibir un clima organizacional más favorable y desarrollan relaciones interpersonales más positivas, lo que, a su vez, repercute en una mayor bienestar profesional y desempeño institucional. Los datos muestran que mejorar los aspectos de motivación podría contribuir a un mejor ambiente de trabajo y a relaciones interpersonales más sólidas en el sector salud.

### **2.5.2 Antecedentes nacionales**

Según Calcina K (2018) en trabajo académico “Variaciones en las formas de manejo de disputas entre el personal operativo y administrativo” la cual tiene el propósito analizar las variaciones en las formas de manejar las disputas personales entre los trabajadores operativos y los empleados administrativos de una organización. A través de este estudio, se busca entender cómo cada grupo maneja los conflictos y qué elementos inciden en la selección de estilos de resolución, con el fin de mejorar la armonía laboral y el rendimiento organizacional.

La investigación utiliza un enfoque descriptivo, basado en un análisis documental y la aplicación de cuestionarios para evaluar los estilos de gestión de conflictos. La muestra está compuesta por personal operativo y administrativo, permitiendo comparar las tendencias en la gestión de conflictos entre ambos grupos. Los datos recogidos se analizan estadísticamente para identificar distinciones relevantes en las formas de afrontar el conflicto y sus posibles causas.

Calcina determina que se evidencian distinciones relevantes en las estrategias de manejo de problemas entre el equipo operativo y el equipo administrativo. Mientras que el personal operativo tiende a manejar estilos de resolución más colaborativos y orientados a la conciliación, el personal administrativo suele inclinarse por estilos de gestión competitivos o de evitación. La tesis sugiere que estas diferencias se deben a las distintas responsabilidades y expectativas asociadas con cada rol. Finalmente, se recomienda fomentar la colaboración y el consenso en ambos grupos para reducir conflictos y mejorar la cohesión en el ámbito de trabajo.

Según Vásquez & Benito (2019) en trabajo académico “La disputa social generada por el proyecto minero Constancia en el distrito de Chamaca, provincia de Chumbivilcas,

Cusco, 2018, y la percepción que posee la comunidad local al respecto” cuyo propósito principal analizar la contienda social generado por el emprendimiento minero Constancia en Chamaca, provincia de Chumbivilcas, Cusco, y evaluar la visión de la comunidad local sobre dicho conflicto. El estudio pretende entender las causas del conflicto y cómo la comunidad percibe el accionar de la compañía minera y del gobierno en la gestión de este, con el fin de aportar recomendaciones para la resolución de conflictos similares.

El estudio se desarrolla bajo una perspectiva numérica, con transcendencia descriptivo y nivel explicativo, utilizando un esquema no experimental de carácter transversal. Para la recolección de la documentación se emplean las metodologías de encuesta y revisión documental, empleando como herramienta el cuestionario y las fichas de registro de datos. La población de la investigación está integrada por residentes de Chamaca, y la muestra seleccionada permite recoger información representativa sobre las percepciones y experiencias de la comunidad en torno al conflicto minero.

Vásquez y Benito concluyen que la comunidad de Chamaca evidencia una visión mayormente negativa hacia el proyecto minero Constancia, destacando la falta de cumplimiento de obligaciones asumidas por la firma Hudbay Perú S.A.C. La investigación revela que población percibe el conflicto como un reflejo de la escasa atención de la empresa y del gobierno a las demandas sociales y ambientales de la comunidad. La intervención activa de los habitantes en el conflicto también es significativa, indicando un esfuerzo por hacer valer sus derechos y alcanzar acuerdos. Los autores recomiendan fortalecer los mecanismos de comunicación y compromiso entre la firma minera, el gobierno y la comunidad para reducir la tensión y favorecer un ambiente de colaboración.

De acuerdo a Zapata O (2016) en el trabajo científico “La administración de los conflictos sociales originados por la explotación de recursos naturales y su repercusión

ambiental (proyecto Conga, Cajamarca - recurso: oro) período julio 2011 - julio 2016” cuyo objetivo principal analizar la administración de las disputas sociales originados de la extracción de bienes naturales y su efecto en el entorno ambiental, específicamente en la explotación minera Conga situada en Cajamarca, enfocado en la extracción de oro. La investigación busca evaluar si los métodos para manejar conflictos aplicados fueron efectivos y si cumplieron con políticas y estrategias de mitigación del impacto socioambiental, así como comprender la percepción y respuesta de la comunidad ante estas medidas.

Zapata emplea un enfoque numérico y transversal bajo un esquema no experimental. La obtención de datos se hace vía encuestas aplicadas a la población local y análisis documental de informes y políticas relacionadas con el conflicto del proyecto Conga. La muestra incluye a miembros de la comunidad afectada, permitiendo evaluar sus percepciones acerca del efecto ambiental y social del proyecto, así como la eficacia de la intervención estatal y de la empresa minera en el manejo de estos problemas.

Zapata concluye que las disputas sociales asociados al proyecto Conga reflejan un fallo de capacidad de los agentes comprometidos para gestionar efectivamente la problemática social y los efectos ambientales. Los resultados muestran que la comunidad percibe de forma negativa la intervención del gobierno y la empresa, destacando el incumplimiento de normas de resolución de conflictos y una insuficiente protección ambiental. La carencia de coherencia entre las entidades públicas y la empresa minera ha agravado el conflicto y debilitado la gobernabilidad en la región. La tesis recomienda mejorar los mecanismos de diálogo y fortalecer la implementación de políticas ambientales que prevengan y gestionen de forma adecuada las disputas sociales en proyectos de extracción de recursos naturales.

### **2.5.3 Antecedentes locales**

De acuerdo con Ccarhuarupay, L; (2024) en el artículo científico cuyo título es “Administración de Disputas Comunitarias y su Influencia en el Desarrollo Regional en Cusco, Perú”.

El artículo analiza cómo el manejo de disputas sociales influye en el progreso regional de Cusco. Resalta que una administración adecuada puede convertir tensiones en oportunidades, siempre que exista coordinación, prevención y participación de actores sociales, económicos y culturales. Concluye que la adopción de una gestión anticipativa, participativa e inclusiva resulta determinante para fomentar un progreso sustentable y equitativo en la región.

El estudio corresponde a una investigación básica y nivel correlacional, orientada a analizar la relación entre el manejo de disputas sociales y el progreso regional. La ciudadanía de análisis estaba integrada por 112 personales de la administración responsable del progreso social y financiero del Gobierno Regional del Cusco, empleándose una selección censal, dado el tamaño reducido de la población.

El investigador obtuvo las conclusiones siguientes: el estudio demuestra que un manejo adecuado de las disputas sociales resulta esencial para promover el desarrollo regional en Cusco. Sin embargo, se evidenció que la debilidad institucional del Gobierno Regional, caracterizada por la falta de personal y de recursos financieros, además de por la carencia de articulación entre los distintos niveles gubernamentales, limita la eficacia de este proceso. En consecuencia, se plantea la necesidad de implementar reformas institucionales que fortalezcan la coordinación intergubernamental y refuercen las capacidades técnicas de los empleados encargados del manejo de conflictos.

De acuerdo con Martínez A & Salas N (2020) en trabajo académico “Vínculos sociales y compromiso del personal administrativo en la Universidad Andina del Cusco, sede Larapa - 2020” cuyo objetivo principal fue identificar la correlación con los vínculos entre personas y el nivel de engagement (compromiso laboral) del equipo administrativo de la Universidad Andina del Cusco, sede Larapa. A través de este estudio, los autores buscan entender de qué manera la calidad de los vínculos personales impacta en el compromiso y motivación del personal, con el fin de proponer estrategias que fortalezcan ambos aspectos en el entorno universitario.

Martínez y Salas emplean una perspectiva numérica, con un esquema no experimental y alcance correlativo. Se aplican búsquedas al personal administrativo de la universidad, con una muestra representativa de 140 personas seleccionadas de un total de 220 empleados. Las encuestas miden tanto el nivel de los vínculos personales como el nivel de \*engagement\* utilizando escalas validadas y se analizan los datos mediante correlación de Spearman para identificar el vínculo entre las ambas variables.

Los autores concluyen que hay un vínculo relevante y positiva entre los vínculos personales y el compromiso del personal administrativo. Esto significa que los empleados con relaciones interpersonales más positivas tienden a mostrar un mayor nivel de compromiso con su trabajo. La investigación indica que fortalecer los vínculos interpersonales en el entorno de trabajo puede aumentar la dedicación del personal, lo cual a su vez contribuye al rendimiento y satisfacción laboral. Martínez y Salas recomiendan que la universidad implemente iniciativa para fomentar un entorno laboral cooperativo y de respaldo mutuo, fortaleciendo así el compromiso organizacional del personal administrativo.

## **2.6 Hipótesis**

### **2.6.1 Hipótesis general**

El proceso de conflicto y las relaciones interpersonales influyen directamente en el desarrollo sostenible de la provincia de Chumbivilcas de la Región Cusco, año 2019.

### **2.6.2 Hipótesis específico**

H.E.1: Las dimensiones del proceso de conflicto influyen directamente en el desarrollo sostenible de la provincia de Chumbivilcas de la Región Cusco, año 2019.

H.E.2: Las dimensiones de las relaciones interpersonales influyen directamente en el desarrollo sostenible de la provincia de Chumbivilcas de la Región Cusco, año 2019.

H.E.3: La formulación de una propuesta para el proceso de conflicto y las relaciones interpersonales va a mejorar el desarrollo sostenible en la provincia de Chumbivilcas de la región Cusco.

## **2.7 Identificación de variables e indicadores**

### **Variables independientes:**

- Proceso de conflicto
- Relaciones interpersonales

### **Variable dependiente:**

- Desarrollo sostenible

## 2.8 Operacionalización de variables

**Tabla 1:** Conceptualización de la variable.

VARIABLES	DIMENSIONES
<p><b>Proceso de Conflicto:</b> Es el procedimiento que se origina cuando una de las partes percibe que las acciones de la otra parte les están afectando o impactando de forma negativa, considerando que a la primera parte es de su interés. Así mismo, describe el instante en el que cualquier acción, donde cualquier interacción se transforme en un conflicto entre ambas partes. Contienen una gran gama de conflictos que los individuos llegan a experimentar en las empresas, dentro de ella se encuentran: objetivos incompatibles, diferentes maneras de interpretación de los sucesos, desacuerdos que se basan en las expectativas de conductas, entre otros (Robbins &amp; Judge, 2017).</p>	<p><b>Negociación:</b> Es el resultado que deriva de haber realizado una determinación de las bases de desacuerdos y condiciones en la que se va a realizar un proceso de negociación, as mismo, se debe identificar los puntos en común considerando los requerimientos recíprocos, las negociaciones en condiciones de conflicto y situacionales. (Ceneval , 2006).</p>
	<p><b>Mediación:</b> Es el procedimiento a través del cual los miembros en conjunto con la participación de una o más personas neutrales, quienes no muestran ninguna preferencia a los conflictos con el propósito de encontrar alternativas posibles que se puedan considerar y poder llegar a un acuerdo entre las partes, la cual debe de considerar las necesidades (Folberg &amp; Taylor, 1996).</p>
	<p><b>Conciliación:</b> Es un procedimiento desarrollado de manera voluntaria, el cual se particulariza por el confidencialismo a través del cual los miembros reciben apoyo por una persona externa neutral, quien tiene el propósito de comenzar con los procedimientos de solución del conflicto, mediante el desarrollo de opciones de solución, los cuales se dirijan a llegar a un acuerdo y a su vez satisfaga los requerimientos de los actores implicados en el conflicto (Cures &amp; Alvarez, 2011).</p>
	<p><b>Arbitraje:</b> Es un procedimiento al cual es sometido un conflicto, mediante un acuerdo entre las partes participes del conflicto, que es desarrollado por un árbitro o tribunal que</p>

	<p>Determina una decisión ante los problemas que surgieron de manera impuesta para las partes involucradas. Al seleccionar el arbitraje, las partes tiene preferencia por un proceso privado en vez de llegar a los tribunales, el cual es un procedimiento más complejo (OMPI, 2018).</p>
<p><b>Relaciones interpersonales:</b> Resultan fundamentales para lograr los objetivos de la institución, debido a que a través de los contactos que se determinen, los individuos procurarán satisfacer sus necesidades relacionadas a la interrelación social y cuando estén satisfechas podrán ser de apoyo con los objetivos determinados. (Lugo &amp; Santil, 2005)</p>	<p><b>Manejo de comunicación:</b> Es un procedimiento a través del cual un individuo se pone en contando con otra persona a través de un mensaje. Es decir, la comunicación es un método para crear vínculo con otras a través de conocimientos, ideas, informaciones y comportamientos. Generalmente, su principal función es comunicar con la finalidad de cambiar o fortalecer el rendimiento de aquella persona quien recibe el mensaje (Martínez &amp; Nosnik, 1998).</p> <p><b>Ambiente de colaboración:</b> Son aquellos procedimientos realizados de manera intencional por parte de un grupo para cumplir con los objetivos determinados. Así mismo, los instrumentos son desarrolladas con el objetivo de ofrecer soporte y facilitar la realización de actividades laborales, que apoyan a cada persona a ser responsable de su propio aprendizaje y a su vez de los demás (Chaves, 2018).</p> <p><b>Actitudes socioafectivas:</b> Hace alusión a la habilidad de una persona para enfrentarse y solucionar un conflicto de manera pacífica, estableciendo una buena relación a través de la comunicación asertiva sobre las emociones e ideales, fomentando una situación de calma y optimismo que permita lograr las metas individuales y grupales, así</p>

	<p>Mismo, la empatía con las demás personas permite tomar decisiones adecuadas, evitando los comportamientos de riesgos (Romagnoli, Mena, &amp; Valdés, 2007).</p>
<p><b>Desarrollo Sostenible:</b> Se refiere al equilibrio entre el entorno ambiental, producción y la sociedad, así mismo, señala que las organizaciones que provocan ventajas, originando prosperidad y trabajo, sin comprometer los requerimientos de la población y del ecosistema, los cuales son los que ayudan al desarrollo de una economía (Fernández, 2010).</p>	<p><b>Resolución de conflictos:</b> Es el procedimiento en el cual interviene el factor de la comunicación que tiene la finalidad de afectar el comportamiento de las partes con el fin de alcanzar un acuerdo que beneficie a los dos lados. Su principal función es que la negociación genere que los intereses y valores no deben de ser distintos y la deber de los negociadores es determinar los puntos clave para llevar a cabo una adecuada contratación (Flórez, 2012).</p> <p><b>Desarrollo social:</b> Se refiere a que las próximas generaciones tengan mayores y mayores oportunidades que las demás generaciones, lo cual indica que se tiene que establecer bases con la finalidad de que mejore la economía, educación y la tecnología; así mismo, conlleva a la definición de equidad entre las economías y los grupos humanos, brindando beneficio a los derechos de la humanidad (Fernández, 2010).</p> <p><b>Desarrollo ambiental:</b> Se refiere a garantizar al desarrollo sostenible de los recursos brindados por la naturaleza, de manera que las próximas generaciones tengan un medio ambiente más limpio, lo cual implica reducir la tasa de polución ambiental, empleando adecuadamente el agua, la tierra y los recursos naturales. Así mismo, se debe aumentar la eficiencia y la competitividad de las organizaciones, debido a que la polución ambiental es generada debido a la falta de eficacia de las organizaciones en sus procedimientos industriales (Fernández, 2010).</p>

	<p><b>Desarrollo económico:</b> Hace referencia al impulso del desarrollo económico, de manera que las próximas generaciones obtengan mayor riqueza y posean una mejor calidad de vida sin dejar de lado el aspecto ambiental. Lo cual indica que el propietario de una organización garantiza el capital invertido y las ganancias generadas; a los clientes se les garantiza una adecuada atención con los precios y brindando servicios de calidad, así mismo, para la sociedad es necesario de originar empleo con óptimas condiciones laborales y remuneraciones justas. De igual manera, las empresas lucrativas son consideradas sostenibles y tienen la capacidad de poseer prácticas sociales responsables (Fernández, 2010).</p>
--	--

Fuente: Se incluye en cada variable y dimensión.

**Tabla 2:** Operacionalización de variables.

<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
V1: Proceso de Conflicto	Negociación	• Relaciones
	Mediación	• Intermediación
	Conciliación	• Intereses
	Arbitraje	• Satisfacción
V2: Relaciones interpersonales	Manejo de comunicación	•
	Ambiente de colaboración	• Comunicación
	Actitudes socioafectivas	• lateral
	Resolución de conflictos	•
V3: Desarrollo Sostenible	Desarrollo social	• Oportunidades • Educación • Innovación
	Desarrollo ambiental	• Competitividad • Productividad • Eficiencia • Eficacia
	Desarrollo económico	• Crecimiento económico • Calidad de vida • Empleo • Ambientes laborales • Remuneración

Fuente: Se aprecia en al operacionalización de variables.

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1   Ámbito de estudio: localización política y geográfica**

El sector de Chumbivilcas es una de trece provincias que conforman el departamento del Cusco, la cual consta de 8 distritos, dentro de ella se encuentra: Chamaca, Livitaca, Velille, Quiñota, Colquemarca, Llusco, Ccapacmarca y Santo Tomás y a su vez posee 79 comunidades campesinas.

En la provincia de Chumbivilcas los principales problemas que acoge son la pobreza monetaria y el desarrollo de la minería, principalmente la pobreza la cual genera una condición desigual que genera la marginación de las posibilidades para que los habitantes realicen en el mercado laboral sus capacidades principalmente su llamado, la cual se identifica vinculada a diversos elementos, como son los ingresos económicos, no obstante existió otras condiciones importantes como fue la desnutrición, discapacidad, inseguridad, entre otros que no permitieron el desarrollo de las personas. Mientras que, por el lado de la minería, la provincia de Chumbivilcas presenta problemas respecto a la carretera por la cual se desplaza el mineral que se extrajo desde la minería Hudbay y Anabí, las cuales se encontraron en conflictos con la comunidad por el gran impacto negativo que está provocando operaciones mineras en la provincia (Alvarez & Silva , 2019).

#### **3.2   Tipo y nivel de investigación**

El análisis desarrollado corresponde a un análisis de tipo elemental y aplicada. Es básica, porque busca ampliar el conocimiento teórico sobre el vínculo entre los procesos de conflicto, las relaciones interpersonales y el desarrollo sostenible en contextos comunitarios; y es aplicada, porque los resultados obtenidos se orientan a resolver una problemática

concreta en el territorio de Chumbivilcas, proponiendo estrategias prácticas con el fin de optimizar la convivencia social y la sostenibilidad local (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

Asimismo, la investigación se clasifica dentro del nivel explicativo, ya que busca no solo describir o relacionar variables, sino explicar la influencia causal que ejercen el proceso de conflicto y las relaciones interpersonales sobre el desarrollo sostenible de la provincia. Este nivel permite identificar los factores determinantes y formar vínculos causa-efecto la conexión de las variables entre sí causales y la variable resultante, proporcionando un entendimiento más profundo de la realidad estudiada (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

### **3.3 Unidad de análisis**

El elemento analizado en este estudio está compuesto por los representantes de base de la provincia de Chumbivilcas, específicamente aquellos que participaron en la obtención de información mediante encuestas estructuradas. Esta población representa a diversos sectores sociales, incluyendo líderes comunales, representantes de organizaciones sociales, autoridades locales y ciudadanos en general.

Se eligió esta unidad de análisis debido a su vinculación directa con los fenómenos investigados: el proceso de conflicto, los vínculos personales y su repercusión en el progreso sustentable de su comunidad. La perspectiva y experiencia de los propios ciudadanos frente a los conflictos sociales, los mecanismos de resolución y su impacto en el bienestar social, económico y ambiental resulta fundamental para comprender cómo se manifiestan estas dinámicas en un contexto real.

La información proporcionada por esta unidad permitió establecer relaciones estadísticas entre las variables, analizar los niveles de conflicto y cooperación, y evaluar la percepción del desarrollo sostenible en su entorno inmediato.

### **3.4 Población de estudio**

Los habitantes del estudio estuvieron integrados por los habitantes de la provincia de Chumbivilcas. Se consideraron ciudadanos mayores de edad residentes en los distintos distritos de la provincia, con participación en su comunidad, ya sea a través de organizaciones sociales, cargos comunales, o como miembros involucrados en procesos de negociación, mediación y conciliación.

#### **Criterios de Exclusión:**

- Menores de edad o personas que no residen permanentemente en la provincia.
- Individuos que no hayan participado activamente en procesos sociales o comunitarios.
- Personas con dificultades cognitivas o comunicacionales que impidieran la comprensión del cuestionario.

#### **Criterios de Integración:**

- Personas de más de 18 años que habitan en la provincia de Chumbivilcas.
- Participantes con conocimientos o experiencia en procesos de gestión de conflictos (negociación, mediación, conciliación o arbitraje).
- Individuos con disposición voluntaria para responder los instrumentos aplicados (cuestionarios estructurados).

### 3.5 Tamaño de muestra

Se utilizará como técnica para la selección de muestra determinada mediante la siguiente fórmula (Yengle, 2014).

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

En el cual:

n = Número de casos seleccionados.

N = El número total de la población es 237.

Z = Cantidad determinada usando la tabla de áreas bajo la curva normal estándar de 0 a Z, con un nivel de confianza del 95%, correspondiendo  $Z = 1,96$ .

p = Probabilidad de éxito, en este caso el valor es 0,5, es decir, 50%.

q = Probabilidad de error ( $1-p (0,5) = 0,5$ , el otro 50%; E = error máximo permitido = 0,05, equivalente a 5%.

De la fórmula aplicada se obtiene 147, con los que se desarrollará el presente trabajo de investigación. Para el trabajo, la muestra considerada para esta investigación es de 147 participantes, la cual fue determinada en el trabajo de campo.

### 3.6 Enfoque y diseño de la investigación

La investigación actual presenta un planteamiento de investigación cuantitativo, debido a que la obtención de información será numérica, tal como dice Hernández et. al (2014), que este trabajo será objetiva, es decir, que no influyan las tendencias del investigador.

La presente investigación toma en cuenta la metodología no experimental, dado que no se manipularán factores sintetizados más al contrario se analizarán los datos recolectados,

tal como dice Hernández (2014) que el diseño no experimental se parte teniendo en cuenta el tiempo que sea necesario para la obtención de datos.

