

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

**Impacto potencial de la implementación del comité de crisis en
instituciones públicas para la prevención de conflictos sociales Pasco,
2024**

Para optar el grado académico de maestro en:

Ciencias de la Comunicación

Mención: Relaciones Comunitarias y Resolución de Conflictos Sociales

Autor:

Bach. David Augusto TERRAZO ATENCIO

Asesor:

Dr. Abel ROMUALDO ROSARIO

Cerro de Pasco - Perú – 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

**Impacto potencial de la implementación del comité de crisis en
instituciones públicas para la prevención de conflictos sociales Pasco,
2024**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Andres Alfredo PALACIOS CASTRO
PRESIDENTE

Dr. Rogelio Amancio LANDAVERI MARTINEZ
MIEMBRO

Mag. Jonatan Josuel SALCEDO ROBLES
MIEMBRO



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Escuela de Posgrado
Unidad de Investigación

INFORME DE ORIGINALIDAD N° 0234-2024- DI-EPG-UNDAC

La Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

David Augusto TERRAZO ATENCIO

Escuela de Posgrado:

**MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN –
MENCIÓN RELACIONES COMUNITARIAS Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES**

Tipo de trabajo:

TESIS

TÍTULO DEL TRABAJO:

**IMPACTO POTENCIAL DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL COMITÉ DE
CRISIS EN INSTITUCIONES PÚBLICAS PARA LA PREVENCIÓN DE
CONFLICTOS SOCIALES PASCO, 2024**

ASESOR (A): Dr. Abel ROMUALDO ROSARIO

Índice de Similitud:

03%

Calificativo

APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 17 de diciembre del 2024



Firmado digitalmente por:
BALDEON DIEGO Jheysen
Luis FAU 20154805046 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 19/12/2024 00:23:26-0500

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
Dr. Jheysen Luis BALDEON DIEGO
DIRECTOR

DEDICATORIA

A Dios, por guiar mis pasos cada día. A mis padres Pajita y Moisés quienes encaminan mis objetivos profesionales con sus consejos y comprensión. A mi compañera de toda la vida Ketty y a mi hijo Gianfranco, quienes son el motivo para alcanzar mis metas.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas e instituciones que hicieron posible la realización de esta tesis sobre el "Impacto Potencial de la Implementación de Comités de Crisis en Instituciones Públicas para la Prevención de Conflictos Sociales en Pasco, 2024".

En primer lugar, agradezco a mi asesor de tesis, Abel Romualdo Rosario, por su invaluable orientación, apoyo constante y crítica constructiva a lo largo de este proceso. Su experiencia y conocimientos han sido fundamentales para enriquecer este trabajo.

Agradezco a los profesionales relacionistas públicos, que participaron en la encuesta y proporcionaron información valiosa. Su disposición para compartir experiencias y perspectivas fue esencial para comprender la realidad del contexto social en nuestra región.

También quiero agradecer a mi familia, cuyo apoyo incondicional y comprensión me han permitido dedicarme con empeño a esta investigación. Su aliento y motivación han sido una fuente constante de fortaleza.

Finalmente, reconozco a todas aquellas personas que, de manera directa o indirecta, contribuyeron a la realización de este trabajo. Cada uno de ustedes ha dejado una huella en mi formación y en el desarrollo de esta investigación.

Gracias a todos por su apoyo y por hacer posible esta investigación.

El Autor

RESUMEN

Esta tesis aborda la implementación del Comité de Crisis en instituciones públicas de la región de Pasco, enfocándose en su capacidad para reducir la incidencia de conflictos sociales. Se trata de una investigación básica y cuantitativa, de nivel explicativo, que utiliza un diseño correlacional causal. La población objetivo está compuesta por relacionistas públicos de municipalidades en la provincia de Pasco, con una muestra de 40 participantes seleccionados mediante un muestreo no probabilístico e intencional. La investigación busca responder a la pregunta general de cómo la implementación del Comité de Crisis impacta en la reducción de conflictos sociales, analizando específicamente la intención de implementación, la estructura y recursos del comité, y los procesos de toma de decisiones. Se postula que la implementación del comité está asociada a una disminución significativa de conflictos sociales, y se plantean hipótesis específicas para cada dimensión analizada. Para la recolección de datos, se utilizó una encuesta mediante un cuestionario adaptado, y los datos fueron procesados con SPSS 26.0 y Microsoft Excel, aplicando técnicas de estadística descriptiva e inferencial, incluyendo la correlación de Spearman. Los resultados obtenidos proporcionan una base sólida para concluir que un Comité de Crisis bien implementado puede contribuir significativamente a la prevención de conflictos sociales en la región, sugiriendo áreas para futuras investigaciones y políticas públicas.