### **3.7 Técnica e instrumento de recolección de datos**

En este estudio, se recurrió a la técnica de encuesta, que posibilita obtener información directamente de los participantes respecto a sus percepciones, actitudes y experiencias en el entorno al proceso de conflicto, interpersonales y su impacto en el progreso sustentable de la provincia de Chumbivilcas. Esta técnica es ampliamente utilizada en investigaciones sociales por su eficacia para obtener datos cuantificables y sistemáticos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

El instrumento utilizado fue un cuestionario estructurado, elaborado según las variables del estudio: proceso de conflicto (negociación, mediación, conciliación y arbitraje), relaciones interpersonales y desarrollo sostenible (dimensiones social, económica y ambiental). El cuestionario tenía ítems de respuesta restringida con escala de escala de Likert de cinco niveles, la cual permitieron evaluar el nivel de conformidad o discrepancia de los encuestados respecto a distintas afirmaciones vinculadas con las variables del estudio.

El cuestionario fue corroborado por expertos y se realizó un ensayo preliminar con una muestra limitada de participantes semejantes a la población meta para garantizar su claridad y relevancia. La fiabilidad del instrumento se verificó utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach, logrando un nivel superior a 0.80, lo que indica una elevada consistencia interna (Oviedo & Campo, 2005).

### **3.8 Técnicas de recolección de información**

En este trabajo, se aplicó la encuesta en calidad de técnica central de obtención de información, por ser un método efectivo y eficiente para recopilar datos cuantitativos de una

población amplia, permitiendo conocer percepciones, actitudes y comportamientos relacionados con las variables analizadas: proceso de conflicto, relaciones interpersonales y desarrollo sostenible.

La técnica de encuesta fue seleccionada por su capacidad para obtener información estructurada y comparable entre los participantes, lo que permitió identificar tendencias y vínculos entre las variables. Se utilizó un cuestionario estructurado, el cual fue administrado de forma presencial a los representantes de comunidades rurales y organizaciones locales de la provincia de Chumbivilcas.

El cuestionario contenía ítems cerrados, que midieron el nivel conformidad o discrepancia con respecto a enunciados vinculados con los procesos de negociación, mediación, conciliación y arbitraje, así como con los elementos sociales, económicos y ecológicos del desarrollo sostenible.

Previamente a su aplicación, El instrumento fue validado mediante la evaluación de expertos, quienes valoraron la relevancia y coherencia de cada ítem respecto a los objetivos de la investigación. Luego, se llevó a cabo una prueba piloto que permitió comprobar la comprensión de los ítems por parte de los encuestados y calcular la confiabilidad del instrumento, la cual fue adecuada con un coeficiente Alfa de Cronbach superior a 0.80, demostrando una alta consistencia interna.

### **3.9 Procesamiento de análisis y evaluación de los datos recabados**

El estudio de los datos en este estudio se realizó mediante un enfoque cuantitativo, utilizando procedimientos estadísticos que permitieron analizar el vínculo entre las variables: proceso de conflicto, interacciones humanas (variables independientes) y el desarrollo sostenible (variable dependiente), dentro del marco de la jurisdicción de Chumbivilcas,

región Cusco. Una vez recolectados la información mediante la técnica de encuesta, estos se codificaron y registraron en un conjunto de informaciones en el software Microsoft Excel. Posteriormente, los datos fueron exportada y analizada empleando el programa estadístico IBM SPSS Statistics, versión 25, el cual facilitó la determinación de frecuencias, porcentajes y promedios estadísticos (media, moda y mediana) y variabilidad de los datos (desviación estándar) Con fines de análisis inferencial, se utilizó la prueba de correspondencia de Pearson, con el objetivo de determinar la intensidad y sentido sobre la conexión existente entre las variables investigadas. Este análisis permitió establecer el grado de influencia del proceso de conflicto y de las relaciones interpersonales en el desarrollo sostenible.

Asimismo, se empleó la regresión lineal múltiple a fin de identificar el nivel de predictibilidad de los indicadores independientes sobre la variable dependiente, lo cual permitió explicar estadísticamente cómo y en qué medida las estrategias alternativas para resolver problema inciden considerando el desarrollo sostenible desde lo social, económico y ambiental.

### **3.10 Técnicas para demostrar la validez de las hipótesis formuladas**

Para verificar la corrección de las hipótesis formuladas en esta investigación, se utilizaron métodos estadísticos de análisis inferencial, específicamente orientadas a determinar el grado de efecto de las variables entre sí independientes (proceso de conflicto y interacciones sociales) y la variable dependiente (desarrollo sostenible).

Asimismo, se aplicó la regresión lineal múltiple, la cual permitió analizar el grado en que las distintas dimensiones del proceso de conflicto (negociación, mediación, conciliación, arbitraje) y las relaciones interpersonales explican o predicen el comportamiento del desarrollo sostenible. Esta técnica facilitó evaluar el peso individual de cada variable

independiente sobre la dependiente, así como el criterio de significancia estadística ( $p < 0.05$ ) para aceptar o rechazar las hipótesis planteadas. Ambos análisis fueron realizados con el soporte mediante el software SPSS versión 25, garantizando la confiabilidad del hallazgo y una interpretación objetiva de los datos recolectados. De esta manera, se logró comprobar empíricamente la verdad o falsedad de las hipótesis del estudio.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSION

#### 4.1 Presentación de resultados

##### 4.1.1 *Involucramiento de grupos poblacionales en conflictos sociales.*

Involucrarse es conectarse o comprometerse con alguna situación, es participar y conocer los procesos que se desarrollan en una situación dada, en perspectiva del esquema regional enfocado en prevención y atención de Disputas Sociales existen grupos poblacionales involucrados en los procesos conflictivos regionales (521 conflictos sociales) y estos actores están conformados por distintos grupos sociales, ya sea como demandantes o como demandados, en este panorama se encuentran inmersos en los conflictos sociales dentro del departamento del Cusco, el grado de involucramiento de estos grupos poblacionales y también de los actores por parte del Estado y las empresas privadas determinan el logro de acuerdos y la solución de problemas sociales, por ello la gestión adecuada del conflicto demanda la inclusión de todos los grupos sociales, estos son los protagonistas más importantes de la gestión de un conflicto, solamente cuando cada actor social ve satisfechas sus demandas puede solucionarse un conflicto.

##### 4.1.2 *Grupos sociales involucrados en el conflicto social*

Los grupos poblacionales y/o grupos sociales en la mayoría de situaciones son demandantes en las etapas conflictivos, y necesitan enfocarse en intereses colectivos y no en las posiciones personales, para forjar soluciones, crear opciones que generen ganancias mutuas o beneficios para todos y sobre todo la visión que guie el andar de los grupos poblacionales debe ser el trabajo para fortalecer las relaciones sociales, de acuerdo a la línea de base regional en los 521 conflictos sociales mapeados a nivel de la región Cusco existen

658 grupos sociales involucrados en conflictos sociales, entendiéndose estos como comunidades campesinas, asociaciones, frentes de defensa, ciudadanos agrupados y todos aquellos que como población civil se encuentren inmersos en un conflicto social. Cabe señalar que este número de grupos poblacionales a su vez es contenedor de un número de personas, haciendo creciente cada vez más el número de población que se encuentran involucradas en los procesos conflictivos a nivel regional, aun así, en la línea de base regional al 2020, se han identificado el número de grupos poblacionales inmersos en conflictos sociales, más no el número de personas inmersas en cada grupo.

**Tabla 3:** Grupos poblacionales involucrados en conflictos en la Región del Cusco.

PROVINCIA	NUMERO DE CONFLICTOS POR PROVINCIA	GRUPOS POBLACIONALES
ACOMAYO	33	52
ANTA	32	43
CALCA	33	42
CANAS	43	61
CANCHIS	34	43
CHUMBIVILCAS	59	79
CUSCO	38	39
ESPINAR	43	57
LA CONVENCION	70	70
PARURO	34	52
PAUCARTAMBO	27	34
QUISPICANCHI	36	42
URUBAMBA	39	44
<b>TOTAL</b>	<b>521</b>	<b>658</b>

Fuente: Elaboración Propia Plan Regional de atención y prevención de *Conflictos Sociales al 2030*, de la Línea de base Gobierno Regional del Cusco.

Los grupos poblacionales inmersos en las disputas sociales en el departamento del Cusco tienen una ventaja muy importante para actuar dentro del comportamiento conflictivo regional y es que se encuentran organizados, por ello su representatividad a nivel regional es muy importante en los espacios públicos de decisión, podemos ver que a mayor número de conflictos mapeados también es mayor el número de grupos poblacionales inmersos. La provincia con mayor número de conflictos Sociales es La Convención con 70 conflictos de diversa índole y en distintas fases, le sigue en la lista la provincia de Chumbivilcas con 59 conflictos sociales mapeados y 79 grupos poblacionales involucrados, considerando que muchos de los Conflictos tienen como protagonistas primarios solo a instituciones, le sigue la lista Canas con 43 conflictos sociales mapeados y 61 grupos poblacionales involucrados, le sigue Espinar con 43 conflictos sociales y 57 grupos poblacionales involucrados, considerando que para cada conflicto especialmente ambiental y minero energético no solo participa una comunidad sino se asocian varias para realizar sus demandas en conjunto contra alguna institución pública o empresa privada, le sigue en la lista Canchis con 43 conflictos sociales y 34 grupos poblacionales involucrados, Urubamba con 39 conflictos sociales mapeados y 44 grupos poblacionales, Cusco sigue en la lista con 38 conflictos sociales mapeados y 39 grupos poblacionales involucrados, sigue en la lista Paruro con 34 conflictos sociales mapeados y 52 grupos poblacionales involucrados, sigue en la lista Acomayo con 33 conflictos sociales mapeados y 52 grupos poblacionales involucrados, sigue en la lista Calca con 33 conflictos sociales mapeados y 42 grupos poblacionales involucrados, sigue en la lista Anta con 32 conflictos sociales mapeados y 43 grupos poblacionales involucrados, y finalmente está Paucartambo con 27 conflictos sociales mapeados 34 grupos poblacionales

involucrados, haciendo un total alarmante de grupos poblacionales involucrados que son 658 grupos.

#### ***4.1.3 Población involucrada en los conflictos sociales.***

Al examinar la línea de base regional realizada en los años 2019 y 2020 se ha podido recoger información relevante de población como el número de poblaciones o grupos sociales involucrados en los conflictos sociales, sin embargo no se han recogido datos numéricos de la composición de estos grupos, es decir para los 521 conflictos sociales no se tiene el número de personas o población a nivel del deprimente del Cusco inmersa en los conflictos sociales, sin embargo para desarrollar el Programa Regional de prevención y asistencia de conflictos sociales al 2030, se ha realizado un trabajo de campo investigando y contrastando 44 conflictos sociales priorizados por criterios de selección (discriminados de los 521 conflictos de la Línea de base) en los anexos finales se encuentra la propuesta metodológica que contiene y explica ampliamente esta selección. Por ello presentamos la población involucrada en 44 conflictos sociales a nivel regional por provincia.

**Tabla 4:** Grupos poblacionales involucrados en conflictos en el departamento del Cusco al 2021.

N°	PROVINCIA	TIPOLOGIA	ESCALA	número de personas (entrevistadas) involucradas	Numero de comunidad involucradas	Numero de Instituciones Públicas involucradas	Número de Empresas Privadas involucradas
1	ACOMAYO	Hídrico	Escalamiento	3	2	1	0
2	ACOMAYO	Hídrico	Escalamiento	3	2	0	0
3	ACOMAYO	Territorial	Crisis	3	2	0	0
4	ACOMAYO	Territorial	Escalamiento	3	2	1	0
5	ANTA	Ambiental	Escalamiento	3	1	1	0
6	ANTA	Territorial	Escalamiento	3	0	2	0
7	ANTA	Hídrico	Escalamiento	3	2	1	0
8	CALCA	Minero, energético e industrial	Escalamiento	3	1	1	1

N°	PROVINCIA	TIPOLOGIA	ESCALA	número de personas (entrevistadas) involucradas	Numero de comunidad involucradas	Numero de Instituciones Públicas involucradas	Número de Empresas Privadas involucradas
9	CALCA	Territorial	Escalamiento	3	2	0	0
10	CALCA	Territorial	Diálogo	3	0	2	0
11	CALCA	Agropecuario	Escalamiento	3	1	1	0
12	CANAS	Hídrico	Escalamiento	3	1	0	1
13	CANAS	Hídrico	Escalamiento	3	1	1	1
14	CANAS	Territorial	Crisis	3	2	0	0

15	CANCHIS	Territorial	Escalamiento	3	1	0	1
16	CANCHIS	Hídrico	Escalamiento	3	2	0	0
17	CANCHIS	Territorial	Escalamiento	3	2	0	0
18	CHUMBIVILCAS	Territorial	Crisis	3	1	1	0
19	CHUMBIVILCAS	Minero, energético e industrial	Crisis	3	1	1	1
20	CHUMBIVILCAS	Minero, energético e industrial	Escalamiento	3	1	1	1
21	CHUMBIVILCAS	Ambiental	Crisis	3	1	1	1
22	CHUMBIVILCAS	Territorial	Crisis	3	2	1	0
23	CUSCO	Territorial	Escalamiento	3	2	0	0
24	CUSCO	Ambiental	Crisis	3	2	0	1
25	CUSCO	Territorial	Crisis	3	2	1	0
26	ESPINAR	Ambiental	Escalamiento	3	1	1	0
27	ESPINAR	Minero, energético e industrial	Escalamiento	3	1	1	1
28	ESPINAR	Minero, energético e industrial	Escalamiento	3	1	1	1
29	ESPINAR	Ambiental	Crisis	3	1	1	1
30	LA CONVENCION	Ambiental	Escalamiento	3	1	0	1
N°	PROVINCIA	TIPOLOGIA	ESCALA	número de personas (entrevistadas) involucradas	Numero de comunidad involucradas	Numero de Instituciones Públicas involucradas	Número de Empresas Privadas involucradas

31	LA CONVENCION	Mínero, energético e industrial	Escalamiento	3	1	0	1
32	LA CONVENCION	Territorial	Crisis	3	0	2	0
33	LA CONVENCION	Agropecuario	Escalamiento	3	1	1	0
34	LA CONVENCION	Territorial	Escalamiento	3	0	2	0
35	PARURO	Ambiental	Diálogo	3	1	1	1
36	PARURO	Ambiental	Escalamiento	3	1	0	1
37	PAUCARTAMBO	Hídrico	Escalamiento	3	2	0	0
38	PAUCARTAMBO	Mínero, energético e industrial	Pre - conflicto	3	1	0	1
39	PAUCARTAMBO	Territorial	Crisis	3	2	0	0
40	QUISPICANCHI	Mínero, energético e industrial	Crisis	3	2	0	1
41	QUISPICANCHI	Territorial	Escalamiento	3	2	0	0
42	QUISPICANCHI	Ambiental	Pre - conflicto	3	2	0	0
43	URUBAMBA	Territorial	Escalamiento	3	1	1	0
44	URUBAMBA	Mínero, energético e industrial	Escalamiento	3	2	1	0
TOTAL				132	59	29	17

Fuente: Elaboración Propia Plan Regional de atención y prevención de *Conflictos Sociales al 2030, de la Línea de base Gobierno Regional del Cusco.*

Los grupos poblacionales involucrados en los conflictos sociales en 44 conflictos mapeados bajo criterios de selección aprobados en la propuesta metodológica que se adjunta en los anexos finales de este documento, nos brinda un panorama alterante de la cantidad de grupos poblacionales involucrados; para este trabajo de campo 2021 se ha entrevistado a 88 personas a profundidad como actores primarios y a 44 personas de instituciones públicas en su mayoría municipalidades, sub prefecturas y Policía Nacional, información que se ha procesado en el programa Atlas.ti, que ajuntamos como anexo digital para este documento. En el recojo de información los grupos poblacionales involucrados son 59, las instituciones involucradas son 29, principalmente son municipalidades y las empresas privadas son 17 (8 corresponden a empresas mineras directamente por el tema de explotación de hidrocarburos, 6 están involucradas como demandados por el tema de contaminación ambiental, dos por contaminación de ríos y uno por no definición de las áreas de influencia de las comunidades inmersas) Así mismo se puede apreciar que de las 17 empresas privadas demandadas 01 conflicto está en Calca por el tema de minería, 03 en Chumbivilcas, 02 por explotaciones mineras 01 por contaminación ambiental, 03 en Espinar de las cuales 02 son por explotaciones mineras y 01 por contaminación ambiental, 02 están en La Convención, 01 por explotaciones mineras y 01 por contaminación ambiental, 01 en Paucartambo por explotaciones mineras, 01 en Quispicanchis por explotaciones mineras, 02 en Paruro por contaminación ambiental, 02 en Canas por el tema de contaminación Hídrica 01 en Canchis por el tema de límites y áreas de influencia, es decir es de tipología territorial.

#### 4.1.4 Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

##### a. Presentación del instrumento.

Con el fin de establecer el impacto del proceso de conflicto sobre los vínculos personales para el desarrollo sostenible situada en Chumbivilcas, Cusco, se aplicó una encuesta a 147 personas, considerando 66 ítems. Para analizar los cuadros y figuras estadísticas se utilizó la medida de análisis siguiente.

**Tabla 5:** Explicación de la baremación y la escala interpretativa.

Promedio	Interpretación de a variable		
	Proceso de conflicto	Relaciones interpersonales	Desarrollo sostenible
<b>1,00 – 1,80</b>	Muy poco	Muy poco	Nada desarrollado
<b>1,81 – 2,60</b>	Poco	Poco	Escasamente desarrollado
<b>2,61 – 3,40</b>	Regular	Aceptable	Regularmente desarrollado
<b>3,41 – 4,20</b>	Bastante	Bastante	Desarrollado
<b>4,21 – 5,00</b>	Demasiado	Suficiente	Muy desarrollado

Fuente: Encuesta aplicada.

##### Evaluación e interpretación:

El intervalo de 1,00 a 1,80 refleja niveles muy bajos en las tres dimensiones, lo que evidencia la ausencia de estrategias efectivas para resolver conflictos, limitaciones en el nivel de los vínculos personales y un desarrollo sostenible casi inexistente. Conforme los promedios se elevan, la valoración progresa de “poco” a “bastante”, mostrando una mejora gradual en dichos aspectos. Finalmente, los puntajes entre 4,21 y 5,00 representan el rango óptimo, interpretándose como “demasiado” en la gestión de conflictos, “suficiente” en las relaciones interpersonales y “muy desarrollado” en cuanto al desarrollo sostenible. Este esquema de clasificación permite evaluar con claridad el nivel alcanzado por estas

variables en la provincia de Chumbivilcas y facilita reconocer las áreas que requieren mayor atención o fortalecimiento.

#### **4.1.5 Resultados de la variable proceso de conflicto**

##### **a. Resultados de los componentes de la variable proceso de conflicto.**

Con el fin de detallar cómo es la Proceso de conflicto ubicada en Chumbivilcas, región Cusco. Se tomaron en cuenta las dimensiones de: Negociación, Mediación, Conciliación y Arbitraje. Seguidamente, se exponen los resultados:

##### **A. Negociación.**

**Tabla 6:** Negociación situado en Chumbivilcas, Cusco.

	N	%
Muy poco	0	0.0%
Poco	61	41.5%
Regular	86	58.5%
Bastante	0	0.0%
Demasiado	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>147</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: encuesta realizada:

##### **Evaluación e interpretación:**

En el cuadro N° 6 presenta los hallazgos relacionados con la percepción de la negociación en la provincia de Chumbivilcas, mostrando que el 41.5% de los encuestados la considera “poco” aplicada, en cambio el 58.5% se clasifica como “regular”. No reportaron respuestas en las categorías de “bastante” o “demasiado”, lo que evidencia que la negociación aún no se percibe como un mecanismo sólido y efectivo para resolver conflictos en la región. Estos hallazgos señalan que, aunque la negociación tiene cierta presencia en la comunidad, su práctica es limitada y no alcanza un grado elevado de eficacia. La ausencia de valoraciones

en los niveles superiores sugiere que las estrategias de diálogo y concertación no se estarían utilizando adecuadamente o que las partes involucradas no confían plenamente en este recurso. En este marco, resulta esencial reforzar las competencias en negociación mediante programas de formación en manejo de problemas, la generación de espacios de conversación inclusivos y la promoción de políticas que fomenten la concertación entre actores clave, como comunidades, empresas y autoridades locales. De no implementarse estas acciones, el progreso sostenible de la provincia puede verse impactado por la persistencia de conflictos sin soluciones efectivas.

## **B. Mediación**

**Tabla 7:** Mediación en la provincia de Chumbivilcas de la Región Cusco.

	N	%
Muy poco	0	0.0%
Poco	41	27.9%
Regular	106	72.1%
Bastante	0	0.0%
Demasiado	0	0.0%
Total	147	100.0%

Fuente: encuesta realizada:

### **Evaluación e interpretación:**

En el cuadro N° 7 expone la percepción sobre la mediación en la provincia de Chumbivilcas, donde el 72.1% de los consultados se evalúa como “regular” y el 27.9% como “poco” efectiva. No se registraron opiniones en los niveles de “muy poco”, “bastante” o “demasiado”, lo que revela que este mecanismo de resolución de conflictos no es totalmente ineficiente, aunque tampoco alcanza un desempeño óptimo. Los resultados indican que, si bien la mediación se emplea en la provincia, su efectividad es limitada. La predominancia de

la categoría “regular” refleja que este recurso se utiliza, pero posiblemente sin contar con los medios, estrategias o respaldo suficientes para generar acuerdos satisfactorios. Asimismo, la ausencia de valoraciones en los rangos más altos demuestra que aún no se percibe como un instrumento sólido para la gestión de disputas.

Para revertir esta situación, resulta fundamental fortalecer la mediación mediante la capacitación de mediadores comunitarios, la promoción del diálogo intercultural y la creación de estructuras institucionales que garanticen un mayor acceso a este mecanismo. Del mismo modo, es necesario fomentar la confianza en la mediación como opción efectiva para solucionar conflictos, asegurando procesos inclusivos, transparentes y justos para todos los actores involucrados.

### C. Conciliación

**Tabla 8:** Conciliación en la jurisdicción de Chumbivilcas de la Región Cusco.

	N	%
Muy poco	21	14.3%
Poco	88	59.9%
Regular	38	25.9%
Bastante	0	0.0%
Demasiado	0	0.0%
Total	147	100.0%

Fuente: encuesta realizada:

#### **Análisis e interpretación:**

La Tabla 8 muestra la percepción sobre la conciliación en la jurisdicción de Chumbivilcas. La información que el 59.9% entre los participantes la considera “poco” utilizada y un 14.3% la califica como “muy poco” efectiva. Solo el 25.9% se sitúa en el nivel “regular”, mientras que no registraron valoraciones en las categorías de “bastante” o “demasiado”. Esto refleja que la conciliación no se aplica de manera amplia como método

de solución de conflictos en la provincia. La mayoría percibe este proceso como limitado o insuficiente, lo que puede estar relacionado con la carencia de acceso a servicios de conciliación o con la escasa confianza en su eficacia. Asimismo, la ausencia de respuestas en los niveles superiores pone en evidencia que este método aún no ha sido institucionalizado ni consolidado en la comunidad. Esta baja valoración podría deberse a distintos factores, entre ellos, la carencia de capacitación en técnicas conciliatorias, la desconfianza hacia las autoridades responsables de facilitar estos procesos o la preferencia por otras vías de resolución, como la confrontación directa o la intervención de actores con mayor autoridad. Para potenciar la conciliación como herramienta en la gestión de disputas en Chumbivilcas, se sugiere la creación de centros accesibles para la población, la formación de líderes locales como conciliadores y la promoción de este mecanismo como una alternativa válida y pacífica. Igualmente, resulta esencial generar confianza en la comunidad mediante la aplicación de procesos transparentes e imparciales.

#### **D. Arbitraje**

**Tabla 9:** Arbitraje en la provincia de Chumbivilcas de la Región Cusco.

	N	%
Muy poco	11	7.5%
Poco	62	42.2%
Regular	67	45.6%
Bastante	7	4.8%
Demasiado	0	0.0%
Total	147	100.0%

Fuente: encuesta realizada:

#### **Evaluación y análisis**

En el cuadro N° 9 expone la percepción sobre el arbitraje en la provincia de Chumbivilcas, evidenciando que el 45.6% de los encuestados lo califica como “regular”, el

42.2% como “poco” y el 7.5% como “muy poco” efectivo. Únicamente un 4.8% lo evaluó en el nivel de “bastante”, mientras que no se registraron respuestas en la categoría de “demasiado”. Estos resultados muestran que, aunque el arbitraje está utilizado como método para la solución de conflictos en la provincia, su implementación es limitada. La mayoría de los participantes lo ubica en niveles bajos o intermedios, lo que revela que no se trata de una herramienta ampliamente aplicada ni plenamente efectiva. El hecho de que solo un reducido porcentaje (4.8%) lo considere “bastante” evidencia que la comunidad no lo percibe como una alternativa sólida para enfrentar disputas locales. Entre las posibles causas se encuentran el desconocimiento de este recurso, la desconfianza en su aplicación o la percepción de que no responde de forma apropiada a las necesidades de la población. Con el fin de potenciar el arbitraje en Chumbivilcas, se requiere fomentar su uso mediante programas de capacitación en procesos arbitrales, asegurar su accesibilidad a todos los sectores de la comunidad y reforzar la confianza en su imparcialidad. Asimismo, es clave mejorar la difusión de información sobre este mecanismo como una opción efectiva para resolver conflictos, especialmente en casos de disputas entre comunidades y empresas.

#### ***4.1.6 Resultados de la variable proceso de conflicto***

**Tabla 10:** Proceso de conflicto en la provincia de Chumbivilcas de la Región Cusco

	N	%
Muy poco	0	0.0%
Poco	80	54.4%
Regular	67	45.6%
Bastante	0	0.0%
Demasiado	0	0.0%
Total	147	100.0%

Fuente: Encuesta realizada

### **Análisis e interpretación:**

El cuadro 10 presenta la percepción sobre el proceso de conflicto en Chumbivilcas, provincia. Los hallazgos indican que el 54,4 % de los participantes lo considera “poco” efectivo y el 45.6% lo califica como “regular”. No se obtuvieron respuestas en las categorías de “bastante” o “demasiado”, lo que evidencia que la gestión de los conflictos en la provincia es insuficiente y no se percibe como un mecanismo estructurado ni eficiente. Estos hallazgos revelan que los conflictos en Chumbivilcas no están siendo gestionados de forma adecuada, lo cual puede derivar en tensiones sociales prolongadas y dificultades para alcanzar soluciones efectivas. La concentración de respuestas en los niveles bajos indica que los mecanismos disponibles negociación, mediación, conciliación y arbitraje no están funcionando correctamente o no cuentan con la confianza de la población. Entre las posibles razones de esta percepción se encuentran la falta de espacios de diálogo efectivos, la escasa participación comunitaria en el proceso de decisión y la ausencia de estrategias protectoras que permitan anticipar y mitigar conflictos antes de su escalada. Asimismo, la influencia de actores externos, como empresas y autoridades, podría estar afectando la percepción de imparcialidad en la resolución de disputas. Para revertir esta situación, se sugiere implementar mecanismos de prevención y gestión de problemas que fortalezcan la conversación entre los actores, capaciten a los líderes comunitarios en la materia y promuevan la creación de mesas de concertación que garanticen procesos participativos. Solo mediante una gestión eficaz de los conflictos será posible asegurar la estabilidad social y el desarrollo sostenible en la región.

#### 4.1.7 Relaciones interpersonales

##### Hallazgos de los aspectos correspondiente a la variable de interacciones personales.

Para analizar las interacciones humanas en la provincia de Chumbivilcas de la Región Cusco. Se incluyeron las dimensiones de: Dirección de comunicaciones, Clima de cooperación, conductas socioafectivas y manejo de conflictos. A continuación, se muestran los resultados.

##### A. Manejo de comunicaciones

**Tabla 11:** Manejo de comunicaciones en la jurisdicción de Chumbivilcas de la Región Cusco.

	N	%
Muy poco	5	3.4%
Poco	40	27.2%
Aceptable	97	66.0%
Bastante	5	3.4%
Suficiente	0	0.0%
Total	147	100.0%

Fuente: Encuesta realizada

##### Examen y explicación:

La Tabla 11 expone los hallazgos sobre la percepción del manejo de las comunicaciones en la provincia de Chumbivilcas. Los hallazgos indican que el 66.0% entre los participantes la toma en cuenta “aceptable”, mientras que un 27.2% la califica como “poco” efectiva. Solo un 3.4% la percibe como “bastante” adecuada y otro 3.4% como “muy poco” efectiva. No se registraron respuestas en la categoría de “suficiente”, lo que refleja que la comunicación no es vista como una fortaleza en la comunidad. Estos resultados evidencian

que, aunque la comunicación en la provincia no es del todo deficiente, tampoco alcanza un nivel óptimo. La mayoría la considera aceptable, lo que indica la existencia de estructuras básicas, aunque aún con limitaciones en cuanto a claridad, disponibilidad de información y eficiencia en la transmisión de mensajes. El hecho de que un 27.2% la valore como “poco” efectiva sugiere que parte de la población enfrenta dificultades para acceder a información relevante o participar en procesos comunicativos adecuados. Dentro de los elementos que inciden en esta situación se incluyen las barreras culturales y lingüísticas, así como la carencia de canales eficientes de comunicación entre autoridades y comunidad, así como la ausencia de estrategias para difundir información clave respecto al manejo de conflictos y el progreso sustentable. Para mejorar el manejo de las comunicaciones en Chumbivilcas, se propone fortalecer los canales de difusión mediante el uso de medios accesibles, como la radio comunitaria y las redes sociales locales. Del mismo modo, es fundamental promover el diálogo participativo entre comunidad, autoridades y empresas, con el fin de reforzar la transparencia y generar mayor confianza en los procesos de comunicación.

### **B. Ambiente de colaboración**

**Tabla 12:** Ambiente de colaboración en la provincia de Chumbivilcas de la Región Cusco.

	N	%
Muy poco	5	3.4%
Poco	59	40.1%
Aceptable	81	55.1%
Bastante	2	1.4%
Suficiente	0	0.0%
Total	147	100.0%

Fuente: Encuesta realizada

### **Evaluación y análisis:**

La Tabla 12 presenta la percepción sobre el ambiente de colaboración en Chumbivilcas, provincia, los hallazgos indican que el 55,1 % de los participantes considera que la colaboración en la comunidad es “aceptable”, mientras que un 40.1% la califica como “poco” desarrollada. Asimismo, un 3.4% la percibe como “muy poco” presente y apenas un 1.4% la evalúa como “bastante” efectiva. No se registraron respuestas en la categoría de “suficiente”, lo que evidencia que la colaboración en la provincia aún no alcanza niveles óptimos. Estos datos muestran que, aunque existe cierto grado de cooperación en Chumbivilcas, una parte importante de la población la percibe como limitada o insuficiente. La alta concentración de respuestas en los niveles bajos sugiere la presencia de barreras que dificultan la cooperación, tales como la falta de confianza, la baja participación comunitaria y la incidencia de conflictos sociales o económicos. El predominio de la categoría “aceptable” indica que hay intentos de trabajo conjunto, pero todavía persisten desafíos que impiden una cohesión social más sólida. La ausencia de valoraciones en los niveles superiores refleja la carencia de estrategias efectivas para promover la colaboración entre autoridades, organizaciones y población. Para mejorar el ambiente de colaboración en la provincia, se recomienda generar espacios de participación comunitaria que favorezcan el diálogo y la cooperación entre distintos actores. También resulta fundamental fortalecer la cultura de trabajo en equipo mediante programas de integración social, actividades colectivas y métodos para resolver problemas que refuercen la confianza y el sentido de pertenencia. Del mismo modo, el inicio de operaciones de proyectos comunales y la consolidación del liderazgo local podrían aportar de forma notable a mejorar la percepción de la colaboración en la región.

### C. Actitudes socioafectivas

**Tabla 13:** Actitudes socioafectivas en la jurisdicción de Chumbivilcas de la Región Cusco

	N	%
Muy poco	7	4.8%
Poco	36	24.5%
Aceptable	102	69.4%
Bastante	2	1.4%
Suficiente	0	0.0%
Total	147	100.0%

Fuente: Encuesta realizada

#### **Análisis e interpretación:**

En el cuadro N°13 presenta la percepción sobre las actitudes socioafectivas en Chumbivilcas, provincia, los hallazgos indican que el 69,4 % de los participantes las considera “aceptables”, mientras que el 24.5% las califica como “poco” desarrolladas. Un 4.8% opina que son “muy poco” favorables y apenas un 1.4% las valora como “bastante” positivas. No se registraron respuestas en la categoría de “suficiente”, lo que evidencia que la interacción social y emocional aún no alcanza niveles óptimos en la comunidad. Estos hallazgos indican que, aunque las actitudes socioafectivas no son deficientes, existe un margen de mejora. La mayoría reconoce un nivel aceptable de empatía, cooperación y una comunicación empática entre los integrantes de la comunidad, lo que contribuye a una convivencia relativamente armoniosa. No obstante, el 29.3% de respuestas en los niveles bajos (“poco” y “muy poco”) refleja que una parte considerable de la población enfrenta dificultades en la interacción social, posiblemente asociadas a conflictos sociales, desigualdades económicas o ausencia de mecanismos para fortalecer las relaciones interpersonales. La escasa valoración en los niveles más altos sugiere que las actitudes socioafectivas no son vistas como un aspecto plenamente consolidado, lo que podría

repercutir en la integración social y en la aptitud de resolver disputas de manera pacífica. Para revertir esta situación, se recomienda implementar programas comunitarios orientados a fomentar el respeto, la empatía y la cooperación. Asimismo, resulta clave impulsar espacios de diálogo y convivencia a través de actividades culturales, programas sobre la inteligencia emocional y formación en solución de problemas. Promover una cultura de paz y tolerancia contribuiría a mejorar los vínculos entre personas y, en consecuencia, fortalecer el progreso colectivo de la provincia.

#### **D. Resolución de conflictos**

**Tabla 14:** Resolución de conflictos en la jurisdicción de Chumbivilcas de la Región Cusco.

	N	%
Muy poco	8	5.4%
Poco	64	43.5%
Aceptable	68	46.3%
Bastante	7	4.8%
Suficiente	0	0.0%
Total	147	100.0%

Fuente: Encuesta realizada

#### **Estudio e interpretación.**

En el cuadro N° 14 presenta la percepción sobre la resolución de conflictos en la provincia de Chumbivilcas. Los hallazgos muestran que el 46,3 % de los encuestados la percibe como “aceptable”, mientras que un 43.5% la califica como “poco” efectiva. Además, un 5.4% la percibe como “muy poco” desarrollada y apenas un 4.8% la evalúa como “bastante” efectiva. No se registraron respuestas en la categoría de “suficiente”, lo que refleja que la gestión de los conflictos en la comunidad no alcanza niveles óptimos ni plenamente eficientes. Estos datos evidencian que, aunque existe una percepción moderada sobre la

capacidad de resolver conflictos, una parte importante de la población considera que los mecanismos actuales resultan insuficientes. La elevada proporción de respuestas en los niveles bajos (“poco” y “muy poco”) sugiere que las estrategias de resolución carecen de eficacia, posiblemente por la falta de acceso a instancias adecuadas, la escasez de mediadores capacitados o la desconfianza en los procesos implementados. Asimismo, la ausencia de valoraciones en los niveles superiores demuestra que la comunidad no percibe la aplicación de soluciones sólidas ni sostenibles, lo que podría estar relacionado con la persistencia de disputas no resueltas, el incumplimiento de acuerdos o tensiones continuas entre actores sociales y económicos.

Para mejorar la resolución de conflictos en Chumbivilcas, se recomienda fortalecer los medios de diálogo y acuerdo entre las partes. También es necesario implementar programas de mediación comunitaria, capacitar en resolución pacífica de disputas y fomentar la intervención comunitaria en el proceso de decisión. Del mismo modo, resulta esencial que las instituciones responsables garanticen imparcialidad y transparencia, con el fin de generar confianza entre la población y fortalecer la cultura de paz y cooperación.

### **Resultados del aspecto relaciones interpersonales.**

**Tabla 15:** Relaciones interpersonales de la provincia de Chumbivilcas.

	N	%
Muy poco	3	2.0%
Poco	56	38.1%
Aceptable	88	59.9%
Bastante	0	0.0%
Suficiente	0	0.0%
Total	147	100.0%

Fuente: Encuesta realizada

**Estudio e interpretación:**

En el cuadro 15 presenta la percepción sobre las relaciones interpersonales en la provincia de Chumbivilcas. Los hallazgos indican que el 59.9% de los participantes las considera “aceptables”, mientras que el 38.1% las califica como “poco” favorables y un 2.0% como “muy poco” favorables. No se registraron respuestas en los niveles de “bastante” o “suficiente”, lo que demuestra que las interacciones humanas no alcanzan un nivel óptimo en la comunidad. Estos hallazgos indican que, aunque existe un grado moderado de relación y comunicación entre los integrantes de la provincia, persisten limitaciones que impiden el fortalecimiento de los vínculos sociales. El alto porcentaje de respuestas en la categoría “poco” refleja que una parte importante de la población percibe dificultades en la convivencia, posiblemente asociadas a conflictos sociales, falta de confianza entre los actores locales o ausencia de espacios que promuevan una interacción positiva. La inexistencia de valoraciones en los niveles superiores confirma que no se percibe un nivel elevado de cohesión y armonía, lo cual podría afectar tanto la cooperación en proyectos comunitarios como la capacidad de resolver disputas de manera pacífica. Para corregir las interacciones humanas en Chumbivilcas, se sugiere implementar programas que fortalezcan el trabajo en equipo, la comunicación asertiva y el respeto mutuo. Actividades comunitarias, talleres de resolución de conflictos y estrategias que fomenten la confianza y la empatía entre los ciudadanos pueden contribuir a elevar la calidad de la convivencia. Asimismo, la creación de foros de diálogo entre los distintos actores sociales ayudaría a disminuir tensiones y a consolidar la cohesión social en la provincia.

#### 4.1.8 *Desarrollo sostenible*

##### **Hallazgos de los aspectos de la variable sostenibilidad**

Con el fin de caracterizar el Desarrollo Sustentable en la jurisdicción de Chumbivilcas de la Región Cusco. Se tomaron en cuenta las dimensiones de: Progreso social, Desarrollo económico y Progreso ambiental. A continuación, se exponen los hallazgos:

##### **E. Desarrollo social**

**Tabla 16:** Desarrollo social en la provincia de Chumbivilcas de la Región Cusco.

	N	%
Nada desarrollado	3	2.0%
Escasamente desarrollado	32	21.8%
Regularmente desarrollado	105	71.4%
Desarrollado	7	4.8%
Muy desarrollado	0	0.0%
Total	147	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada

##### **Estudio e interpretación:**

En el cuadro N° 16 muestra la opinión acerca del desarrollo social en la provincia de Chumbivilcas. Los hallazgos indican que el 71.4% entre los participantes lo incluye “regularmente desarrollado”, mientras que un 21.8% lo califica como “escasamente desarrollado” y un 2.0% como “nada desarrollado”. Solo un 4.8% lo percibe como “desarrollado” y no se registraron respuestas en la categoría de “muy desarrollado”. Estos datos reflejan que, aunque existe cierto nivel de desarrollo social en la provincia, este no alcanza estándares óptimos ni plenamente satisfactorios. La mayoría lo sitúa en un nivel “regular”, lo que indica avances en algunos ámbitos, pero también limitaciones que frenan

un progreso más sólido y equitativo. El 23.8% de encuestados que considera el desarrollo social “escaso” o “nulo” evidencia que aún persisten carencias en la disponibilidad de servicios básicos, empleo, formación y condiciones de vida adecuadas. La ausencia de valoraciones en los niveles más altos revela que las políticas sociales no se han implementado de manera eficaz para garantizar un bienestar integral y sostenido. Para impulsar el desarrollo social en Chumbivilcas, se recomienda reforzar los programas de inclusión, ampliar la disponibilidad de atención sanitaria y educativo, e impulsar iniciativas económicas que generen empleo y oportunidades para la población. Asimismo, es clave promover la participación comunitaria en la comisión de decisiones y fortalecer la cooperación entre Estado, ámbito privado y organizaciones civiles, con el fin de lograr un progreso social equitativo y sustentable en la provincia.

#### **F. Desarrollo económico**

**Tabla 17:** Progreso económico en la provincia de Chumbivilcas.

	N	%
Nada desarrollado	6	4.1%
Escasamente desarrollado	53	36.1%
Regularmente desarrollado	77	52.4%
Desarrollado	11	7.5%
Muy desarrollado	0	0.0%
Total	147	100.0%

Fuente: Encuesta realizada

#### **Estudio e interpretación:**

El cuadro 17 presenta la percepción sobre el desarrollo económico en la provincia de Chumbivilcas. Los hallazgos indican que el 52.4% entre los participantes lo incluye “regularmente desarrollado”, mientras que un 36.1% lo califica como “escasamente

desarrollado” y un 4.1% como “nada desarrollado”. Solo un 7.5% lo percibe como “desarrollado”, y no se registraron respuestas en la categoría de “muy desarrollado”. Estos datos muestran que, aunque existe cierto nivel de dinamismo económico en la provincia, este no resulta plenamente satisfactorio para la mayoría de la población. El alto porcentaje en la categoría de “regularmente desarrollado” evidencia que hay avances en algunos sectores, pero aún persisten limitaciones que dificultan un crecimiento económico sólido y sostenible. El 40.2% de encuestados que percibe el desarrollo como “escaso” o “nulo” revela que una parte considerable de la población enfrenta problemas relacionados con el empleo, los ingresos y las oportunidades económicas. Esta situación podría estar vinculada a la dependencia de actividades extractivas como la minería, la falta de diversificación productiva y el acceso limitado a mercados y financiamiento. La baja presencia de respuestas en los niveles superiores (“desarrollado” y “muy desarrollado”) indica que no se han aplicado estrategias suficientemente efectivas para promover un crecimiento económico inclusivo y sostenido en la provincia. Para revertir esta situación, es necesario diversificar las actividades productivas impulsando sectores como la agricultura, el turismo y el comercio local. Asimismo, resulta clave ampliar el acceso a capacitación y financiamiento para emprendedores, mejorar la infraestructura económica y fomentar inversiones que generen empleo y valor agregado en la región. La coordinación entre sector público, privado y comunidad será clave para alcanzar un desarrollo económico justo y sostenible.

## G. Desarrollo ambiental

**Tabla 18:** Avance ambiental provincial de Chumbivilcas de la Región Cusco.

	N	%
Nada desarrollado	0	0.0%
Escasamente desarrollado	49	33.3%
Regularmente desarrollado	95	64.6%
Desarrollado	3	2.0%
Muy desarrollado	0	0.0%
Total	147	100.0%

Fuente: Encuesta realizada

### Estudio e interpretación:

El cuadro 18 muestra la percepción de la población de Chumbivilcas respecto al desarrollo ambiental en la provincia. Se evidencia que el 64.6% entre los participantes lo considera “regularmente desarrollado”, mientras que un 33.3% lo califica como “escasamente desarrollado”. Solo un 2.0% lo percibe como “desarrollado”, y no se registraron respuestas en las categorías de “muy desarrollado” o “nada desarrollado”. Estos datos reflejan que, si bien existen ciertos esfuerzos en materia ambiental, la población no los percibe como suficientes ni efectivos. La mayoría reconoce avances, aunque con limitaciones que afectan la excelencia del entorno y la perdurabilidad. El 33.3% que lo califica como “escasamente desarrollado” revela que una parte considerable de la comunidad enfrenta problemas ambientales serios. Dentro de las causas principales de esta percepción están:

- La contaminación derivada principalmente de actividades extractivas como la minería.
- La carencia de acceso adecuado a servicios sanitarios, con daños en la salud y el bienestar.

- Procesos de deforestación y degradación del suelo que reducen la biodiversidad y la capacidad productiva del territorio.
- Una gestión deficiente de los residuos sólidos, que incrementa la polución del agua y del suelo.

El hecho de que casi ningún encuestado haya valorado el desarrollo ambiental como “muy desarrollado” evidencia la falta de políticas ambientales sólidas y sostenibles que garanticen la conservación de los recursos naturales y la eficacia del entorno. En consecuencia, el progreso ambiental en Chumbivilcas es percibido como insuficiente, con áreas críticas que demandan atención prioritaria. Para mejorar esta situación, se requiere un enfoque integral que combine educación ambiental, regulación efectiva, participación ciudadana y un manejo consciente y perdurable de los recursos naturales.