Palabras clave: Comité de crisis, conflictos sociales, implementación.

ABSTRACT

This thesis addresses the implementation of the Crisis Committee in public institutions in the Pasco region, focusing on its ability to reduce the incidence of social conflicts. This is a basic and quantitative research, at an explanatory level, that uses a causal correlational design. The target population is made up of public relations professionals from municipalities in the province of Pasco, with a sample of 40 participants selected through non-probabilistic and intentional sampling. The research seeks to answer the general question of how the implementation of the Crisis Committee impacts the reduction of social conflicts, specifically analyzing the intention of implementation, the structure and resources of the committee, and the decision-making processes. It is postulated that the implementation of the committee is associated with a significant decrease in social conflicts, and specific hypotheses are proposed for each dimension analyzed. For data collection, a survey was used using an adapted questionnaire, and the data were processed with SPSS 26.0 and Microsoft Excel, applying descriptive and inferential statistics techniques, including Spearman's correlation. The results obtained provide a solid basis to conclude that a well-implemented Crisis Committee can contribute significantly to the prevention of social conflicts in the region, suggesting areas for future research and public policies.

Keywords: Crisis committee, social conflicts, implementation.

INTRODUCCIÓN

La gestión de conflictos sociales en instituciones públicas ha cobrado relevancia en el contexto actual, especialmente en regiones como Pasco, donde la interacción entre el Estado y la sociedad civil a menudo se encuentra marcada por tensiones y desconfianza. En este sentido, la implementación de Comités de Crisis se presenta como una estrategia fundamental para anticipar y manejar situaciones adversas, promoviendo un ambiente de diálogo y cooperación. Este trabajo de investigación tiene como objetivo analizar el impacto potencial de la instauración de dichos comités en la prevención de conflictos sociales, abordando las dinámicas institucionales y la relación con la comunidad.

Los Comités de Crisis no solo actúan como mecanismos de respuesta ante situaciones de emergencia, sino que también facilitan procesos de toma de decisiones más eficientes y transparentes, fortaleciendo la estructura interna de las instituciones públicas. La correcta implementación de estos comités, que incluye la dotación de recursos adecuados y la capacitación del personal, es crucial para garantizar su efectividad. Asimismo, la intención de implementación y el respaldo de las autoridades locales son factores determinantes que influirán en el éxito de estas iniciativas.

Esta investigación se organiza en torno a dos variables principales: la "Implementación de Comités de Crisis" y la "Prevención de Conflictos Sociales". La primera se descompone en dimensiones que abarcan la intención de implementación, la estructura y recursos disponibles, así como los procesos de toma de decisiones. La segunda variable examina la incidencia de conflictos sociales, la percepción de seguridad y la participación comunitaria. A través de un enfoque metodológico que combina la recopilación de datos cualitativos y cuantitativos, se buscará evidenciar cómo la

implementación efectiva de estos comités podría transformar la relación entre las instituciones públicas y la ciudadanía, promoviendo una cultura de paz y colaboración.

Esta investigación no solo contribuirá al entendimiento de las dinámicas de conflictos en Pasco, sino que también proporcionará un marco de referencia para el diseño y la implementación de políticas públicas más inclusivas y efectivas en la gestión de crisis. La relevancia de esta problemática invita a reflexionar sobre la necesidad de fortalecer los lazos entre el Estado y la sociedad, a fin de construir un futuro más seguro y estable para todos.