#### **Hallazgos relacionados con la variable de desarrollo sustentable.**

**Tabla 19:** Progreso perdurable en la provincia de Chumbivilcas.

	N	%
Nada desarrollado	0	0.0%
Escasamente desarrollado	46	31.3%
Regularmente desarrollado	100	68.0%
Desarrollado	1	0.7%
Muy desarrollado	0	0.0%
Total	147	100.0%

Fuente: Encuesta realizada

#### **Estudio e interpretación:**

El cuadro 19 presenta la percepción de la población de Chumbivilcas respecto al desarrollo sostenible en la provincia. Según los resultados, el 68.0% de los encuestados lo considera “regularmente desarrollado”, mientras que un 31.3% lo califica como

“escasamente desarrollado”. Solo un 0.7% lo percibe como “desarrollado”, y no se registraron respuestas en los niveles de “muy desarrollado” o “nada desarrollado”.

Estos datos muestran que, aunque se han dado algunos avances en materia de desarrollo sostenible, estos no son suficientes para alcanzar una armonía adecuado entre el avance financiero, la conservación ecológica y la calidad de vida. La mayoría reconoce la existencia de iniciativas en curso, pero con limitaciones en su implementación y cobertura. El 31.3% que lo considera “escasamente desarrollado” revela que una parte importante de los habitantes perciben insuficiencias en la planificación y realización de políticas sostenibles. Entre las principales causas destacan:

- Las repercusiones ecológicas de las acciones productivas, especialmente la minería, que deteriora los recursos hídricos, el terreno y la diversidad biológica.
- La disparidad en las posibilidades disponibles económicas y sociales, que dificulta un desarrollo equitativo.
- La falta de infraestructura adecuada, que restringe la disponibilidad de atención sanitaria, educación y saneamiento.
- La limitada implicación colectiva en la administración de iniciativas de progreso, lo que puede generar conflictos y resistencia.

El escaso porcentaje que percibe el desarrollo sostenible como “desarrollado” o “muy desarrollado” refleja la ausencia de políticas integrales que garanticen una armonía entre desarrollo financiero y justicia social y conservación ecológica. En este sentido, el desarrollo sostenible en Chumbivilcas se percibe como moderado, pero insuficiente para asegurar dicho equilibrio. Para revertir esta situación, es necesario fortalecer las estrategias con una perspectiva completa que incluya activamente a todos los participantes sociales y productivos del territorio.

## 4.2 Prueba de normalidad

**Tabla 20:** Prueba de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Negociación	,071	147	,068	,986	147	,151
Mediación	,127	147	,000	,974	147	,006
Conciliación	,191	147	,000	,871	147	,000
Arbitraje	,167	147	,000	,878	147	,000
<b>V1: Proceso de conflicto</b>	,074	147	,046	,984	147	,087
Gestión de información	,112	147	,000	,970	147	,003
Entorno cooperativo	,097	147	,002	,980	147	,030
Comportamientos socioemocionales	,125	147	,000	,965	147	,001
Solución de disputas	,115	147	,000	,977	147	,014
<b>V2: Relaciones interpersonales</b>	,051	147	,200*	,987	147	,199
Desarrollo social	,084	147	,013	,979	147	,026
Desarrollo económico	,114	147	,000	,965	147	,001
Desarrollo ambiental	,071	147	,066	,989	147	,268
<b>V3: Desarrollo sostenible</b>	,071	147	,068	,986	147	,151

\*. Este representa el umbral mínimo de significancia real.

a. Ajuste de significancia según Lilliefors

Fuente: Encuesta aplicada.

### Análisis e interpretación:

Según los hallazgos del contraste de distribución KS con ajuste de Lilliefors en las variables se interpretan de la siguiente manera: Negociación ( $p = 0,068$ ), Relaciones interpersonales ( $p = 0,200$ ), Desarrollo ambiental ( $p = 0,066$ ) y Desarrollo sostenible ( $p = 0,068$ ) presentan distribución normal, ya que registran niveles de significación superiores a 0,05. En cambio, Mediación ( $p = 0,000$ ), Conciliación ( $p = 0,000$ ), Arbitraje ( $p = 0,000$ ), Proceso de conflicto ( $p = 0,046$ ), Gestión informativa ( $p = 0,000$ ), Entorno cooperativo ( $p = 0,002$ ), Actitudes socio - afectivas ( $p = 0,000$ ), Resolución de problemas ( $p = 0,000$ ), Desarrollo social ( $p = 0,013$ ) y Desarrollo económico ( $p = 0,000$ ) no presentan distribución normal, al obtener niveles de significación iguales o mínimos a 0,05.

Cabe precisar que la variable de análisis en este estudio corresponde a un ordinal, por lo que, aunque algunas dimensiones como Negociación, Relaciones interpersonales, Desarrollo ambiental y Desarrollo sostenible muestren una distribución normal, el análisis más adecuado se realiza empleando estadísticos no paramétricos, como Spearman o Kendall. En este caso, se optará por utilizar el factor Rho de Spearman, dado que la variable es categórica ordinal.

### 4.3 Pruebas de hipótesis

#### 4.3.1 Resultados para las dimensiones de la variable Proceso de conflicto y las variables Relaciones interpersonales en el desarrollo sostenible.

##### Hipótesis N° 1.

**Ha:** Las dimensiones del proceso de conflicto influyen directamente en el desarrollo sostenible de la provincia de Chumbivilcas de la Región Cusco, año 2019.

**Ho:** Las dimensiones del proceso de conflicto no influyen directamente en el desarrollo sostenible de la provincia de Chumbivilcas de la Región Cusco, año 2019.

**Tabla 21:** Cuadro de doble entrada entre dimensión negociación y desarrollo sostenible.

		DESARROLLO SOSTENIBLE								Rho de Spearman índice sig (bilateral)	
		Bajo		Medio		Alto		Total			
		N	%	N	%	N	%	N	%		
NEGOCIACION	Bajo	18	12.24	0	0.00	0	0.00	18	12.24	,936 ,000	
	Medio	0	0.00	95	64.63	6	4.08	101	68.71		
	Alto	0	0.00	0	0.00	28	19.05	28	19.05		
Total		18	12.24	95	64.63	34	23.13	147	100.00		

Fuente: Cuestionario administrado.

##### Evaluación y explicación:

El cuadro muestra un vínculo favorable y muy fuerte con la negociación y el desarrollo sustentable, con un factor de Spearman de  $\rho = 0,936$  y un valor de relevancia  $p =$

0,000, lo que confirma un vínculo con relevancia estadística que posibilita descartar la hipótesis nula se aprecia que el 100% de los consultados con negociación baja muestran un desarrollo sostenible bajo, mientras que la mayoría de quienes tienen negociación media (64,63%) alcanzan un desarrollo sostenible medio, y el total de quienes poseen negociación alta (19,05%) logran un desarrollo sostenible alto. Estos resultados evidencian que, a mayor nivel de negociación, mayor es el nivel de desarrollo sostenible alcanzado en la población analizada.

**Tabla 22:**Tabla de doble entrada entre dimensión mediación y desarrollo sostenible.

		DESARROLLO SOSTENIBLE								Rho de Spearman índice sig (bilateral)	
		Bajo		Medio		Alto		Total			
		N	%	N	%	N	%	N	%		
MEDIACION	Bajo	4	2.72	5	3.40	0	0.00	9	6.12	,575 ,000	
	Medio	13	8.84	75	51.02	7	4.76	95	64.63		
	Alto	1	0.68	15	10.20	27	18.37	43	29.25		
<b>Total</b>		<b>18</b>	<b>12.24</b>	<b>95</b>	<b>64.63</b>	<b>34</b>	<b>23.13</b>	<b>147</b>	<b>100.00</b>		

Fuente: Cuestionario administrado.

### Evaluación y explicación:

La matriz refleja un vínculo favorable y moderada con la mediación y el desarrollo sostenible, con un indicador de Spearman de  $\rho = 0,575$  y un valor de significancia  $p = 0,000$ , esto demuestra validez estadística y conduce a invalidar la hipótesis nula. En el análisis descriptivo, el 6,12% de los participantes con mediación baja se distribuye mayormente en niveles bajos y medios de desarrollo sostenible, mientras que el 64,63% con mediación media se concentra principalmente en un desarrollo sostenible medio (51,02%). Finalmente, el 29,25% con mediación alta presenta una marcada tendencia hacia el desarrollo sostenible alto (18,37%). Estos datos muestran que, aunque la relación es moderada, a mayor mediación tiende a incrementarse el nivel de desarrollo sostenible en la población estudiada.

**Tabla 23:** Cuadro bidimensional entre dimensión conciliación y desarrollo sostenible.

		DESARROLLO SOSTENIBLE								Rho de Spearman	
		Bajo		Medio		Alto		Total			
		N	%	N	%	N	%	N	%	índice	sig (bilateral)
CONCILIACION	<b>Bajo</b>	2	1.36	4	2.72	3	2.04	9	6.12	,164	,048
	<b>Medio</b>	12	8.16	67	45.58	15	10.20	94	63.95		
	<b>Alto</b>	4	2.72	24	16.33	16	10.88	44	29.93		
<b>Total</b>		<b>18</b>	<b>12.24</b>	<b>95</b>	<b>64.63</b>	<b>34</b>	<b>23.13</b>	<b>147</b>	<b>100.00</b>		

Fuente: Cuestionario administrado.

### Evaluación y explicación:

La matriz evidencia un vínculo favorable pero débil con la conciliación y el desarrollo sostenible, con un índice de Spearman de  $\rho = 0,164$  y un valor de significancia  $p = 0,048$ , lo que evidencia un vínculo con relevancia estadística al 95% y permite rechazar la hipótesis nula. En el aspecto descriptivo, el 6,12% con conciliación baja se distribuye en diferentes niveles de desarrollo sostenible sin una tendencia marcada, mientras que el 63,95% con conciliación media se concentra mayormente en el nivel medio (45,58%), y el 29,93% con conciliación alta presenta un ligero predominio en el nivel alto de desarrollo sostenible (10,88%). Esto sugiere que, aunque la conciliación se asocia al incremento del desarrollo sostenible, su influencia es limitada en la población analizada.

**Tabla 24:** Matriz de doble acceso entre dimensión arbitraje y desarrollo sostenible.

		DESARROLLO SOSTENIBLE						Rho de Spearman			
		Bajo		Medio		Alto				Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	índice	sig (bilateral)
ARBITRAJE	<b>Bajo</b>	3	2.04	5	3.40	1	0.68	9	6.12	,284	,000
	<b>Medio</b>	11	7.48	60	40.82	12	8.16	83	56.46		
	<b>Alto</b>	4	2.72	30	20.41	21	14.29	55	37.41		
<b>Total</b>		<b>18</b>	<b>12.24</b>	<b>95</b>	<b>64.63</b>	<b>34</b>	<b>23.13</b>	<b>147</b>	<b>100.00</b>		

Fuente: Cuestionario administrado.

**Evaluación y explicación:**

El cuadro revela un vínculo favorable y débil con el arbitraje y el progreso sostenible, con un indicador de Spearman de  $\rho = 0,284$  y un valor de significancia  $p = 0,000$ , lo que indica que el vínculo presenta relevancia estadística y posibilita descartar la hipótesis nula. En el análisis descriptivo, el 6,12% con arbitraje bajo se distribuye principalmente en niveles bajo y medio de desarrollo sostenible, el 56,46% con arbitraje medio se concentra en el nivel medio (40,82%), y el 37,41% con arbitraje alto presenta una mayor proporción en el nivel alto de desarrollo sostenible (14,29%). Estos resultados muestran que, aunque el arbitraje se relaciona con un mayor desarrollo sostenible, su influencia es moderada en la población estudiada.

A partir de los hallazgos alcanzados, se evidencia que todas las dimensiones del proceso de conflicto - negociación, mediación, conciliación y arbitraje - presentan un vínculo favorable con relevancia estadística respecto al desarrollo sostenible, con índice de significancia inferior a 0,05 en el coeficiente de Spearman. La negociación muestra la correlación más alta ( $\rho = 0,936$ ), seguida de la mediación ( $\rho = 0,575$ ), el arbitraje ( $\rho = 0,284$ ) y la conciliación ( $\rho = 0,164$ ), lo que indica distintos niveles de influencia, desde muy fuerte hasta débil. Dado que todas las dimensiones superan el umbral de significancia estadística, se descarta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se valida la alternativa ( $H_a$ ), concluyendo que las dimensiones del proceso de conflicto influyen directamente en el progreso sustentable de la jurisdicción de Chumbivilcas en el año 2019, aunque con grados de incidencia diferenciados.

**Hipótesis N° 2.**

**Ha:** Las dimensiones de las relaciones interpersonales influyen directamente en el desarrollo sostenible de la provincia de Chumbivilcas de la Región Cusco, año 2019.

**Ho:** Las dimensiones de las relaciones interpersonales no influyen directamente en el desarrollo sostenible de la provincia de Chumbivilcas de la Región Cusco, año 2019.

**Tabla 25:** Cuadro de 02 entrada entre dimensión Gestión informativa y desarrollo sostenible.

		DESARROLLO SOSTENIBLE								<b>Rho de Spearman</b> índice (sig (bilateral))	
		<b>Bajo</b>		<b>Medio</b>		<b>Alto</b>		<b>Total</b>			
		<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>		
MANEJO DE COMUNICACIÓN	<b>Bajo</b>	6	4.08	17	11.56	2	1.36	25	17.01	,427	,000
	<b>Medio</b>	12	8.16	68	46.26	14	9.52	94	63.95		
	<b>Alto</b>	0	0.00	10	6.80	18	12.24	28	19.05		
<b>Total</b>		18	12.24	95	64.63	34	23.13	147	100.00		

Fuente: Cuestionario administrado.

### **Análisis e interpretación:**

Los hallazgos muestran una asociación favorable de intensidad media ( $Rho = 0,427$ ) con relevancia estadística ( $p = 0,000$ ) entre el gestión informativa y el desarrollo sostenible, lo que indica que, en la medida en que mejora el manejo de la comunicación, también aumentan los niveles de desarrollo sostenible; así, el 12,24 % de los participantes con manejo de comunicación alto presenta un nivel alto de desarrollo sostenible, mientras que ninguno de ellos se ubica en nivel bajo; en contraste, el 4,08 % con manejo de comunicación bajo se encuentra en nivel bajo de sostenibilidad y solo el 1,36 % alcanza un nivel alto, evidenciando que los niveles bajos de comunicación se asocian principalmente con sostenibilidad baja o media.

**Tabla 26:** Cuadro bidimensional entre dimensión Ambiente de colaboración y desarrollo sostenible.

		DESARROLLO SOSTENIBLE								Rho de Spearman	
		Bajo		Medio		Alto		Total			
		N	%	N	%	N	%	N	%	índice	sig (bilateral)
AMBIENTE DE COLABORACION	Bajo	8	5.44	16	10.88	1	0.68	25	17.01	,503	,000
	Medio	10	6.80	70	47.62	14	9.52	94	63.95		
	Alto	0	0.00	9	6.12	19	12.93	28	19.05		
Total		18	12.24	95	64.63	34	23.13	147	100.00		

Fuente: Cuestionario administrado.

### Análisis e interpretación:

Los hallazgos evidencian una asociación favorable de intensidad media-alta (Rho = 0,503) y estadísticamente significativa ( $p = 0,000$ ) entre el ambiente de colaboración y el desarrollo sostenible, lo que implica que a mayor ambiente de colaboración, mayores niveles de sostenibilidad; en este sentido, el 12,93 % de los participantes con ambiente de colaboración alto presenta un desarrollo sostenible alto y ninguno de ellos se ubica en nivel bajo, mientras que el 5,44 % con ambiente de colaboración bajo alcanza un grado reducido de sostenibilidad y solo el 0,68 % logra un grado elevado, evidenciando que un ambiente de colaboración reducido se asocia principalmente con sostenibilidad baja o media.

**Tabla 27:** Tabla de doble entrada entre dimensión Actitudes Socio afectivas y desarrollo sostenible.

		DESARROLLO SOSTENIBLE								Rho de Spearman	
		Bajo		Medio		Alto		Total			
		N	%	N	%	N	%	N	%	índice	sig (bilateral)
ACTITUDES SOCIO AFECTIVAS	Bajo	4	2.72	16	10.88	0	0.00	20	13.61	,387	,000
	Medio	14	9.52	72	48.98	21	14.29	107	72.79		
	Alto	0	0.00	7	4.76	13	8.84	20	13.61		
Total		18	12.24	95	64.63	34	23.13	147	100.00		

Fuente: Cuestionario administrado.

### Análisis e interpretación:

Los hallazgos evidencian una asociación favorable de intensidad media ( $Rho = 0,387$ ) y estadísticamente significativa ( $p = 0,000$ ) entre las actitudes socioafectivas y el desarrollo sostenible, lo que indica que, a mayor nivel de actitudes socioafectivas, se observan mayores niveles de desarrollo sostenible; así, el 8,84 % de los participantes con actitudes socioafectivas altas presenta un grado elevado de progreso sostenible y ninguno se encuentra en grado bajo, mientras que el 2,72 % con actitudes socioafectivas bajas se ubica en nivel bajo y ninguno alcanza el nivel alto, evidenciando que actitudes socioafectivas limitadas se asocian principalmente con desarrollo sostenible bajo o medio.

**Tabla 28:** Tabla de doble entrada entre dimensión Resolución de conflictos y desarrollo sostenible.

		DESARROLLO SOSTENIBLE						Total		Rho de Spearman	
		Bajo		Medio		Alto					
RESOLUCION DE CONFLICTOS	Bajo	N	%	N	%	N	%	N	%	índice	sig (bilateral)
	Medio	12	8.16	25	17.01	1	0.68	38	25.85		
Alto	4	2.72	66	44.90	20	13.61	90	61.22			
Total	2	1.36	4	2.72	13	8.84	19	12.93			
Total		18	12.24	95	64.63	34	23.13	147	100.00		

Fuente: Cuestionario administrado.

### Evaluación y explicación:

Los hallazgos muestran una asociación favorable de intensidad media ( $Rho = 0,464$ ) y con relevancia estadística ( $p = 0,000$ ) entre la solución de problemas y la sostenibilidad, lo que indica que, a mayor capacidad de resolución de conflictos, se presentan mayores niveles de desarrollo sostenible; así, el 8,84 % de los participantes con resolución de conflictos alta alcanza un nivel alto de desarrollo sostenible y solo el 1,36 % de ellos se ubica en nivel bajo, mientras que el 8,16 % con resolución de conflictos baja se encuentra en grado reducido y

apenas el 0,68 % logra un grado elevado, evidenciando que una limitada capacidad para resolver conflictos se asocia principalmente con desarrollo sostenible bajo o medio.

Dado que en todas las dimensiones analizadas - manejo de comunicación (Rho = 0,427;  $p = 0,000$ ), ambiente de colaboración (Rho = 0,503;  $p = 0,000$ ), actitudes socioafectivas (Rho = 0,387;  $p = 0,000$ ) y resolución de conflictos (Rho = 0,464;  $p = 0,000$ ) - se obtuvieron correlaciones positivas de magnitud moderada a moderada-alta y estadísticamente significativas, se descarta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se valida la alternativa ( $H_a$ ), determinándose que las dimensiones de las relaciones interpersonales influyen directamente en el progreso sustentable correspondientes a la jurisdicción de Chumbivilcas, región Cusco, 2019.

### **Hipótesis N° 3.**

H.E.3: La formulación de una propuesta para el proceso de conflicto y las relaciones interpersonales va a mejorar el progreso perdurable en la jurisdicción de Chumbivilcas de la región Cusco.

Los hallazgos del examen estadístico permiten sustentar que la formulación de una propuesta orientada al proceso de conflicto y a las relaciones interpersonales efectivamente mejorará el progreso perdurable en la jurisdicción de Chumbivilcas. El coeficiente de Spearman muestra que el manejo del proceso de conflicto tiene una relación positiva y alta con el desarrollo sostenible ( $\rho = 0,701$ ;  $p < 0,001$ ), mientras que las relaciones interpersonales mantienen una relación positiva y moderada ( $\rho = 0,477$ ;  $p < 0,001$ ). Estas asociaciones significativas demuestran que ambas dimensiones son determinantes en la construcción de condiciones sostenibles en la provincia.

En consecuencia, queda justificada la necesidad de formular una propuesta que articule estrategias de gestión pacífica de conflictos, mecanismos de mediación y

fortalecimiento de vínculos interpersonales. Tal propuesta permitirá generar cohesión social, confianza y cooperación entre los actores locales, condiciones indispensables para orientar a Chumbivilcas orientado al progreso perdurable en los ámbitos social, financiero y ecológico; en consecuencia, se valida la hipótesis formulada, confirmando que la elaboración e implementación de una propuesta en torno a estos ejes se constituye en un camino válido y eficaz para mejorar el progreso perdurable en la jurisdicción.

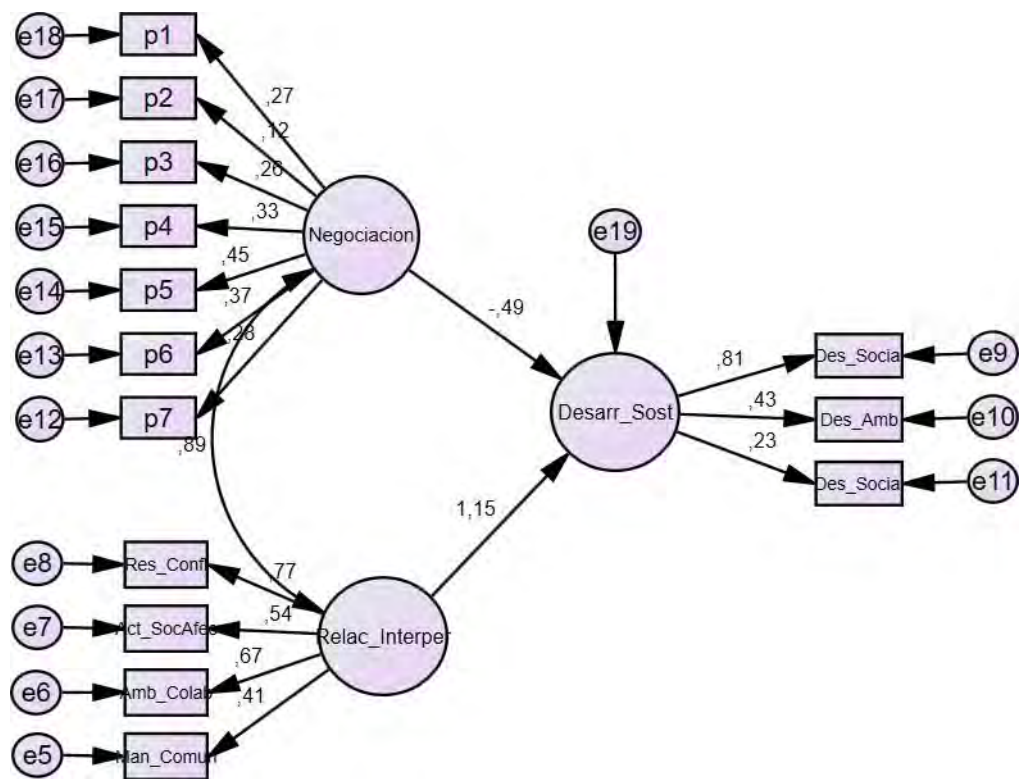
**A. Dimensión negociación del Proceso de conflicto y Relaciones interpersonales para el desarrollo sostenible.**

**Contrastación de la Hipótesis Específica 1**

**Hipótesis nula:** La negociación no influye significativamente en las relaciones interpersonales para el desarrollo sostenible de la provincia de Chumbivilcas de la Región Cusco.

**Hipótesis alterna:** La negociación influye significativamente en las relaciones interpersonales para el desarrollo sostenible de la provincia de Chumbivilcas de la Región Cusco.

**Figura 1:** Ecuaciones estructurales respecto a la negociación y las relaciones interpersonales para el progreso perdurable de la jurisdicción de Chumbivilcas.



Se observa que la variable "Negociación" influye en "Relaciones Interpersonales" con una carga factorial de 0.89, lo que indica una relación fuerte y positiva. Las dimensiones de "Relaciones Interpersonales" incluyen:

- Resolución de conflictos (0.77)
- Clima social afectivo (0.54)
- Ambiente colaborativo (0.67)
- Planificación de la comunicación (0.41)

Esto sugiere que la capacidad de negociación favorece significativamente a fortalecer el nivel de las relaciones interpersonales.

### **Impacto en el Desarrollo Sostenible.**

Las interacciones sociales influyen en el Desarrollo Sostenible con un coeficiente de 1.15, lo que indica una relación positiva fuerte; sin embargo, la relación directa entre "Negociación" y "Desarrollo Sostenible" es negativa (-0.49), lo que sugiere que la negociación por sí sola no garantiza el desarrollo sostenible, sino que su impacto se ve mediado por las relaciones interpersonales.

### **Descomposición del Desarrollo Sostenible.**

El Desarrollo Sostenible se explica por tres dimensiones:

- Desarrollo Social (0.81) → Principal determinante.
- Desarrollo Ambiental (0.43) → Contribución moderada.
- Otra dimensión social (0.23) → Menor impacto.

### **Contrastación de la Hipótesis.**

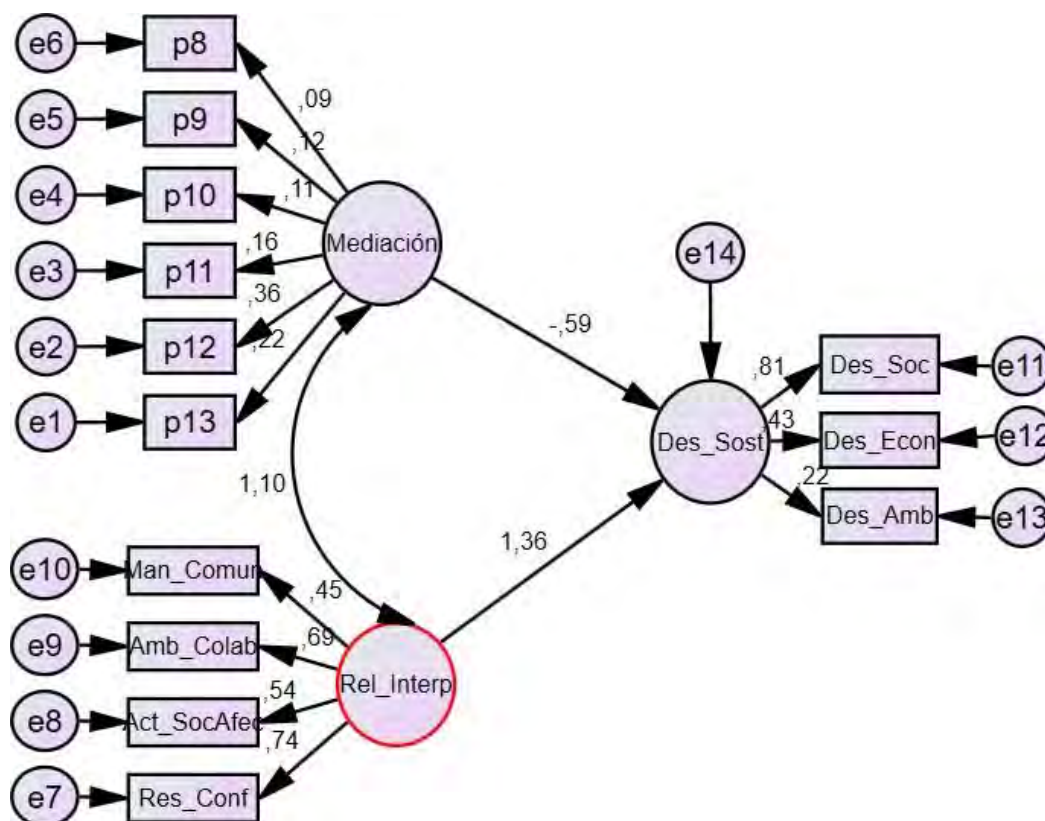
La hipótesis nula establece que la negociación no influye en las relaciones interpersonales para el desarrollo sostenible; No obstante, los hallazgos evidencian que la negociación tiene una influencia significativa en las relaciones interpersonales (0.89) y estas, a su vez, tienen un impacto directo en el desarrollo sostenible (1.15). Dado que el vínculo indirecto es fuerte y relevante, se descarta la hipótesis nula y se valida la alternativa: La negociación influye significativamente en las interacciones entre personas para el progreso sostenible. En tal sentido se tiene que la negociación no impacta directamente el desarrollo sostenible, pero sí mejora las relaciones interpersonales, las cuales son clave para lograrlo, por lo resulta esencial reforzar los métodos de negociación como medio para mejorar a cooperación, la solución de problemas y la planificación comunicativa, lo que en última instancia favorecerá resulta esencial reforzar los métodos de Chumbivilcas.

**B. Dimensión mediación del Proceso de conflicto y Relaciones interpersonales para el desarrollo sostenible.**

**Hipótesis nula:** La mediación no influye significativamente en las relaciones interpersonales para el desarrollo sostenible de la jurisdicción de Chumbivilcas de la Región Cusco.

**Hipótesis alterna:** La mediación influye significativamente en las relaciones interpersonales para el desarrollo sostenible de la provincia de Chumbivilcas de la Región Cusco.

**Figura 2:** Ecuaciones estructurales respecto a la mediación y las relaciones interpersonales para el progreso perdurable de la jurisdicción de Chumbivilcas.



### **Evaluación de la Relación entre Mediación y Relaciones Interpersonales.**

Se observa que la variable "Mediación" tiene una influencia positiva sobre "Relaciones Interpersonales" con un coeficiente de 1.10, lo que indica una fuerte relación positiva. Las dimensiones de "Relaciones Interpersonales" incluyen:

- Resolución de conflictos (0.74) → Mayor impacto.
- Actividad social afectiva (0.54).
- Ambiente colaborativo (0.69).
- Manejo de la comunicación (0.45).

Estos valores reflejan que una mejor mediación facilita significativamente el fortalecimiento de las interacciones humanas.

### **Impacto en el Desarrollo Sostenible.**

Las interacciones humanas tienen un impacto directo y positivo sobre el Desarrollo Sostenible con un coeficiente de 1.36, lo que indica una relación muy fuerte; sin embargo, la relación directa entre Mediación y Desarrollo Sostenible es negativa (- 0.59), lo que sugiere que la mediación por sí sola no genera desarrollo sostenible, pero sí a través de su influencia en las relaciones interpersonales.

### **Descomposición del Desarrollo Sostenible.**

El Desarrollo Sostenible se explica por tres dimensiones:

- Desarrollo Social (0.81) → Principal factor.
- Desarrollo Económico (0.43) → Contribución moderada.
- Desarrollo Ambiental (0.22) → Menor impacto.

### **Contrastación de la Hipótesis.**

La hipótesis nula establece que la mediación no influye significativamente en las relaciones interpersonales para el desarrollo sostenible.

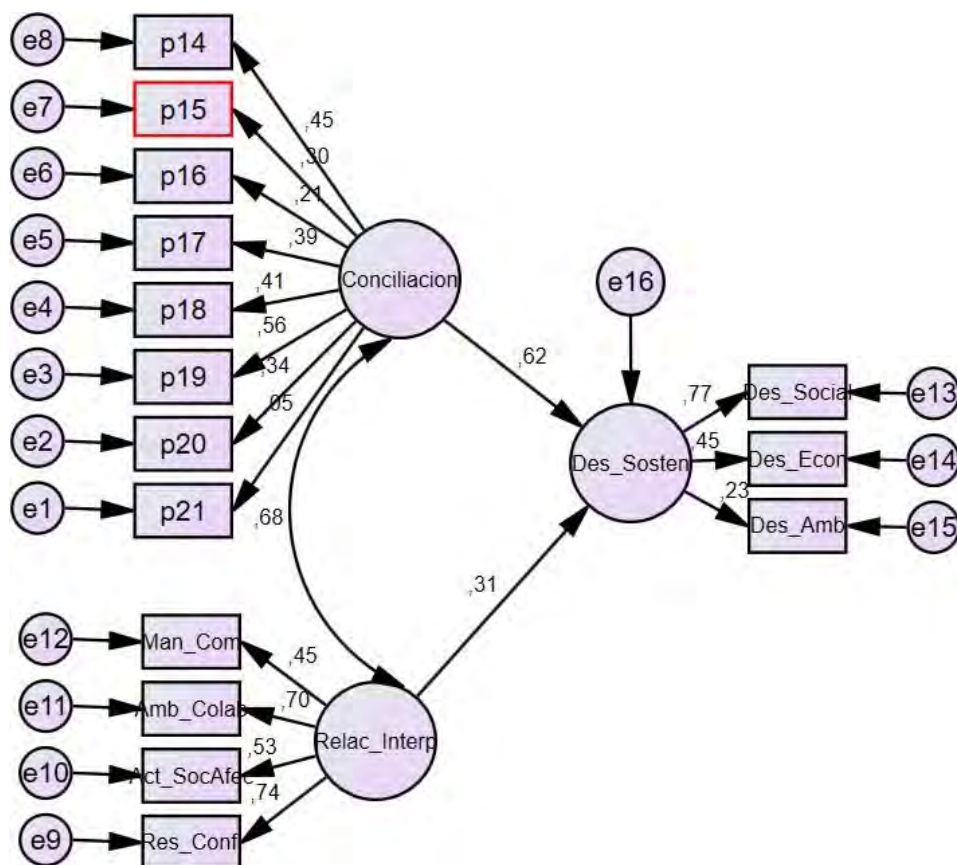
No obstante, los resultados muestran que la mediación tiene una influencia fuerte y positiva en las relaciones interpersonales (1.10), y estas, a su vez, impactan significativamente en el desarrollo sostenible (1.36). En efecto, se aparta la hipótesis nula y se valida la alternativa: La mediación impacta de manera relevante en las interacciones humanas para el progreso perdurable. En tal sentido la mediación no impacta directamente el desarrollo sostenible, pero sí mejora las relaciones interpersonales, las cuales son determinantes para su logro, por lo resulta imprescindible reforzar los procedimientos de mediación para fomentar la resolución de conflictos, mejorar el ambiente colaborativo y optimizar la comunicación, lo que favorecerá el progreso perdurable en la jurisdicción de Chumbivilcas.

**C. Dimensión conciliación del Proceso de conflicto y Relaciones interpersonales para el progreso perdurable.**

**Hipótesis nula:** La conciliación no influye directamente en las relaciones interpersonales para el desarrollo sostenible de la provincia de Chumbivilcas de la Región Cusco.

**Hipótesis alterna:** La conciliación influye directamente en las relaciones interpersonales para el desarrollo sostenible de la provincia de Chumbivilcas de la Región Cusco.

**Figura 3:** La conciliación y las relaciones interpersonales para el desarrollo sostenible de la provincia de Chumbivilcas de la Región Cusco.



### Evaluación de la Relación entre Conciliación y Relaciones Interpersonales.

- La variable Conciliación tiene una influencia positiva sobre Relaciones Interpersonales con un coeficiente de 0.31, lo cual evidencia un vínculo de intensidad media.
- Las dimensiones de Relaciones Interpersonales y sus pesos factoriales son:
  - Resolución de conflictos (0.74) → Mayor impacto.
  - Actividad social afectiva (0.53).
  - Ambiente colaborativo (0.70).
  - Manejo de la comunicación (0.45).
- Esto significa que una mejor conciliación contribuye al fortalecimiento de la capacidad de resolver conflictos y mejorar la comunicación en la comunidad.

### **Impacto en el Desarrollo Sostenible.**

- La Conciliación tiene un efecto positivo directo sobre el Desarrollo Sostenible con un coeficiente de 0.62, indicando una relación significativa.

- Asimismo, las Relaciones Interpersonales también impactan en el desarrollo sostenible con 0.31, aunque con menor peso que la conciliación.

- **El Desarrollo Sostenible se desglosa en:**

- Desarrollo Social (0.77) → Factor dominante.
- Desarrollo Económico (0.45).
- Desarrollo Ambiental (0.23).

### **Contrastación de la Hipótesis.**

- La hipótesis nula establece que la conciliación no influye directamente en las interacciones humanas para el progreso sostenible.

- Sin embargo, los coeficientes muestran que la conciliación influye en los vínculos sociales (0.31) y en el progreso sostenible (0.62).

- Se descarta la hipótesis nula y se valida la alternativa, confirmando que la conciliación influye directamente en los vínculos entre personas para el progreso sostenible en Chumbivilcas.

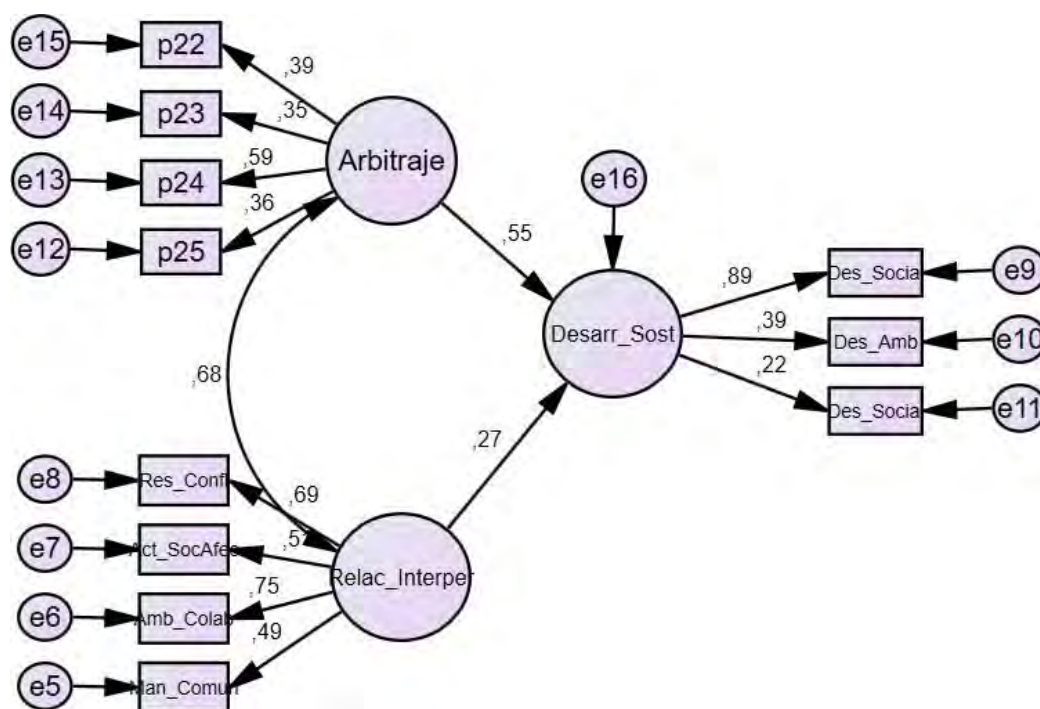
Por ende, se tiene que la conciliación es un factor clave para mejorar los vínculos entre personas, mejorando la gestión de desacuerdos y la comunicación; respecto a su influencia en el progreso perdurable es significativo, especialmente en el desarrollo social. Por lo que es evidente fortalecer estrategias de conciliación para mejorar la unidad comunitaria y el avance sostenible en la provincia de Chumbivilcas.

### **D. Dimensión arbitraje del Proceso de conflicto y Relaciones interpersonales para el desarrollo sostenible.**

**Hipótesis nula:** El arbitraje no influye directamente en las relaciones interpersonales para el desarrollo sostenible de la provincia de Chumbivilcas de la Región Cusco.

**Hipótesis alterna:** El arbitraje influye directamente en las relaciones interpersonales para el desarrollo sostenible de la provincia de Chumbivilcas de la Región Cusco.

**Figura 4:** Ecuaciones estructurales respecto al arbitraje y las relaciones interpersonales para el progreso perdurable de la jurisdicción de Chumbivilcas.



#### Análisis del Modelo de Ecuaciones Estructurales.

La figura de ecuaciones estructurales presenta los coeficientes estandarizados de las relaciones entre las variables Arbitraje, Relaciones Interpersonales (Relac\_Interper) y Desarrollo Sostenible (Desarr\_Sost). A continuación, se interpreta cada relación clave del modelo:

- Carga factorial del arbitraje en sus indicadores:

- p22 (0.39), p23 (0.35), p24 (0.59) y p25 (0.36) presentan pesos significativos, lo que indica que estas variables explican adecuadamente la dimensión arbitraje.

- Relación entre arbitraje y relaciones interpersonales:

- El coeficiente estructural entre Arbitraje y Relaciones Interpersonales es 0.68, lo que sugiere una correlación positiva y significativa. Esto implica que el arbitraje ejerce una influencia favorable en la consolidación de las interacciones humanas, promoviendo resolución de conflictos, comunicación efectiva y cooperación.

- Vínculo entre interacciones humanas y progreso sostenible:

- El vínculo entre interacciones humanas y progreso sostenible es 0.27, lo que indica que una mejor calidad en las interacciones sociales contribuye, aunque en menor medida, al desarrollo sostenible.

- Relación entre arbitraje y desarrollo sostenible:

- El coeficiente estructural entre Arbitraje y Desarrollo Sostenible es 0.55, lo que sugiere que el arbitraje contribuye directamente al desarrollo sostenible, aunque en menor medida que a las relaciones interpersonales.

### **Interpretación de Resultados.**

- Dado que los coeficientes estructurales son positivos y significativos, se aparta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se valida la alternativa ( $H_1$ ).

- El arbitraje se muestra como un factor clave en la mejora de las interacciones humanas, lo que influye en el progreso sostenible en la provincia de Chumbivilcas.

- Este resultado respalda la importancia del arbitraje en la gestión de conflictos dentro de la comunidad, facilitando acuerdos y promoviendo un ambiente colaborativo.

El arbitraje es un mecanismo efectivo para fortalecer los vínculos humanos en la provincia de Chumbivilcas, respecto a los vínculos humanos influyen en el desarrollo

sostenible, aunque en menor medida que la relación directa del arbitraje con el desarrollo sostenible. En tal sentido se hace necesario fortalecer estrategias de arbitraje en la comunidad, promoviendo espacios de diálogo y resolución de conflictos como mecanismos clave para el desarrollo sostenible.

#### **4.3.2 Resultado para la relación entre la variable Proceso de conflicto y las variables Interacciones sociales y desarrollo sostenible.**

**Hipótesis nula:** El proceso de conflicto no influye en las relaciones interpersonales para el desarrollo sostenible de la provincia de Chumbivilcas de la Región Cusco.

**Hipótesis alterna:** El proceso de conflicto influye en las relaciones interpersonales para el desarrollo sostenible de la provincia de Chumbivilcas de la Región Cusco.

**Tabla 29:**Tabla de doble entrada entre proceso de conflicto y desarrollo sostenible.

		DESARROLLO SOSTENIBLE								Rho de Spearman Índice sig (bilateral)	
		Bajo		Medio		Alto		Total			
		N	%	N	%	N	%	N	%		
PROCESO DE CONFLICTO	Bajo	10	6.80	5	3.40	0	0.00	15	10.20	0.701	,000
	Medio	8	5.44	83	56.46	9	6.12	100	68.03		
	Alto	0	0.00	7	4.76	25	17.01	32	21.77		
TOTAL		18	12.24	95	64.63	34	23.13	147	100.00		

Fuente: Cuestionario administrado.

#### **Evaluación y explicación.**

Los resultados muestran donde, dentro del grupo con bajo manejo del proceso de conflicto, el 66,7 % de los casos presenta niveles bajo y medio de desarrollo sostenible, y ninguno alcanza el nivel alto. En el grupo con manejo medio del proceso de conflicto, predomina el desarrollo sostenible medio (56,46 %), con una proporción menor en el nivel alto (6,12 %). Por su parte, en el grupo con alto manejo del proceso de conflicto, la mayor parte (17,01 %) alcanza un desarrollo sostenible alto, seguido de un 4,76 % en el nivel medio. El índice de asociación de Spearman ( $\rho = 0,701$ ) evidencia un vínculo favorable y fuerte entre

el manejo del proceso de conflicto y el desarrollo sostenible; es decir, a medida que el manejo del proceso de conflicto es más adecuado, también aumenta el nivel de desarrollo sostenible. La significancia estadística ( $p < 0,001$ ) afirma que esta asociación es estadísticamente significativa, por lo que se rechaza la hipótesis nula de falta de vínculo entre las variables. En síntesis, se observa una conexión fuerte y significativa: un mejor manejo del proceso de conflicto está asociado con mayores niveles de desarrollo sostenible en la población evaluada.

**Tabla 30:** Tabla de doble entrada entre relaciones interpersonales y desarrollo sostenible.

		DESARROLLO SOSTENIBLE								Rho de Spearman	
		Bajo		Medio		Alto		Total			
		N	%	N	%	N	%	N	%	Coefficiente	sig (bilateral)
RELACIONES INTERPERSONALES	<b>Bajo</b>	10	6.80	25	17.01	1	0.68	36	24.49	0.477	,000
	<b>Medio</b>	8	5.44	61	41.50	17	11.56	86	58.50		
	<b>Alto</b>	0	0.00	9	6.12	16	10.88	25	17.01		
<b>Total</b>		<b>18</b>	<b>12.24</b>	<b>95</b>	<b>64.63</b>	<b>34</b>	<b>23.13</b>	<b>147</b>	<b>100.00</b>		

Fuente: Cuestionario administrado.