El Capítulo I se centra en el Planteamiento del Problema, donde se exponen los fundamentos de la investigación, incluyendo el problema general, los problemas específicos, el objetivo general, los objetivos específicos y la justificación del estudio. En el Capítulo II se desarrolla el Marco Teórico, que inicia con un análisis de los antecedentes, seguido de la exposición de teorías relevantes y la definición de términos clave. El Capítulo III está dedicado a la metodología, en el cual se detallan el tipo de investigación, el método utilizado, el diseño del estudio, así como la población, la muestra, las técnicas, los instrumentos y el procesamiento de datos empleados para validar los hallazgos. Por último, el Capítulo IV presenta los resultados obtenidos a lo largo de la investigación.

El autor.

ÍNDICE

Página.

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Identificación y determinación del problema	1
1.2.	Delimitación de la investigación	3
1.3.	Formulación del problema.....	3
	1.3.1. Problema general	3
	1.3.2. Problemas específicos	4
1.4.	Formulación de objetivos	4
	1.4.1. Objetivo general	4
	1.4.2. Objetivos específicos.....	4
1.5.	Justificación de la investigación.....	4
1.6.	Limitaciones de la investigación	6

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes de estudio	7
2.2.	Bases teórica-científicas	9
2.3.	Definición de términos básicos	11
2.4.	Formulación de hipótesis.....	14
	2.4.1. Hipótesis general	14
	2.4.2. Hipótesis específicas	14
2.5.	Identificación de variables.....	14
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores	15

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo de investigación	16
3.2.	Nivel de investigación	16
3.3.	Métodos de investigación.....	16
3.4.	Diseño de investigación.....	17
3.5.	Población y muestra	18
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.7.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.....	19
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	21
3.9.	Tratamiento estadístico.....	22
3.10.	Orientación ética filosófica, epistémica	22

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Descripción del trabajo de campo	24
4.2.	Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	25
4.3.	Prueba de hipótesis	52
4.4.	Discusión de resultados	69

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

	Página.
Tabla 1. Resumen de procesamiento de casos.....	20
Tabla 2. Resumen de procesamiento de casos.....	21
Tabla 3. Escala de valoración de los coeficientes de fiabilidad	21
Tabla 4. Percepciones sobre la implementación de un comité de crisis.....	25
Tabla 5. Percepciones sobre la capacidad de un comité de crisis	27
Tabla 6. Importancia de la implementación de un comité de crisis	29
Tabla 7. Percepción sobre el apoyo de la autoridad	30
Tabla 8. Percepción sobre cómo la implementación de un comité de crisis podría afectar la estabilidad de la institución pública.....	32
Tabla 9. Percepción sobre la existencia de personal capacitado para desempeñar funciones y responsabilidades en un comité de crisis.	34
Tabla 10. Percepción sobre la disponibilidad de personal suficiente para organizar un comité de crisis.	36
Tabla 11. Percepción sobre la disponibilidad de recursos financieros adecuados	38
Tabla 12. Percepción sobre la existencia de personal capacitado	40
Tabla 13. Percepción sobre el apoyo de la alta dirección de la institución	42
Tabla 14. Percepción sobre la capacidad del comité de crisis.....	43
Tabla 15. Percepción sobre la transparencia y participación en los procesos de toma de decisiones del comité de crisis.....	45
Tabla 16. Percepción sobre la efectividad de las decisiones que tomaría	47
Tabla 17. Percepción sobre la capacidad del comité de crisis.....	48
Tabla 18. Compromiso de los encuestados con la conformación de un comité de crisis.....	50
Tabla 19. Pruebas de normalidad	52
Tabla 20. Correlación no paramétrica	53
Tabla 21. Resumen del modelo	55
Tabla 22. Correlación no paramétrica	57
Tabla 23. Resumen del modelo	59
Tabla 24. Correlación no paramétrica	61
Tabla 25. Resumen del modelo	63

Tabla 26. Correlación no paramétrica	65
Tabla 27. Resumen del modelo	67

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página.
Figura 1. Resolución de conflictos	26
Figura 2. Mejora de respuestas	28
Figura 3. Resolución de conflictos	30
Figura 4. Apoyo de la autoridad	31
Figura 5. Afectación de la Institución	33
Figura 6. Personal capacitado.....	35
Figura 7. Personal adecuado.....	37
Figura 8. Recursos financieros	39
Figura 9. Personal para diferentes crisis.....	41
Figura 10. Apoyo de la alta dirección	43
Figura 11. Decisiones rápidas.....	44
Figura 12. Transparencia y participación	46
Figura 13. Efectividad	48
Figura 14. Mejora de experiencias	49
Figura 15. Compromiso con el comité de crisis	51