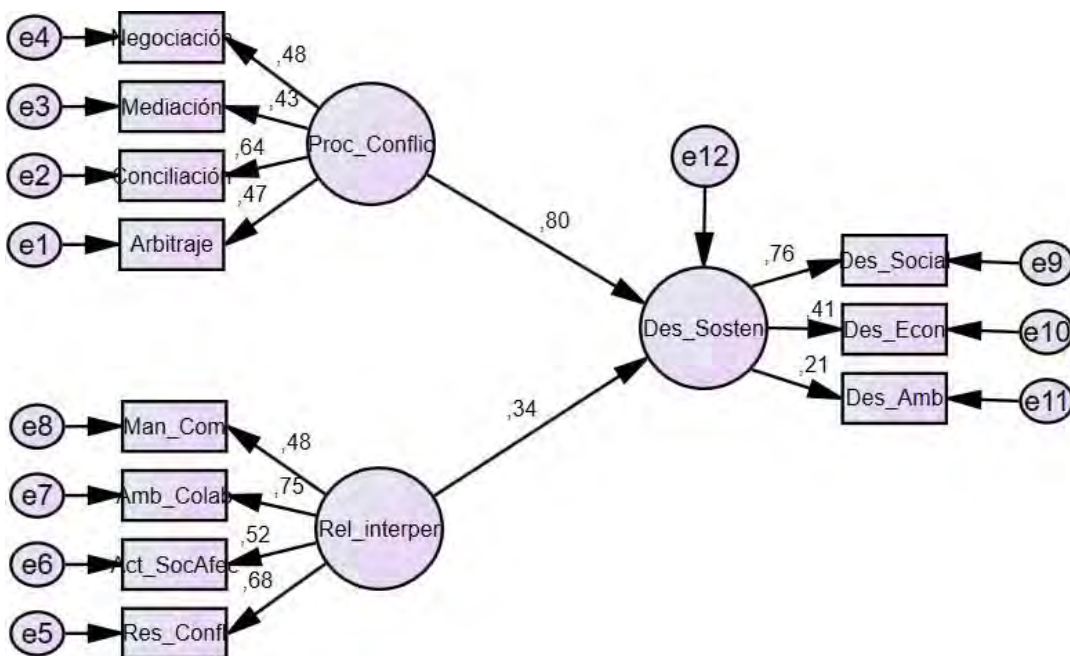
### Evaluación y explicación:

Los datos evidencian que el grupo con bajo nivel de relaciones interpersonales, la mayoría presenta un desarrollo sostenible medio (17,01 %) y bajo (6,80 %), mientras que solo el 0,68 % alcanza un nivel alto. En el grupo con nivel medio de interacciones humanas, predomina el desarrollo sostenible medio (41,50 %), seguido de un 11,56 % en el nivel alto. Por su parte, en el grupo con alto nivel de relaciones interpersonales, la proporción más elevada se ubica en el desarrollo sostenible alto (10,88 %), seguido del nivel medio (6,12 %). El índice de asociación de Spearman ( $\rho = 0,477$ ) evidencia un vínculo favorable de intensidad media entre las interacciones humanas y el progreso perdurable; esto significa que conforme se fortalecen las interacciones humanas, también tiende a aumentar el nivel de desarrollo sostenible. La significancia estadística ( $p < 0,001$ ) indica lo que confirma que el vínculo tiene

relevancia estadística, permitiendo descartar la hipótesis nula de inexistencia de relación. En síntesis, los resultados muestran que mejores relaciones interpersonales están asociadas con mayores niveles de desarrollo sostenible, aunque la intensidad de la relación es moderada.

Considerando que el índice de asociación de Spearman entre el manejo del proceso de conflicto y los vínculos sociales para el progreso sostenible es positivo y estadísticamente significativo ( $\rho = 0,701$  y  $\rho = 0,477$ ;  $p < 0,001$ ), se descarta la hipótesis nula y se valida la alternativa. Esto confirma que el proceso de conflicto influye de manera significativa en las relaciones interpersonales para el progreso sostenible de jurisdicción de Chumbivilcas, siendo la relación alta en el primer caso y moderada en el segundo.

**Figura 5:** Esquema de las Ecuaciones Estructurales para la influencia entre el proceso de conflicto con las relaciones interpersonales para el progreso perdurable de la jurisdicción de Chumbivilcas.



## **Análisis e Interpretación de Resultados – Proceso de Conflicto y Relaciones Interpersonales para el Desarrollo Sostenible.**

### **1. Evaluación de la Hipótesis.**

El modelo de ecuaciones estructurales muestra el vínculo entre las dimensiones del Proceso de Conflicto y Relaciones Interpersonales con el Desarrollo Sostenible. A partir de esto, se pueden evaluar las siguientes hipótesis:

- **Hipótesis Nula ( $H_0$ ):** El proceso de conflicto y las relaciones interpersonales no influyen significativamente en el desarrollo sostenible de la provincia de Chumbivilcas.

- **Hipótesis Alterna ( $H_1$ ):** El proceso de conflicto y las relaciones interpersonales influyen significativamente en el desarrollo sostenible de la provincia de Chumbivilcas.

Análisis del Modelo de Ecuaciones Estructurales En la figura, se presentan las cargas factoriales de las variables observadas sobre sus respectivas dimensiones latentes, así como las relaciones entre los constructos principales del estudio. Proceso de Conflicto y su vínculo con la Sostenibilidad.

- **Carga factorial de los indicadores del Proceso de Conflicto:**

- Negociación (0.48)
- Mediación (0.43)
- Conciliación (0.64)
- Arbitraje (0.47)

Esto sugiere que la conciliación es la estrategia más representativa dentro del proceso de conflicto, seguida por la negociación y el arbitraje.

- **Relación entre Proceso de Conflicto y Desarrollo Sostenible:**

- El coeficiente estructural es 0.80, lo que indica una fuerte influencia positiva.

- Esto implica que un adecuado manejo de los conflictos mediante estos mecanismos contribuye significativamente a la sostenibilidad en la jurisdicción de Chumbivilcas.

- **Relaciones Interpersonales y su conexión con la sostenibilidad**

- **Carga factorial de los indicadores de Relaciones Interpersonales:**

- Manejo de la Comunicación (0.48)

- Ambiente Colaborativo (0.75)

- Actividad Socioafectiva (0.52)

- Resolución de Conflictos (0.68)

- El ambiente colaborativo es el indicador más influyente, lo que sugiere que un entorno basado en la cooperación es clave para la mejora de los vínculos entre personas.

- **Vínculo entre Interacciones Humanas y Desarrollo Sostenible:**

- El coeficiente estructural es 0.34, indicando una relación positiva pero menos fuerte que la del proceso de conflicto.

- Esto implica que la calidad de las interacciones personales contribuye al desarrollo sostenible, pero en menor medida que la gestión de conflictos.

**Desarrollo Sostenible y sus Dimensiones.**

- **Carga factorial de los indicadores del Desarrollo Sostenible:**

- Desarrollo Social (0.76)

- Desarrollo Económico (0.41)

- Desarrollo Ambiental (0.21)

Se observa que el desarrollo social es el componente más significativo del desarrollo sostenible en este contexto, seguido por el desarrollo económico y, en menor medida, por el ambiental.

### **Interpretación de Resultados.**

- Se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), ya que tanto el proceso de conflicto (0.80) como las relaciones interpersonales (0.34) inciden en la sostenibilidad.

- La gestión del conflicto a través de estrategias como la conciliación, negociación y arbitraje tiene un impacto clave en la sostenibilidad de la comunidad.

- Las relaciones interpersonales también son importantes, especialmente en el impulso de un ambiente colaborativo y solución a problemas.

- El desarrollo social es el aspecto más beneficiado por estas relaciones, lo que indica que la cohesión y estabilidad social son prioritarias en la provincia de Chumbivilcas.

Unas pre-conclusiones es que la adecuada gestión de conflictos y el fortalecimiento de las interacciones humanas resultan decisivas en el desarrollo sostenible de la provincia de Chumbivilcas, con un énfasis en el desarrollo social.

- **Recomendaciones:**

- Implementar programas de capacitación en negociación, conciliación y arbitraje para fortalecer la gestión de conflictos.

- Promover un ambiente colaborativo dentro de las comunidades para mejorar las relaciones interpersonales.

- Diseñar políticas públicas que fomenten el desarrollo social como base para la sostenibilidad en la región.

#### **4.4 Discusión de resultados**

Los resultados logrados en este estudio demuestran que tanto el proceso de conflicto como las relaciones interpersonales influyen significativamente en el progreso sustentable de

la jurisdicción de Chumbivilcas. Específicamente, se halló que la gestión del conflicto mediante estrategias como la negociación, mediación, conciliación y arbitraje tiene un impacto sustancial en la sostenibilidad social y económica de la región. Además, las interacciones humanas cumplen un rol relevante en la colaboración y resolución de conflictos dentro de la comunidad, fortaleciendo la cohesión social.

El objetivo principal de la investigación fue evaluar la implicancia del proceso de conflicto y las interacciones humanas en el desarrollo sostenible de Chumbivilcas. Los hallazgos confirman que el desarrollo sostenible está vinculado a la capacidad de gestión de conflictos y la calidad de los vínculos entre los integrantes de la comunidad.

#### ***4.4.1 Análisis y comparación con la literatura existente***

Diversos estudios han abordado vínculo con la gestión del conflicto y el progreso sustentable. Investigaciones previas sugieren que la resolución pacífica de disputas fortalece la cohesión social y contribuye a la estabilidad económica y ambiental. Por ejemplo, Lederach (1997) argumenta que la conciliación y mediación pueden reducir la violencia y fomentar la paz social. Asimismo, Galtung (2000) destaca que el arbitraje efectivo puede minimizar las desigualdades y mejorar la distribución de recursos.

Los hallazgos de este estudio respaldan estas teorías, ya que se evidencia que la conciliación y negociación tienen una fuerte relación con el desarrollo sostenible. Sin embargo, a diferencia de otros estudios, en este contexto específico, el desarrollo ambiental presenta una menor influencia en comparación con los aspectos sociales y económicos.

#### ***4.4.2 Implicaciones teóricas y prácticas contribuciones teóricas:***

- Se fortalece la teoría del conflicto al demostrar empíricamente su impacto en el desarrollo sostenible.

- Se proporciona evidencia cuantitativa de la relación entre estrategias de gestión de conflictos y el progreso social y económico.

**Implicaciones prácticas:**

- Es fundamental implementar capacitaciones en gestión de conflictos para fortalecer las interacciones humanas dentro de la comunidad.

- Las políticas públicas deben iniciar la concordancia y el arbitraje como estrategias efectivas para la resolución de disputas.

- Se debe fomentar la colaboración entre líderes comunitarios y autoridades locales para fortalecer la cohesión social.

#### ***4.4.3 Explicación de resultados inesperados***

Uno de los hallazgos inesperados fue la baja influencia del desarrollo ambiental en comparación con el social y económico. Esto podría explicarse por la prioridad que las comunidades de Chumbivilcas otorgan a las necesidades inmediatas de estabilidad social y oportunidades económicas, relegando a un plano secundario la atención hacia la sostenibilidad ambiental. Además, factores como la falta de educación ambiental o políticas de desarrollo sostenible podrían haber influido en este resultado.

#### ***4.4.4 Limitaciones del estudio***

Entre las limitaciones identificadas en esta investigación se encuentran:

- Muestra limitada: Se enfocó exclusivamente en la provincia de Chumbivilcas, lo que puede restringir la extrapolación de los resultados a otras zonas.

- Factores externos: Elementos como la influencia gubernamental y cambios económicos no fueron considerados en profundidad.

- Enfoque en percepciones: La metodología utilizada se basó en encuestas y entrevistas, lo que puede estar sujeto a sesgos de respuesta.

El impacto de estas limitaciones radica en la urgencia de efectuar investigaciones más extensas y con metodologías complementarias para confirmar los hallazgos.

#### ***4.4.5 Sugerencias para futuras investigaciones***

- Ampliar la investigación a otras provincias para validar los resultados y determinar si las relaciones observadas son generalizables.
- Incorporar análisis cualitativos que permitan comprender en mayor profundidad la dinámica social en el manejo de problemas.
- Evaluar el impacto de programas de capacitación en resolución de problemas para medir cambios a largo plazo en las comunidades.
- Examinar con mayor detalle la dimensión ambiental y los factores que limitan su desarrollo en Chumbivilcas.

En tal sentido, el estudio proporciona evidencia sólida de que el proceso de conflicto y las interacciones humanas desempeñan un papel crucial en el desarrollo sostenible de Chumbivilcas. Se destaca la importancia de la conciliación y la negociación como herramientas clave en la resolución de disputas, así como la necesidad de fortalecer el ambiente colaborativo dentro de la comunidad.

Finalmente, la investigación reafirma la importancia de diseñar estrategias efectivas de gestión de problemas para lograr un progreso sostenible equitativo y duradero en la jurisdicción.

## **CAPÍTULO V**

### **PROPUESTA PARA LA SOLUCION DE CONFLICTOS Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES DEL DESARROLLO SOSTENIBLE**

#### **5.1 Prologo**

Para abordar la solución de problemas y mejorar las interacciones personales en Chumbivilcas, se sugiere implementar una estrategia integral basada en diversos enfoques que promuevan un desarrollo sostenible, tomando en cuenta los lineamientos nacionales para el manejo de problemas sociales. Posteriormente, se detalla propuestas estratégicas para cada enfoque mencionado.

##### **5.1.1 Enfoque de proceso**

###### **Creación de mesas de diálogo permanente.**

Establecer mesas de diálogo con representantes de la comunidad, el gobierno regional y las empresas, facilitadas por mediadores entrenados en resolución de conflictos, para mantener un canal de comunicación constante.

###### **Mapeo y monitoreo de conflictos.**

Implementar una herramienta de mapeo para identificar los conflictos existentes y latentes, con índices que viabilizan monitorear la progreso de estos. Este proceso ayudará a anticipar problemas antes de que escalen.

###### **Formación en gestión de conflictos.**

Capacitar a líderes comunitarios, autoridades locales y representantes empresariales en técnicas de mediación y negociación, con un enfoque específico en los conflictos ambientales y sociales característicos de la región.

### ***5.1.2 Enfoque de Equidad***

#### **Promoción de derechos y responsabilidades.**

Realizar campañas educativas para la comunidad sobre sus derechos y deberes relacionados con los proyectos de desarrollo. Esto incluye informar sobre los derechos a la consulta previa y el respeto a la propiedad comunitaria.

#### **Asistencia legal comunitaria.**

Establecer oficinas de asistencia legal en Chumbivilcas que ofrezcan apoyo gratuito a las comunidades para resolver conflictos por vías legales, fomentando el respeto a las normas y los derechos de cada grupo involucrado.

#### **Fortalecimiento de mecanismos de transparencia.**

Exigir a las empresas mineras y al gobierno que proporcionen información clara y accesible sobre los proyectos y sus impactos, garantizando que las decisiones se adopten sobre la base en la legalidad y la equidad.

### ***5.1.3 Enfoque de pacificación***

#### **Programas de educación para la pacificación.**

Incluir en las escuelas y espacios comunitarios programas de formación en paz y la resolución pacífica de problemas, sensibilizando a los jóvenes y adultos sobre la importancia del respeto y la cooperación.

#### **Jornadas de reconciliación comunitaria.**

Organizar jornadas donde los distintos actores puedan expresar sus preocupaciones y llegar a acuerdos en un ambiente de respeto mutuo, usando actividades que promuevan la cooperación y el entendimiento.

**Mediadores comunitarios.**

Formar a miembros de la comunidad como mediadores, capacitados para actuar de manera neutral en conflictos internos o con actores externos, generando confianza en la imparcialidad del proceso.

**5.1.4 Enfoque intercultural****Promoción del respeto a la cultura local.**

Fomentar la valoración de las tradiciones, valores y formas de vida de las poblaciones de Chumbivilcas, asegurando que las empresas y el gobierno adapten sus interacciones y negociaciones en función de la cultura local.

**Capacitación intercultural para empresas y funcionarios.**

Implementar programas de capacitación intercultural para que los representantes de empresas y autoridades comprendan y respeten las prácticas y percepciones de la comunidad, reduciendo malentendidos y desconfianza.

**Uso de lenguas originarias.**

Asegurar, que la comunicación oficial y las negociaciones con las comunidades incluyan el uso de lenguas locales, facilitando una comunicación directa y accesible para todos los participantes.

**5.1.5 Enfoque institucional fortalecimiento de las instituciones locales**

Apoyar a las instituciones locales mediante capacitación y recursos para gestionar conflictos de manera eficiente, permitiendo una respuesta rápida y justa a los problemas que surjan en el ámbito social o ambiental.

**Sistema de supervisión multisectorial.**

Crear un equipo de supervisión integrado por funcionarios gubernamentales, la empresa y la comunidad para supervisar el cumplimiento de acuerdos y políticas, promoviendo una vigilancia imparcial y colaborativa.

**Reforzamiento de la oficina regional de gestión de conflictos.**

Aumentar los recursos y personal especializado en la Oficina Regional de Gestión de problemas en Cusco para una atención más rápida y focalizada de los conflictos en Chumbivilcas.

**5.2 Enfoque de resultados****Metas claras y evaluación periódica.**

Definir metas específicas para la solución de conflictos y el progreso sostenible en Chumbivilcas, con evaluaciones periódicas que permitan ajustar las estrategias según los resultados obtenidos.

**Indicadores de bienestar comunitario.**

Implementar indicadores de bienestar que midan la repercusión de los proyectos en el bienestar de las comunidades, tales como salud, acceso a recursos naturales, y niveles de empleo local.

**Acciones de compensación y beneficio social.**

Incluir en los acuerdos de conflicto compromisos concretos para mejorar las condiciones de la comunidad, como la construcción de infraestructura social y el apoyo a la educación, con el fin de dar beneficios tangibles a las comunidades afectadas.

### **5.3 Lineamientos para el manejo de disputas sociales**

Estas estrategias deben estar alineadas con los Directrices y Métodos para el Manejo de Conflictos Sociales, promovidos por la Dirección del Consejo de ministros. Algunas acciones clave basadas en estos lineamientos incluyen:

#### **Impulsar la intervención ciudadana**

Implicar a la población local en la adopción de decisiones relacionadas con el desarrollo y la explotación de recursos naturales, de manera que se sientan parte del proceso.

#### **Prevención de conflictos.**

Crear planes de prevención de conflictos que anticipen y minimicen las causas de estos mediante evaluaciones de impacto socioambiental y la inclusión de todas las voces desde la planificación inicial.

#### **Diálogo y concertación.**

Promover mesas de concertación entre las partes interesadas antes de que surjan conflictos graves, con facilitadores y mediadores que guíen el procedimiento conforme a la ley.

#### **Fortalecimiento de capacidades.**

Proporcionar capacitación continua en manejo de conflictos y fomento de la paz a las autoridades y líderes locales, de manera que puedan manejar adecuadamente las tensiones sociales y fomentar un ambiente de respeto y diálogo. Estas estrategias buscan ofrecer soluciones inclusivas y sostenibles a los conflictos sociales en Chumbivilcas, integrando las perspectivas de todos los actores y promoviendo un desarrollo armónico entre las actividades económicas y la vida comunitaria.

## CONCLUSIONES

**Primera:** El análisis realizado con una muestra probabilística de 147 participantes demuestra que tanto el proceso de conflicto como las relaciones interpersonales influyen de manera significativa en la sostenibilidad de la provincia de Chumbivilcas. Los resultados evidencian una correlación alta y positiva entre el proceso de conflicto y el desarrollo sostenible ( $\rho = 0,701$ ;  $p < 0,001$ ), y una correlación moderada y positiva entre las interacciones humanas y el desarrollo sostenible ( $\rho = 0,477$ ;  $p < 0,001$ ). Estos hallazgos confirman que la gestión adecuada de los conflictos y la consolidación de relaciones interpersonales sólidas constituyen factores decisivos en la construcción de un desarrollo sostenible.

**Segunda:** Las dimensiones del proceso de conflicto presentan correlaciones positivas y significativas con el desarrollo sostenible, aunque con distinta intensidad. La negociación muestra el coeficiente más alto ( $\rho = 0,936$ ;  $p < 0,001$ ), seguida de la mediación ( $\rho = 0,575$ ;  $p < 0,001$ ), el arbitraje ( $\rho = 0,284$ ;  $p < 0,001$ ) y la conciliación ( $\rho = 0,164$ ;  $p < 0,05$ ). Esto evidencia que la negociación y la mediación son los mecanismos más efectivos para fortalecer el desarrollo sostenible, mientras que la conciliación y el arbitraje, aunque influyentes, presentan un menor impacto.

**Tercera:** Las dimensiones de las relaciones interpersonales también muestran correlaciones positivas y estadísticamente significativas con el desarrollo sostenible. El ambiente de colaboración alcanza la correlación más alta ( $\rho = 0,503$ ;  $p < 0,001$ ), seguido de la resolución de conflictos ( $\rho = 0,464$ ;  $p < 0,001$ ), el manejo de la comunicación ( $\rho = 0,427$ ;  $p < 0,001$ ) y las actitudes socioafectivas ( $\rho = 0,387$ ;  $p < 0,001$ ). Estos resultados indican que

la cooperación, la comunicación efectiva y la capacidad de resolver diferencias son elementos indispensables para fortalecer la sostenibilidad en la provincia.

**Cuarta:** La evidencia estadística confirma que la implementación de estrategias orientadas al proceso de conflicto y a las relaciones interpersonales resulta fundamental. El proceso de conflicto presenta una correlación alta y positiva con el desarrollo sostenible ( $\rho = 0,701$ ;  $p < 0,001$ ), mientras que las relaciones interpersonales registran una correlación moderada y positiva ( $\rho = 0,477$ ;  $p < 0,001$ ). Estos resultados justifican la necesidad de proponer mecanismos de negociación y mediación, así como programas de fortalecimiento de las relaciones interpersonales, como vías efectivas para alcanzar una sostenibilidad completa en la provincia.