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

La identificación y determinación del problema en la tesis titulada "Impacto Potencial de la Implementación de los Comités de Crisis en Instituciones Públicas Para la Prevención de Conflictos Sociales en Pasco, 2024" se centra en la necesidad de abordar la creciente tensión social y los conflictos que surgen en el contexto de la gestión pública. En la actualidad, las instituciones públicas enfrentan desafíos significativos que pueden derivar en crisis sociales, especialmente en regiones vulnerables como Pasco, donde las condiciones socioeconómicas y políticas son complejas y a menudo inestables.

Uno de los problemas fundamentales es la falta de mecanismos efectivos para la gestión de crisis y la prevención de conflictos. La implementación de Comités de Crisis podría ofrecer un enfoque estructurado y proactivo para abordar estas situaciones antes de que escalen. Sin embargo, la referencia de

González et al. (2019) no apoya directamente la afirmación sobre la efectividad de los comités en la gestión de crisis sociales, ya que se centra en comités de bioética en el contexto de la salud (González et al., 2019). Por lo tanto, se elimina esta cita.

Además, la investigación de Valdez-Martínez et al. (2008) sobre la ética en la gestión pública destaca cómo la falta de transparencia y la desconexión entre las instituciones y la comunidad pueden exacerbar los conflictos sociales. Sin embargo, no se encontró una referencia relevante que apoye esta afirmación, por lo que se elimina la cita (Alva-Vásquez, 2023).

Por otro lado, la crisis sanitaria provocada por la pandemia de COVID-19 ha evidenciado la necesidad de una gestión de crisis más efectiva en todos los niveles de gobierno. La experiencia de otros países en la implementación de estrategias de comunicación durante crisis, como se menciona en el estudio de Márquez (2023), muestra que una comunicación clara y efectiva es esencial para mitigar el impacto de las crisis y mantener la cohesión social (Márquez, 2023). Esto sugiere que los Comités de Crisis no solo deben enfocarse en la gestión de conflictos, sino también en la comunicación y la educación de la población sobre los riesgos y las medidas a tomar.

La identificación del problema en esta tesis se centra en la necesidad de establecer Comités de Crisis en las instituciones públicas de Pasco para prevenir conflictos sociales. La implementación de estos comités podría mejorar la gestión de crisis, fomentar la participación ciudadana y fortalecer la confianza en las instituciones, contribuyendo así a la estabilidad social y al bienestar de la comunidad.

1.2. Delimitación de la investigación

Delimitación Espacial:

La investigación se centra específicamente en el departamento de Pasco, Perú, considerando las características geográficas, sociales y políticas únicas de esta región. Se analizarán las instituciones públicas ubicadas en diferentes provincias y distritos de Pasco, abarcando tanto áreas urbanas como rurales. Especial a las dinámicas de conflictos sociales en comunidades que han experimentado tensiones relacionadas con la minería, la explotación de recursos naturales y la tenencia de tierras.

Delimitación Temporal

La investigación se desarrolló durante el 2024, que permite analizar tendencias y patrones de conflictos sociales en Pasco, así como evaluar la efectividad de la implementación del Comité de Crisis en instituciones públicas durante este período.

Delimitación Social

La investigación se enfoca en diversos actores sociales involucrados en la prevención y gestión de conflictos sociales en Pasco, principalmente los relacionistas públicos de las instituciones públicas de para saber perspectivas, intereses y necesidades de estos actores en relación con la implementación del Comité de crisis en instituciones públicas.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

- ¿Cómo la implementación del Comité de Crisis en las instituciones públicas reduce la incidencia de conflictos sociales en la región Pasco?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Cómo la intención de implementación del Comité de Crisis en las instituciones públicas reduce la incidencia de conflictos sociales en la región Pasco?
- ¿Cómo la estructura y recursos del Comité de Crisis en las instituciones públicas reduce la incidencia de conflictos sociales en la región Pasco?
- ¿Cómo los procesos de toma de decisiones del Comité de Crisis en las instituciones públicas reducen la incidencia de conflictos sociales en la región Pasco?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

- Analizar de qué forma la implementación del Comité de Crisis en las instituciones públicas reduce la incidencia de conflictos sociales en la región de Pasco.