## RECOMENDACIONES

**Primera:** Se recomienda que las autoridades locales y las organizaciones sociales incorporen en sus planes de gestión estrategias que fortalezcan simultáneamente la solución pacífica de disputas y las interacciones humanas, dado que ambas variables evidencian una influencia significativa en el desarrollo sostenible.

**Segunda:** Es conveniente priorizar la capacitación en negociación y mediación, dado que estas dimensiones registraron el índice de correlación más altos ( $\rho = 0,936$  y  $\rho = 0,575$  respectivamente). Asimismo, se sugiere fortalecer institucionalmente los mecanismos de arbitraje y conciliación, a fin de ampliar las alternativas de gestión de conflictos en la provincia.

**Tercera:** Se recomienda implementar programas de formación en comunicación asertiva, trabajo colaborativo y desarrollo de habilidades socioemocionales, considerando que estas dimensiones presentaron correlaciones significativas con el desarrollo sostenible ( $\rho$  entre 0,387 y 0,503). De esta manera, se favorecerá un clima de cooperación, confianza y cohesión social.

**Cuarta:** Es prioritario diseñar una propuesta integral que articule la gestión pacífica de conflictos con el fortalecimiento de las relaciones interpersonales. Esta propuesta debe contemplar espacios permanentes de diálogo, procesos de mediación comunitaria y programas de construcción de confianza entre los actores locales, asegurando así un impacto positivo y duradero en la sostenibilidad de la provincia.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Allport, G. (1970). *LA PERSONALIDAD*. Obtenido de <https://www.britannica.com/biography/Gordon-W-Allport>
- Alvarado, A., & Beltrán, S. (2008). Efectos de la satisfacción emocional y evaluativa. *Efectos de la satisfacción emocional y evaluativa*.
- Alvarez, Z., & Silva, T. (2019). Pobreza y desarrollo en el contexto minero de la región Cusco: una mirada de la situación de la salud infantil en provincias conexas a la minería formal. ©*Mesa de Concertación para la Lucha contra la Pobreza*, 1-17. Obtenido de <https://www.mesadeconcertacion.org.pe/storage/documentos/2019-04-16/pobreza-y-desarrollo-en-el-contexto-minero-de-la-region-cusco-reporte-final.pdf>
- Andrade, S. (2008). *DICCIONARIO DE ECONOMIA Y FINANZAS*. LIMA: ANDRADE.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación, introducción a la metodología de investigación*. . CARACAS: Episteme. .
- Boletín electrónico de Cooperación. (2019). El nuevo informe del observatorio de conflictos mineros. *COOPERACION -LIMA*.
- Borda, R. (2019). *Estrés laboral y las relaciones interpersonales en la Institución*. CUSCO: UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO.
- Burns, T., & Stalker, G. (1961). *The management of innovation*. Tavistock.
- Calcina, K. (2018). “*DIFERENCIAS DE LOS ESTILOS DE GESTIÓN DE CONFLICTOS INTERPERSONALES DEL PERSONAL OPERATIVO Y EL PERSONAL ADMINISTRATIVO*”. AREQUIPA: UNIVERSIDAD CATÓLICA SAN PABLO. Obtenido de <https://repositorio.ucsp.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/fa93dd03-603d-45b2-927a-9affde8d2a51/content>
- Camacho, C. (2023). *El manejo de la comunicación y motivación en la gestión de equipos de trabajo exitosos*. Obtenido de El manejo de la comunicación y motivación en la gestión de equipos de trabajo exitosos: <https://es.linkedin.com/pulse/el-manejo-de-la-comunicaci%C3%B3n-y-motivaci%C3%B3n-en-gesti%C3%B3n-camachomar%C3%ADn-munoe>
- Ccarhuarupay, L. (2024). Sistema de Gestión de Conflictos Sociales y su Impacto en el Desarrollo Regional en Cusco – Perú. *ESTUDIOS Y PERSPECTIVAS*. Obtenido de <file:///C:/Users/Halion/Downloads/13-SISTEMA+DE+GESTI%93N+DE+CONFLICTOS+SOCIALES+Y+SU+IMPACTO+EN+EL+DESARROLLO+REGIONAL+EN+CUSCO+%E2%80%93+PER%9A.pdf>
- Ceneval, A. (2006). *Guía de la prueba de conocimientos sobre la capacidad negociación*. MEXICO: Secretaria de la Función Pública. .
- Ceupe. (2019). *El proceso del conflicto*. Obtenido de El proceso del conflicto: <https://www.ceupe.com/blog/proceso-del-conflicto.html>
- Chacón, M. (2020). *DIMENSIONES DEL DESARROLLO SOSTENIBLE EN AMERICA LATINA*. QUITO: FUTURO LATINOAMERICANO.

- Chaves, N. (1 de JUNIO de 2015). *Características de un ambiente colaborativo*. Obtenido de Características de un ambiente colaborativo.: [https://desarrollo-ambientes-virtuales-colaborativos.fandom.com/es/wiki/3.\\_Caracter%C3%ADsticas\\_de\\_un\\_ambiente\\_colaborativo](https://desarrollo-ambientes-virtuales-colaborativos.fandom.com/es/wiki/3._Caracter%C3%ADsticas_de_un_ambiente_colaborativo).
- Chaves, N. (2018). Características de un ambiente colaborativo. *Revista Súper Negocio*. .
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: cGraw-Hill/Interamericana.
- Coll, F. (22 de SETIEMBRE de 2020). *Intermediación*. Obtenido de Intermediación: <https://economipedia.com/definiciones/intermediacion.html#:~:text=La%20intermediaci%C3%B3n%20es%20el%20proceso,realizar%20una%20transacci%C3%B3n%20o%20negociaci%C3%B3n>.
- Cures, S., & Alvarez, G. (2011). *Conciliación. Métodos alternativos*.
- Defensoria del pueblo de Colombia. (2024). Conflictividad social en el sector minero-energético en Colombia. *Defensoria del pueblo de Colombia*. Obtenido de <https://minsus.net/mineria-sustentable/wp-content/uploads/2024/10/conflictividad-social-en-el-sector-minero-energetico-en-colombia.pdf>
- Defensoria del pueblo. (2019). *Reporte de conflictos sociales N°. 188*. . Obtenido de defensorial del pueblo: <https://www.defensoria.gob.pe/>
- Diario gestion. (2019). Las bambas . *crean mesa tecnica para desarrollo de Chumbivilcas*.
- Drucker, F. (1999). *Management challenges for the 21st century*. HarperBusiness.
- Farrés, G. (2018). *Análisis de conflictos y Relaciones Internacionales, una elaboración teórica de Sociología del Poder Causas de la Guerra del Líbano de 2006*. MADRID: UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID.
- Fayol, H. (1916). *Administration industrielle et générale*. Dunod.
- Fernández, R. (2010). *La dimensión económica del desarrollo sostenible*. ESPAÑA: Editorial Club Universitario. .
- Fernández, R. (2010). *La dimensión económica del desarrollo sostenible*. ESPAÑA: Editorial Club Universitario. .
- Flórez, V. (2012). Esuqela de negociación basándose en intereses. *Artículo Digital Consultoría Estratégica en Gestión del Talento Humano*.
- Folberg, J., & Taylor, A. (1996). *Mediación. Resolución de conflictos sin litigio*. . MEXICO.
- Freeman, R. (1984). *Strategic management: A stakeholder approach*. Pitman.
- Fuentes, W. (2019). Antecedentes de conflicto. *Diario gestion - Lima*.
- Genao, M., Pérez, A., & Castro, R. (2014). *Relaciones Humanas*. República Dominicana: Impreso en República Dominicana.
- Gil, S. (3 de ABRIL de 2024). *Empleo: Qué es, su historia y evolución*. Obtenido de Empleo: Qué es, su historia y evolución: <https://economipedia.com/definiciones/empleo.html>
- Guba, E., & Lincoln, Y. (1994). PARADIGMA EN COMPETENCIA EN LKA INVESTIGACION CUALITATIVA. Obtenido de

[https://banner9.icesi.edu.co/ic\\_contenidos\\_pdf/adjuntos/202310/202310\\_11266\\_16092.pdf](https://banner9.icesi.edu.co/ic_contenidos_pdf/adjuntos/202310/202310_11266_16092.pdf)

- Habermas, J. (1981). *The theory of communicative action*. Beacon Press.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*.
- Ibarra, L. (2019). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional de los empleados de la Empresa de Transportes San Martín de Porres de la ciudad de Huacho, año 2018*. LIMA: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- INE. (2024). Indicadores de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. *OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE*. Obtenido de [https://www.ine.es/ods/publicacion\\_ods\\_2024.pdf](https://www.ine.es/ods/publicacion_ods_2024.pdf)
- Ivancevich, J., & Lorenzi, P. (1997). *Gestión de calidad y competitividad*. España: McGraw-Hill. . Obtenido de Ivancevich, J., & Lorenzi, P. (1997). . *Gestión de calidad y competitividad*. España: .
- Kuhn , T. ( 1962). *La estructura de las revoluciones científicas*.
- Lugo, E., & Santil, J. (2005). *LINEAMIENTOS PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE LA U.P.E.L. UNIVERSIDAD PEDAGOGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR MATURIN-MONAGAS 2004-05*. Estado Monagas: Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Martinez , M. (2024). *GUIA No.2 Resolucion de Cionflictos-Septiembre de 2023*. Obtenido de GUIA No.2 Resolucion de Cionflictos-Septiembre de 2023: <https://es.scribd.com/document/719804401/GUIA-No-2-resolucion-de-cionflictos-septiembre-de-2023>
- Martínez, A. (2017). *Comunicación Organizacional Práctica*. Manual Gerencia. .
- Martínez, A., & Nosnik, A. (1998). *Comunicación horizontas, informal y rumor en Comunicación y rumor*. Trillas.
- Martínez, A., & Salas , N. (2020). “*RELACIONES INTERPERSONALES Y ENGAGEMENT DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, SEDE LARAPA – 2020*”. CUSCO: UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO.
- Martínez, M. (2007). *El concepto de productividad en el análisis Económico*. México: Red de Estudios de la Economía Mundial. *El concepto de productividad en el análisis Económico*. México: Red de Estudios de la Economía Mundial.
- Massa, P., del Cisne, R., & Maldonado, D. (2018). *Minería a gran escala y conflictos sociales: un análisis para el sur de Ecuador*. *Revista Problemas del Desarrollo*, 194 (49), julio-septiembre 2018, 136. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/prode/v49n194/0301-7036-prode-49-194-119.pdf>
- Morales , V., & Hernández , A. (2004). *Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/28069743\\_Calidad\\_y\\_satisfaccion\\_en\\_los\\_servicios\\_conceptualizacion](https://www.researchgate.net/publication/28069743_Calidad_y_satisfaccion_en_los_servicios_conceptualizacion)

- Moreno, S., & Perez, E. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *DERECHO*, 1-21. Obtenido de <https://revistas.ces.edu.co/index.php/derecho/article/view/4684/2908>
- Observatorio de conflicto . (2013). *Conflicto Minero: Proyecto Constancia: amenaza con contaminar el río Velille o Maracay*. Obtenido de Conflicto Minero: Proyecto Constancia: amenaza con contaminar el río Velille o Maracay: [https://mapa.conflictosmineros.net/ocmal\\_db-v2/conflicto/view/927](https://mapa.conflictosmineros.net/ocmal_db-v2/conflicto/view/927)
- OMPI. (2018). *ARBITAJE*. Obtenido de <https://www.wipo.int/portal/es/>
- OMPI. (2020). *¿Qué es el arbitraje?* Obtenido de *¿Qué es el arbitraje?*: <https://www.wipo.int/amc/es/arbitration/what-is-arb.html>
- ONU. (2019). *Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)*. Obtenido de Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD): <https://www.greenpolicyplatform.org/organization/united-nations-development-programme-undp>
- Oviedo, H., & Campo, A. (2005). *Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach*. . Revista Colombiana de Psiquiatría,.
- Peiró, R. (2024). *Comunicación: Qué es, objetivos, características y elementos*. Obtenido de Comunicación: Qué es, objetivos, características y elementos: [https://economipedia.com/definiciones/comunicacion.html#google\\_vignette](https://economipedia.com/definiciones/comunicacion.html#google_vignette)
- Pérez, J., & Merino, M. (3 de AGOSTO de 2019). *define el dilema como una situación*. Obtenido de define el dilema como una situación: <https://es.scribd.com/document/420660900/Julian-Perez-Porto-y-Maria-Merino>
- Puchol, L., & Puchol, I. (2024). *LIBRO DE LA NEGOCIACION*. ESPAÑA: Ediciones Díaz de Santos.
- Quintero , Y. (2018). *Relaciones interpersonales que inciden en el desarrollo humano y valores en el grado noveno de la IEDR Diego Gómez de Mena (Tabio – Cundinamarca)*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Rivas, L. (2010). *NEGOCIACION Y MANEJO DE CONFLICTOS*. MEXICO: Octava edición electrónica E - book 500 ejemplares julio de 2010.
- Rivera , D., Hernandez, J., Forgiony, J., Bonilla, N., & Rozo, A. (2018). *Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud*. ESPACIOS.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México:. PEARSON.
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional*. MEXICO: Impreso en México. Printed in Mexico. Obtenido de [file:///C:/Users/User/Downloads/Comportamiento\\_organizacional\\_17a\\_edicio.pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/Comportamiento_organizacional_17a_edicio.pdf)
- Romagnoli, C., Mena, I., & Valdés, A. (2007). *¿Qué son las habilidades socio afectivas y éticas?* .
- Romero, R. (2023). *TEORÍA DEL CONFLICTO SOCIAL*•.
- Sánchez, J. (01 de FEBRERO de 2020). *Eficacia*. Obtenido de Eficacia: <https://economipedia.com/definiciones/eficacia.html>

- Sánchez, J. (24 de JUNIO de 2024). *Crecimiento económico: Qué es y cómo funciona*. Obtenido de Crecimiento económico: Qué es y cómo funciona: <https://economipedia.com/definiciones/crecimiento-economico.html>
- Soria, B., & Gómez, N. (2019). Formación ciudadana activa y responsable: tarea permanente en el sistema educacional cubano. *EDUMECENTRO*. Obtenido de [file:///C:/Users/User/Downloads/RyD+89\\_01+371.pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/RyD+89_01+371.pdf)
- Strange, T., & Bayley, A. (2012). *DESARROLLO SOSTENIBLE*. MEXICO: © OCDE 2012. Todos los derechos reservados.
- Suancha , O., & Moreno, M. (2019). *Guía Discursiva para la Mediación de Conflictos de Intereses en Zonas Mineras*. Bucaramanga, Colombia: docente Ingeniería Ambiental UDES, Bucaramanga, Colombia. Obtenido de [file:///C:/Users/User/Downloads/Guia\\_discursiva\\_para\\_la\\_mediacion\\_de\\_conflictos\\_de.pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/Guia_discursiva_para_la_mediacion_de_conflictos_de.pdf)
- Taylor, F. (1911). *The principles of scientific management*. Harper & Brothers.
- UNEP. (2020). *CONFLICTO SOCIALES*. United Nations Environment Programme.
- Vasquez, J., & Benito, W. (2019). *“EL CONFLICTO SOCIAL DEL PROYECTO MINERO CONSTANCIA EN EL DISTRITO DE CHAMACA, PROVINCIA DE CHUMBIVILCAS, CUSCO 2018, Y LA PERCEPCIÓN QUE SOBRE EL MISMO TIENE LA POBLACIÓN DE LA ZONA*. AREQUIPA: UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA. Obtenido de <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/8646ffa1-0c36-48af-adf1-da1018aab26c/content>
- Westreicher, G. (6 de JULIO de 2024). *Calidad de vida: qué es y factores clave*. Obtenido de Calidad de vida: qué es y factores clave: <https://economipedia.com/definiciones/calidad-de-vida.html>
- Zapata, O. (2016). *LA GESTION DE LOS CONFLICTOS SOCIALES QUE PROVIENEN DE LA EXPLOTACIÓN DE RECURSOS NATURALES Y SU IMPACTO EN EL MEDIO AMBIENTE (PROYECTO CONGA EN CAJAMARCA - RECURSO NATURAL: ORO) PERÍODO JULIO 2011 - JULIO 2016*. LIMA: INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTION PÚBLICA. Obtenido de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3994/zapata\\_cor.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3994/zapata_cor.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Zapata, O. (2016). *LA GESTION DE LOS CONFLICTOS SOCIALES QUE PROVIENEN DE LA EXPLOTACIÓN DE RECURSOS NATURALES Y SU IMPACTO EN EL MEDIO AMBIENTE (PROYECTO CONGA EN CAJAMARCA - RECURSO NATURAL: ORO) PERÍODO JULIO 2011 - JULIO 2016*. Lima: UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES. Obtenido de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3994/zapata\\_cor.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3994/zapata_cor.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Zupiría, X. (2015). *Relaciones interpersonales, Generalidades*. España: Universidad del país Vasco.

## **ANEXOS**

## Anexo 01: Instrumento de la variable “1”

### CUESTIONARIO DE PROCESO DE CONFLICTOS

#### Instrucción

Estimado docente: las preguntas que se presentan a continuación forman parte de un estudio destinado a evaluar el nivel de manejo de conflictos. Solicitamos su colaboración respondiendo según su percepción real, y no según cómo considera que debería ser. Por favor, señale su respuesta en el recuadro correspondiente a cada pregunta.

**1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre**

N.º	Indicadores / Ítems	1	2	3	4	5
<b>Negociación</b>						
01	¿La población siempre está dispuesta a negociar para solucionar cualquier conflicto?					
02	¿La población, para solucionar el conflicto, delega a terceros?					
03	¿Se escucha a las partes antes de tomar decisiones en la solución de conflicto?					
04	¿Al momento de resolver el conflicto, la población dialoga con los involucrados?					
05	¿Se evidencia eficacia y eficiencia en el manejo de conflictos al interior de la población?					
06	¿Al momento de resolver el conflicto, la población logra que los involucrados terminen satisfechos?					
07	¿la población muestra eficiencia en el logro de la negociación?					
<b>Mediación</b>						
08	¿Al momento de resolver el conflicto, la población cumple la función de mediador imparcial?					
09	¿Al momento de resolver el conflicto, la población logra que los involucrados identifiquen las cuestiones en disputa?					
10	¿Al momento de resolver el conflicto, la población, induce al diálogo permanente de las partes involucradas?					
11	¿La población induce a los involucrados para que ellos mismos logren la resolución del conflicto?					
12	¿La población logra que los involucrados resuelvan el conflicto?					
13	¿Los involucrados se sienten capaces de resolver conflictos por sus propios medios en otra ocasión?					
<b>Conciliación</b>						
14	¿La población siempre está predispuesto a conciliar?					

15	¿Cuándo hay un conflicto entre población, las autoridades buscan voluntariamente conciliar ambas partes?					
16	¿La población admite que las autoridades intervengan para conciliar?					
17	¿Existen estrategias de un gran conciliador o estrategias idóneas u óptimas para conciliar?					
18	¿Cuándo hay un conflicto entre la población, las autoridades poseen técnicas propias de un gran conciliador?					
19	¿Cuándo hay un conflicto entre la población, las autoridades poseen estrategias propias de un gran conciliador?					
20	¿La población logra que los involucrados acepten la solución propuesta?					
21	¿La propuesta conciliadora resuelve eficazmente el conflicto?					
<b>Arbitraje</b>						
22	¿La población está predispuesto a intervenir en la resolución de conflictos?					
23	¿La población cuando toma decisión por un conflicto es irrevocable?					
24	¿Para resolver los conflictos con la población, las autoridades imponen una sanción si fuera el caso?					
25	¿Las autoridades reconocen cuando no pueden dar solos una solución?					

## **Anexo 02: Instrumento de la variable “2”**

### **CUESTIONARIO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

#### **Instrucción.**

Estimado docente: las preguntas que se presentan a continuación forman parte de un estudio destinado a analizar el nivel de las relaciones interpersonales. Solicitamos su colaboración respondiendo según su percepción de la realidad y no según cómo considera que debería ser. Por favor, indique su respuesta en el recuadro correspondiente a cada pregunta.

**1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre**

Nº	INDICADORES / ÍTEMS	1	2	3	4	5
<b>Manejo de comunicación</b>						
01	¿El diálogo es fluido entre los actores de la comunidad?					
02	¿El diálogo fluido entre los miembros de la comunidad me fortalece mucho más?					
03	¿El diálogo en la municipalidad permite conocer mejor a la población en ambiente de reuniones?					
04	¿Lo que piensa la población lo pueden expresar libremente ante los demás actores de la comunidad?					
05	¿Defienden sus ideas la población ante los demás actores de la comunidad?					
06	¿Existe tolerancia por parte de la población de las opiniones de los demás actores de la comunidad?					
<b>Ambiente de colaboración</b>						
07	¿Existe un ambiente favorable para el desarrollo de las relaciones entre los miembros de la comunidad y las autoridades?					
08	¿Existe disponibilidad de las autoridades para relacionarse con toda la población?					
09	¿Existe disponibilidad de la población para relacionarse con las autoridades?					
10	¿Existe disponibilidad de las autoridades y la población para el trabajo colaborativo?					
11	¿Existe disponibilidad de la población para el trabajo en equipo con sus demás?					
12	¿Se muestra satisfacción consigo mismo en el trabajo colaborativo que realizo con los directivos?					
<b>Actitudes socio afectivas</b>						
13	¿Participa activamente la población en los eventos cívicos culturales?					
14	¿Existe reuniones entre la población en eventos sociales?					
15	¿Existe reuniones de la población con los directivos en eventos sociales?					
<b>Resolución de conflictos</b>						
16	¿Demuestra la población capacidad de entendimiento y negociación para resolver conflictos?					
17	¿Existe apertura en la población para resolver conflicto que permitan óptimas relaciones entre los miembros de la comunidad?					
18	¿Expresa la población opinión sincera frente a la resolución de conflictos?					
19	¿Existe la predisposición de la población para resolver conflictos en la localidad?					
20	¿Existe la predisposición de la población para evitar los conflictos?					

### Anexo 03: Escala valorativa del desarrollo sostenible.

A continuación, se presentan preguntas sobre los niveles de satisfacción con respecto al desarrollo sostenible. Cada pregunta cuenta con cinco opciones de respuesta; lea cuidadosamente cada alternativa y responda con la mayor objetividad posible. Recuerde que sus respuestas son anónimas y confidenciales.