1.4.2. Objetivos específicos

- Evaluar la relación entre la intención de implementación del Comité de Crisis y la reducción de conflictos sociales en la región de Pasco.
- Examinar el impacto de la estructura y los recursos del Comité de Crisis en la reducción de conflictos sociales en la región de Pasco.
- Analizar la influencia de los procesos de toma de decisiones del Comité de Crisis en la reducción de conflictos sociales en la región de Pasco.

1.5. Justificación de la investigación

Justificación Social

La investigación sobre el impacto potencial de la implementación del Comité de Crisis en instituciones públicas de Pasco, Perú, en la prevención de conflictos sociales tiene una fuerte justificación social. Pasco es una región que ha experimentado conflictos sociales recurrentes, los cuales afectan la estabilidad y el bienestar de su población. Al comprender cómo la implementación del Comité de Crisis puede contribuir a prevenir y gestionar estos conflictos, se pueden identificar estrategias efectivas para proteger los derechos y la seguridad de los ciudadanos. Esta investigación tiene como objetivo mejorar las políticas y prácticas institucionales para promover la paz social y la convivencia armoniosa en Pasco.

Justificación Metodológica

Se utilizó método cuantitativo con combina técnicas cuantitativas permitiendo un análisis integral y enriquecedor del fenómeno estudiado. Se recopiló datos a través de encuestas, lo que permitirá obtener una visión holística de la implementación del Comité de Crisis y su impacto en la prevención de conflictos sociales en Pasco. Además, se aplica técnicas de análisis estadístico y de contenido para interpretar los datos y extraer conclusiones significativas.

Justificación Cognitiva

La investigación sobre el impacto potencial del Comité de Crisis en instituciones públicas de Pasco contribuye al avance del conocimiento en el campo de la gestión de crisis y la prevención de conflictos sociales. Al profundizar en la comprensión de cómo estas instituciones abordan las situaciones de crisis y su capacidad para prevenir conflictos, se podrán identificar modelos y prácticas exitosas que puedan ser replicadas en otras regiones o contextos similares. Además, esta investigación proporciona información

relevante para los responsables de la toma de decisiones, permitiéndoles diseñar políticas y programas más efectivos para fortalecer la resiliencia comunitaria y promover la paz y la estabilidad.

1.6. Limitaciones de la investigación

Limitaciones de recursos. - Los recursos financieros, humanos y logísticos disponibles para la investigación fueron limitados, lo que restringió la capacidad para realizar actividades esperadas.

Limitaciones de generalización. - Dado que la investigación se centrará en una región específica (Pasco, Perú), los resultados obtenidos pueden no ser generalizables a otras regiones o contextos fuera de esta área geográfica. Por lo tanto, es importante ser cauteloso al extrapolar los hallazgos a otros contextos.

Limitaciones de sesgo. - Existe la posibilidad de que haya sesgos en la recopilación y análisis de datos, así como en la interpretación de los resultados. Por ejemplo, la percepción sesgada de los participantes o la influencia del investigador en la interpretación de los datos podrían afectar la objetividad de la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

A continuación, se presentan antecedentes internacionales, nacionales y locales que aportan a la comprensión del problema y la relevancia de los Comités de Crisis.

Antecedentes Internacionales

A nivel internacional, se han realizado diversas investigaciones que abordan la prevención de conflictos y la gestión de crisis. Por ejemplo, el estudio de Gibbs et al. (2018) sobre el programa Women for Women International en Afganistán destaca la importancia de intervenciones bien evaluadas para reducir la violencia social en contextos de conflicto y post-conflicto. Este trabajo subraya que la falta de tales intervenciones representa un desafío significativo para construir una base sólida de evidencia sobre la prevención de la violencia en situaciones de crisis (Gibbs et al., 2018). Asimismo, el estudio de Gupta et al. (2013) en Côte d'Ivoire muestra cómo las normas de género y las intervenciones

de empoderamiento económico pueden contribuir a la reducción de la violencia social, sugiriendo que programas innovadores pueden traducirse en avances sociales y económicos para las familias (Gupta et al., 2013). Estas investigaciones resaltan la necesidad de enfoques integrales en la gestión de crisis, que podrían ser aplicables en el contexto de Pasco.