1. Nunca
2. Casi nunca
3. Algunas veces
4. Casi siempre
5. Siempre

DESARROLLO SOCIAL					
<b>Empleo</b>					
1	Cuenta con un trabajo decente, se respeta su jornada laboral, su pago de remuneración es justa.				
2	Goza de los derechos laborales, tales como: gratificaciones, aguinaldos, CTS, aporta al ESSALUD y SPP u ONP				
<b>Educación</b>					
3	La Municipalidad cuenta con un Programa de Apoyo a la Educación en la localidad				
4	Los aportes a la educación por parte de la municipalidad han sido significativos				
<b>Salud</b>					
5	La municipalidad cuenta con un Programa de Apoyo para el Sector Salud en la localidad				
6	La municipalidad contribuye al fácil acceso a los hospitales y postas				
7	Los aportes en los programas de Salud por parte de la municipalidad son significativos				
<b>Servicios Básicos en la vivienda</b>					
8	La municipalidad cuenta con un programa de apoyo en el mantenimiento o mejoramiento de los servicios básicos				
9	La municipalidad desarrolla acciones de sensibilización en el adecuado manejo y uso de los servicios básicos				
DESARROLLO ECONÓMICO					
<b>Actividades económicas</b>					

10	La municipalidad desarrolla programas de mejoramiento de la productividad agrícola y ganadera					
<b>Infraestructura</b>						
11	La construcción o el mejoramiento de la infraestructura de riego, pistas y carreteras es aporte de la municipalidad					
12	Las actividades que desarrolla la municipalidad han afectado su infraestructura					
<b>DESARROLLO AMBIENTAL</b>						
<b>Agua</b>						
13	La municipalidad desarrolla programas de vigilancia de la calidad de agua en su localidad					
14	La municipalidad comunica a la sociedad sobre temas de saneamiento del agua					
<b>Aire</b>						
15	La municipalidad desarrolla programas de vigilancia de la calidad del aire en su localidad					
16	Las actividades que desarrolla la municipalidad en sus proyectos han afectado el aire en su calidad					
<b>Suelo</b>						
17	La municipalidad desarrolla programas de vigilancia de la calidad del suelo en su localidad					
18	La municipalidad promueve el reciclaje de los distintos tipos de contaminantes					
19	La municipalidad contribuye al mantenimiento de las áreas verdes de su comunidad					
<b>Biodiversidad</b>						
20	La municipalidad desarrolla programas de vigilancia de la calidad de la biodiversidad en su localidad					
21	La municipalidad participa en actividades de voluntariado con organizaciones que promueven la protección y el cuidado de la biodiversidad					

### Anexo 04: Panel fotográfico









### Anexo 05: Matriz de consistencia

Proceso de conflicto y las relaciones interpersonales para el desarrollo sostenible de la provincia de Chumbivilcas. región Cusco – año 2019.

Problemas	Objetivos	Hipotesis	Variables	Dimensiones	Metodología
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la influencia del proceso de conflicto y las relaciones interpersonales para el desarrollo sostenible de la provincia de Chumbivilcas de la Región Cusco, año 2019?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> <b>P.E.1:</b> ¿Cuál es la influencia de las dimensiones del proceso de conflicto en el</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la influencia del proceso de conflicto y las relaciones interpersonales para el desarrollo sostenible de la provincia de Chumbivilcas de la Región Cusco, año 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> <b>O.E.1:</b> Identificar la influencia de las</p>	<p><b>Hipotesis general:</b> El proceso de conflicto y las relaciones interpersonales influyen en el desarrollo sostenible de la provincia de Chumbivilcas de la Región Cusco, año 2019.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> <b>H.E.1:</b> Las dimensiones del proceso de conflicto influye</p>	<p><b>Variables independientes:</b> Proceso de conflicto. Relaciones interpersonales</p> <p><b>Variable dependiente:</b> Desarrollo sostenible</p>	<p><b>Dimensiones V1:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Negociación</li> <li>• Mediación</li> <li>• Conciliación</li> <li>• Arbitraje.</li> </ul> <p><b>Dimensiones V2:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de comunicación</li> <li>• Ambiente de colaboración</li> <li>• Actitudes socioafectivas.</li> <li>• Resolución de conflictos.</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Aplicada</p> <p><b>Enfoque de la investigación:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Diseño de la investigación:</b> No experimental</p> <p><b>Alcance de la investigación:</b> Explicativo</p>

<p>desarrollo sostenible de la provincia de <u>Chumbivilcas</u> de la <u>Región Cusco</u>, año 2019?</p> <p><b>P.E.2:</b> ¿Cuál es la influencia de las dimensiones de las relaciones interpersonales en el desarrollo sostenible de la provincia de <u>Chumbivilcas</u> de la <u>Región Cusco</u>, año 2019?</p> <p><b>P.E.3:</b> ¿ Como plantear estrategias para mejorar el proceso de conflictos y las relaciones interpersonales para el desarrollo sostenibles de la provincia de</p>	<p>dimensiones del proceso de conflicto en el desarrollo sostenible de la provincia de <u>Chumbivilcas</u> de la <u>Región Cusco</u>, año 2019.</p> <p><b>O.E.2:</b> Analizar la influencia de las dimensiones de las relaciones interpersonales en el desarrollo sostenible de la provincia de <u>Chumbivilcas</u> de la <u>Región Cusco</u>, año 2019.</p> <p><b>O.E.3:</b> Proponer estrategias para</p>	<p>significativamente en el desarrollo sostenible de la provincia de <u>Chumbivilcas</u> de la <u>Región Cusco</u>, año 2019.</p> <p><b>H.E.2:</b> Las dimensiones de las relaciones interpersonales influyen en el desarrollo sostenible de la provincia de <u>Chumbivilcas</u> de la <u>Región Cusco</u>, año 2019.</p> <p><b>H.E.3:</b> La formulación de estrategias para el proceso de conflicto y</p>		<p><b>Dimensiones V3:</b></p> <p>Desarrollo social Desarrollo ambiental Desarrollo económico</p>	<p><b>Muestra:</b> La muestra es de 147 participantes</p> <p><b>Procesamiento de datos:</b> SPSS versión 23</p>
---	---	---	--	--	---

<p><u>Chumbivilcas</u> de la región Cusco</p>	<p>mejorar el proceso de conflicto y las relaciones interpersonales para el desarrollo sostenibles de la provincia de <u>Chumbivilcas</u> de la Región Cusco.</p>	<p>las relaciones interpersonales van <u>ha</u> mejorar el desarrollo sostenible en la provincia de <u>Chumbivilcas</u> de la región Cusco.</p>			
---	---	---	--	--	--

## Anexo 06: Base de datos

\*Sin título1 [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Item_1	Numérico	8	0		{1, Nada de...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	Item_2	Numérico	8	0		{1, Nada de...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	Item_3	Numérico	8	0		{1, Nada de...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	Item_4	Numérico	8	0		{1, Nada de...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	Item_5	Numérico	8	0		{1, Nada de...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	Item_6	Numérico	8	0		{1, Nada de...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	Item_7	Numérico	8	0		{1, Nada de...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	NEGOCI	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
9	Item_9	Numérico	8	0		{1, Nada de...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	Item_10	Numérico	8	0		{1, Nada de...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	Item_11	Numérico	8	0		{1, Nada de...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	Item_12	Numérico	8	0		{1, Nada de...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	Item_13	Numérico	8	0		{1, Nada de...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	Item_14	Numérico	8	0		{1, Nada de...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	MEDIA	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
16	Item_16	Numérico	8	0		{1, Nada de...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	Item_17	Numérico	8	0		{1, Nada de...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	CONCILI	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
19	Item_19	Numérico	8	0		{1, Nada de...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	Item_20	Numérico	8	0		{1, Nada de...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	Item_21	Numérico	8	0		{1, Nada de...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	ARBITRA	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
23	TOV1	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
24	Item_24	Numérico	8	0		{1, Nada de...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

12°C Despejado 08:23 p.m. 11/08/2025

\*Sin título1 [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
25	Item_25	Numérico	8	0		{1, Nada de...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	Item_26	Numérico	8	0		{1, Nada de...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	Item_27	Numérico	8	0		{1, Nada de...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	Item_28	Numérico	8	0		{1, Nada de...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	Item_29	Numérico	8	0		{1, Nada de...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
30	COMUNI	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
31	Item_31	Numérico	8	0		{1, Nada de...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
32	Item_32	Numérico	8	0		{1, Nada de...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
33	Item_33	Numérico	8	0		{1, Nada de...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
34	Item_34	Numérico	8	0		{1, Nada de...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
35	Item_35	Numérico	8	0		{1, Nada de...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
36	Item_36	Numérico	8	0		{1, Nada de...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
37	AMBCCOLA	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
38	Item_38	Numérico	8	0		{1, Nada de...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
39	Item_39	Numérico	8	0		{1, Nada de...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
40	Item_40	Numérico	8	0		{1, Nada de...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
41	ACTISOCIO	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
42	Item_42	Numérico	8	0		{1, Nada de...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
43	Item_43	Numérico	8	0		{1, Nada de...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
44	Item_44	Numérico	8	0		{1, Nada de...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
45	Item_45	Numérico	8	0		{1, Nada de...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
46	Item_46	Numérico	8	0		{1, Nada de...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
47	RESOCONFLIC	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
48	V2.RELAINTER	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

12°C Despejado 08:23 p.m. 11/08/2025

\*Sin título1 [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
52	Item_52	Númerico	8	0		{1, Nada de...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
53	Item_53	Númerico	8	0		{1, Nada de...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
54	Item_54	Númerico	8	0		{1, Nada de...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
55	Item_55	Númerico	8	0		{1, Nada de...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
56	Item_56	Númerico	8	0		{1, Nada de...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
57	Item_57	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
58	DESASOCIAL	Númerico	8	0		{1, Nada de...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
59	Item_59	Númerico	8	0		{1, Nada de...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
60	Item_60	Númerico	8	0		{1, Nada de...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
61	Item_61	Númerico	8	0		{1, Nada de...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
62	DESAECO	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
63	Item_63	Númerico	8	0		{1, Nada de...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
64	Item_64	Númerico	8	0		{1, Nada de...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
65	Item_65	Númerico	8	0		{1, Nada de...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
66	Item_66	Númerico	8	0		{1, Nada de...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
67	Item_67	Númerico	8	0		{1, Nada de...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
68	Item_68	Númerico	8	0		{1, Nada de...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
69	Item_69	Númerico	8	0		{1, Nada de...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
70	Item_70	Númerico	8	0		{1, Nada de...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
71	Item_71	Númerico	8	0		{1, Nada de...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
72	DESAAMBIEN	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
73	V2.DESARROL...	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
74											
75											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON 08:24 p.m. 11/08/2025

\*Sin título1 [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 73 de 73 variables

	Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Item_7	NEGOCI	Item_9	Item_10	Item_11	Item_12	Item_13	Item_14	MEDIA
1	4	4	3	3	3	4	5	26	5	4	4	4	4	3	24
2	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30
3	4	4	3	3	3	3	3	23	4	4	4	3	3	3	21
4	4	5	3	2	4	2	4	24	4	4	4	4	3	4	23
5	5	5	2	2	2	2	4	22	5	5	4	3	3	4	24
6	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24
7	5	5	2	2	2	2	4	22	5	5	2	2	2	2	18
8	5	4	4	4	4	4	5	30	5	4	5	4	4	4	26
9	5	5	4	1	4	2	5	26	5	5	5	2	2	2	21
10	3	5	3	3	4	3	5	26	5	4	3	3	3	4	22
11	5	5	4	4	4	4	5	31	5	4	4	4	4	2	23
12	5	5	3	3	4	3	4	27	4	3	4	3	4	4	22
13	5	5	4	3	4	4	5	30	5	3	4	4	4	4	24
14	4	4	2	3	4	2	5	24	5	4	4	3	4	4	24
15	5	4	4	4	4	4	5	30	5	4	4	5	5	4	27
16	4	4	3	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	24
17	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30
18	4	4	4	4	4	4	3	27	4	4	4	4	4	4	24
19	5	4	3	4	4	4	4	28	4	4	4	4	3	3	22
20	4	5	2	3	4	4	5	27	5	4	5	3	4	4	25
21	4	4	1	1	2	2	5	19	3	4	4	4	4	2	21
22	5	5	2	3	3	2	4	24	5	4	4	3	3	4	23
23	2	2	1	1	2	1	4	13	5	2	2	2	2	4	17

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON 08:24 p.m. 11/08/2025

\*Sin título1 [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 73 de 73 variables

	Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Item_7	NEGOCI	Item_9	Item_10	Item_11	Item_12	Item_13	Item_14	MEDIA
52	5	5	2	2	2	2	4	22	4	2	2	2	2	4	16
53	5	5	4	4	4	5	5	32	5	5	4	4	5	5	28
54	4	3	2	2	3	2	4	20	4	4	3	4	4	2	21
55	5	5	2	2	3	3	4	24	5	3	3	3	3	3	20
56	1	4	3	3	3	3	5	22	3	3	3	3	3	3	18
57	5	5	4	3	4	3	5	29	5	3	5	5	5	3	26
58	5	4	2	2	2	2	3	20	4	2	2	2	2	2	14
59	5	5	2	2	4	2	5	25	5	5	5	5	2	2	24
60	5	4	2	2	5	2	4	24	5	4	4	3	3	2	21
61	5	3	1	3	3	3	5	23	5	3	3	5	5	5	26
62	5	5	4	4	4	4	5	31	4	4	4	4	4	4	24
63	1	4	1	1	4	1	4	16	4	2	2	2	4	1	15
64	5	5	5	2	2	1	1	21	4	2	2	2	2	2	14
65	3	4	4	3	4	3	4	25	5	5	4	4	4	3	25
66	4	4	4	3	4	3	5	27	4	3	4	3	3	4	21
67	4	4	4	4	4	3	4	27	4	4	3	4	4	4	23
68	4	3	2	3	3	3	5	23	4	5	4	3	3	2	21
69	1	5	2	3	4	1	4	20	5	4	3	3	4	4	23
70	4	5	3	2	4	4	4	26	4	4	4	4	4	3	23
71	5	5	3	4	4	4	5	30	5	5	5	4	5	5	29
72	5	5	1	2	3	1	5	22	5	3	4	2	3	2	19
73	5	1	4	4	4	4	4	26	5	5	5	4	4	4	27
74	5	4	2	2	3	3	5	24	5	5	5	3	4	4	26

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON 08:24 p.m. 11/08/2025

\*Sin título1 [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 73 de 73 variables

	Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Item_7	NEGOCI	Item_9	Item_10	Item_11	Item_12	Item_13	Item_14	MEDIA
82	1	5	1	3	3	3	3	19	3	3	2	3	3	4	18
83	4	5	3	2	3	1	4	22	5	4	1	1	1	1	13
84	5	5	3	4	4	3	4	28	4	3	5	4	4	5	25
85	5	4	3	4	4	2	5	27	5	3	2	4	4	3	21
86	5	5	3	4	4	3	5	29	5	4	4	3	3	4	23
87	5	5	3	3	3	3	3	25	4	3	3	3	3	4	20
88	2	5	2	2	2	2	4	19	4	4	2	2	2	2	16
89	4	3	4	3	4	3	4	25	4	4	4	4	4	4	24
90	5	5	5	5	5	4	5	34	5	2	4	4	4	2	21
91	5	4	2	2	3	2	4	22	4	4	4	4	4	4	24
92	5	5	3	4	4	2	4	27	5	5	3	3	3	2	21
93	4	4	3	3	4	3	4	25	5	5	4	4	4	1	23
94	5	5	3	2	4	4	4	27	5	5	2	2	3	3	20
95	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30
96	5	5	2	4	4	4	4	28	5	4	5	5	5	2	26
97	5	5	3	4	4	4	4	30	5	5	4	4	3	4	25
98	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30
99	4	4	3	3	3	4	5	26	5	3	4	4	4	3	23
100	5	5	2	4	4	3	5	28	5	4	5	5	5	5	29
101	5	5	4	4	4	4	4	30	4	4	4	4	5	5	26
102	5	5	4	4	4	3	4	29	5	4	4	4	4	4	25
103	5	4	3	2	4	3	5	26	5	4	4	5	3	3	24
104	4	4	4	4	4	4	5	29	5	5	4	4	5	3	26

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON 08:25 p.m. 11/08/2025

\*Sin título1 [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 73 de 73 variables

	Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Item_7	NEGOCI	Item_9	Item_10	Item_11	Item_12	Item_13	Item_14	MEDIA	f
100	5	5	2	4	4	3	5	28	5	4	5	5	5	5	29	
101	5	5	4	4	4	4	4	30	4	4	4	4	5	5	26	
102	5	5	4	4	4	3	4	29	5	4	4	4	4	4	25	
103	5	4	3	2	4	3	5	26	5	4	4	5	3	3	24	
104	4	4	4	4	4	4	5	29	5	5	4	4	5	3	26	
105	5	3	1	2	3	3	4	21	5	5	3	2	4	2	21	
106	5	4	1	4	4	3	4	25	5	3	4	2	2	3	19	
107	4	3	3	3	3	3	4	23	3	4	4	3	2	3	19	
108	5	4	3	4	4	3	5	28	5	2	4	4	4	4	23	
109	5	5	5	4	5	5	5	34	5	5	4	5	5	5	29	
110	5	4	2	2	2	2	2	19	4	4	2	3	3	2	18	
111	4	5	2	3	3	2	1	20	1	5	4	2	4	2	18	
112	5	3	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	
113	5	5	3	3	5	3	4	28	3	4	4	5	3	4	23	
114	3	3	2	4	4	2	4	22	4	4	4	5	5	5	27	
115	4	4	1	4	1	3	2	19	5	4	3	4	5	3	24	
116	5	3	3	5	4	4	4	28	5	3	4	4	3	5	24	
117	5	4	2	2	3	2	4	22	5	3	4	3	2	1	18	
118	5	5	1	2	3	1	4	21	5	3	4	3	2	4	21	
119	5	5	5	4	5	4	5	33	5	5	5	5	5	4	29	
120	4	4	2	2	2	2	4	20	4	2	3	3	3	3	18	
121	4	4	2	2	4	3	5	24	5	3	3	3	3	2	19	
122	5	5	2	5	4	4	5	30	5	5	4	3	4	4	25	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON 08:25 p.m. 11/08/2025

\*Sin título1 [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 73 de 73 variables

	Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Item_7	NEGOCI	Item_9	Item_10	Item_11	Item_12	Item_13	Item_14	MEDIA	f
130		3	2	3	4	2	5	23	4	4	2	3	3	1	17	
131	4	5	5	3	5	5	5	32	5	4	4	5	5	5	28	
132	5	4	4	4	4	4	5	30	5	4	4	4	4	4	25	
133	4	4	2	4	4	2	4	24	4	4	4	4	4	4	24	
134	4	4	2	1	2	2	2	17	4	4	4	4	4	4	24	
135	4	4	4	3	4	4	5	28	5	3	5	5	5	5	28	
136	5	4	4	3	4	5	5	30	4	5	4	4	4	5	26	
137	4	4	2	1	2	2	4	19	5	3	2	2	3	2	17	
138	4	4	5	4	5	4	4	30	5	4	4	4	4	4	25	
139	4	3	2	2	3	2	4	20	4	1	1	1	1	1	9	
140	4	4	2	2	3	2	5	22	5	3	3	3	4	3	21	
141	5	4	2	3	3	3	4	24	5	4	2	3	3	2	19	
142	4	5	5	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	5	30	
143	5	5	4	4	4	4	4	30	4	4	4	5	5	5	27	
144	4	5	3	3	3	3	5	26	5	3	4	4	4	3	23	
145	5	4	4	4	4	4	4	29	4	3	4	4	4	4	23	
146	5	5	3	3	4	4	4	28	5	4	3	4	4	3	23	
147	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	
148																
149																
150																
151																
152																

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON 08:25 p.m. 11/08/2025

## Anexo 07: Validación de instrumentos

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

#### INSTRUMENTO N° 01.

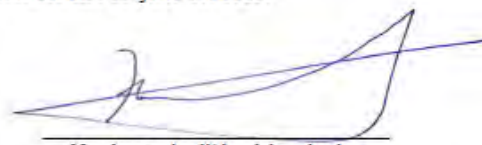
El que suscribe, LEONCIO ROBERTO ACURIO CANAL, identificado con DNI N° 23873750, de profesión ECONOMISTA, en la institución o empresa UNSAAC hago constar que he revisado y dado el juicio de experto al instrumento N°1: Cuestionario estructurado para Cumplir con los objetivos del trabajo de tesis diseñado por la bachiller: Washington Ferro Tillca, para su validación a fin de ser aplicado en la investigación titulada: "PROCESO DE CONFLICTO Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA PROVINCIA DE CHUMBIVILCAS REGION CUSCO - AÑO 2019".

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puede evaluar según los criterios establecidos y formular algunas apreciaciones.

Criterios	Descripción	D	M	B	MB	Observaciones
1. Suficiencia	Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta				X	
2. Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser considerado.				X	
3. Coherencia	El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo				X	
4. Claridad y precisión	El ítem se comprende fácilmente, es claro para obtener la información requerida.				X	
5. Redacción	Si la ortografía es correcta y hace buen uso de la semántica y la sintaxis.				X	

Nota. D Deficiente, M Mejorar, B Bueno, MB Muy Bueno

En Cusco, a los 16 días del mes de julio del 2025.



Nombres y Apellidos del evaluador  
experto

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS**

**INSTRUMENTO N° 01.**

El que suscribe, Edgar Filiberto Caceres Baca, identificado con DNI N° 44707059, de profesión economista, en la institución o empresa Universidad Continental hago constar que he revisado y dado el juicio de experto al instrumento N°1: Cuestionario estructurado para Cumplir con los objetivos del trabajo de tesis diseñado por la bachiller: Washington Ferro Tilca, para su validación a fin de ser aplicado en la investigación titulada: "PROCESO DE CONFLICTO Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA PROVINCIA DE CHUMBIVILCAS REGION CUSCO – AÑO 2019".

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puede evaluar según los criterios establecidos y formular algunas apreciaciones.

Criterios	Descripción	D	M	B	MB	Observaciones
1. Suficiencia	Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta				X	
2. Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser considerado.				X	
3. Coherencia	El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo				X	
4. Claridad y precisión	El ítem se comprende fácilmente, es claro para obtener la información requerida.				X	
5. Redacción	Si la ortografía es correcta y hace buen uso de la semántica y la sintaxis.				X	

Nota. D Deficiente, M Mejorar. B Bueno. MB Muy Bueno

En Cusco, a los 16 días del mes de julio del 2025.

  
 \_\_\_\_\_  
 Nombres y apellidos del evaluador  
 experto