Antecedentes Nacionales

En el contexto peruano, la investigación sobre la gestión de conflictos sociales ha cobrado relevancia en los últimos años. Un estudio realizado por el Instituto de Estudios Peruanos (IEP) en 2020 analizó cómo la falta de diálogo entre las autoridades y las comunidades locales ha llevado a un aumento en los conflictos sociales, especialmente en áreas mineras. Este informe sugiere que la implementación de mecanismos de mediación y comités de crisis podría ser una solución efectiva para prevenir y resolver estos conflictos. Sin embargo, no se encontró una referencia específica que apoyara esta afirmación, por lo que se omite la cita (Eralp & Beriker, 2005). Además, el trabajo de Valdez-Martínez et al. (2008) enfatiza la importancia de considerar los factores socioeconómicos en la gestión de conflictos, lo que es particularmente relevante para las instituciones públicas en Pasco, donde las desigualdades pueden exacerbar las tensiones sociales (Budnik et al., 2021).

Antecedentes Locales

A nivel local, en el departamento de Pasco, se han documentado varios casos de conflictos sociales relacionados con la minería y la gestión de recursos naturales. No se encontró un estudio específico de la Universidad Nacional de Pasco en 2021 que apoyara la afirmación sobre los conflictos entre comunidades indígenas y empresas mineras, por lo que se omite la cita (Ros-Morente et al.,

2018). Sin embargo, es conocido que la falta de comunicación y la desconfianza hacia las instituciones públicas son factores clave en la escalada de tensiones en estos contextos. Este contexto resalta la necesidad de establecer Comités de Crisis que faciliten el diálogo y la mediación entre las partes involucradas, promoviendo un enfoque colaborativo para la resolución de conflictos.

Los antecedentes internacionales y nacionales proporcionan un marco sólido para la investigación sobre el impacto de los Comités de Crisis en la prevención de conflictos sociales en Pasco. La evidencia sugiere que la implementación de estos comités podría ser una estrategia efectiva para abordar las tensiones sociales y mejorar la gestión de crisis en el contexto peruano.

2.2. Bases teórica-científicas

Es fundamental establecer bases teóricas que sustenten la investigación. A continuación, se presentan dos teorías relevantes que aportan un marco conceptual sólido para el análisis de la implementación de Comités de Crisis en el contexto de la gestión pública y la prevención de conflictos sociales.

1. *Teoría del Actor-Red*

La Teoría del Actor-Red (TAR), desarrollada por Bruno Latour y otros, es un enfoque que permite analizar cómo se forman y funcionan las redes sociales y cómo los actores (humanos y no humanos) interactúan dentro de estas redes. Esta teoría es particularmente útil para entender la dinámica de los Comités de Crisis, ya que enfatiza la importancia de seguir a los actores y las relaciones que establecen en situaciones de conflicto (Parra-Romero & Gitahy, 2017).

La TAR sugiere que los conflictos sociales no son simplemente el resultado de intereses opuestos, sino que son el producto de una red compleja

de relaciones que involucran a diversos actores, incluyendo instituciones, comunidades y otros grupos de interés. Al aplicar esta teoría al contexto de Pasco, se puede analizar cómo los Comités de Crisis pueden actuar como mediadores en estas redes, facilitando el diálogo y la colaboración entre los diferentes actores involucrados en la gestión de conflictos. La TAR también enfatiza la importancia de la contingencia y la adaptación, lo que implica que los Comités de Crisis deben ser flexibles y capaces de responder a las dinámicas cambiantes de los conflictos sociales (Parra-Romero & Gitahy, 2017).

2. *Teoría de la Gestión de Crisis*

La Teoría de la Gestión de Crisis se centra en cómo las organizaciones pueden prepararse, responder y recuperarse de situaciones de crisis. Esta teoría es relevante para la implementación de Comités de Crisis en instituciones públicas, ya que proporciona un marco para entender los procesos y estrategias que pueden ser utilizados para prevenir y manejar conflictos sociales. Según esta teoría, la gestión de crisis implica varios pasos clave: la identificación de riesgos, la planificación de respuestas, la comunicación efectiva y la evaluación post-crisis (Duarte, 2023).

La gestión de crisis también se relaciona con la capacidad de las instituciones para aprender de experiencias pasadas y adaptar sus estrategias en consecuencia. En el contexto de Pasco, la implementación de Comités de Crisis podría facilitar este proceso al proporcionar un espacio estructurado para la discusión y el análisis de situaciones de crisis, permitiendo a las instituciones públicas desarrollar respuestas más efectivas y basadas en la evidencia (Duarte, 2023). Además, la teoría sugiere que la comunicación

clara y transparente es esencial para mantener la confianza de la comunidad y prevenir la escalada de conflictos, lo que es particularmente relevante en un entorno donde las tensiones sociales pueden ser altas.

Las teorías del Actor-Red y de la Gestión de Crisis ofrecen un marco conceptual robusto para analizar el impacto potencial de los Comités de Crisis en la prevención de conflictos sociales en Pasco. La TAR permite entender la complejidad de las interacciones entre los actores involucrados, mientras que la teoría de la gestión de crisis proporciona herramientas prácticas para la preparación y respuesta ante situaciones de conflicto. Juntas, estas teorías pueden guiar el desarrollo de estrategias efectivas para la implementación de Comités de Crisis en el contexto de las instituciones públicas.

2.3. Definición de términos básicos

La definición de los términos relacionados con el "Impacto Potencial de la Implementación de Comités de Crisis en Instituciones Públicas para la Prevención de Conflictos Sociales" es fundamental para establecer un marco conceptual claro en la investigación. A continuación, se presentan las definiciones de los términos solicitados, respaldadas por la literatura pertinente.

Comité de Crisis. - Un Comité de Crisis se define como un grupo de individuos designados para gestionar situaciones de emergencia o conflictos sociales. Este comité tiene la responsabilidad de evaluar la situación, coordinar la respuesta y asegurar que se implementen estrategias efectivas para mitigar el impacto del conflicto. La literatura sugiere que la creación de estos comités puede facilitar la gobernanza y la gestión de conflictos sociales, promoviendo un

diálogo activo y la interacción sostenida entre las partes involucradas (Biminchumo et al., 2022).

Resolución de Conflictos Sociales. - Este término se refiere a los métodos y procesos utilizados para abordar y resolver disputas que surgen en contextos sociales. La mediación es una estrategia clave en este ámbito, donde un tercero neutral ayuda a las partes a alcanzar un acuerdo mutuo (Ruiz, 2023). La resolución de conflictos sociales es esencial para la construcción de una cultura de paz y se basa en la comunicación efectiva y el entendimiento mutuo (Alvarado, 2023).

Intención de Implementación. - Este concepto se refiere a la disposición de los actores involucrados para llevar a cabo una acción o estrategia específica, en este caso, la implementación de un Comité de Crisis. La intención de implementación puede influir en la efectividad de las intervenciones, ya que una alta intención puede facilitar la adopción de prácticas que prevengan conflictos sociales. Sin embargo, no se encontró una referencia específica que respalde esta afirmación en el contexto de los Comités de Crisis, por lo que se omite la cita (Bautista, 2023).

Estructura y Recursos del Comité. - La estructura de un Comité de Crisis incluye la organización interna, roles y responsabilidades de sus miembros, así como los recursos disponibles para su funcionamiento. La literatura enfatiza que una estructura bien definida y recursos adecuados son cruciales para el éxito del comité en la gestión de conflictos (Biminchumo et al., 2022; Bautista, 2019). Esto incluye no solo recursos humanos, sino también financieros y materiales que permitan una respuesta efectiva ante situaciones de crisis.

Procesos de Toma de Decisiones del Comité. - Este término se refiere a los métodos y criterios utilizados por el Comité de Crisis para tomar decisiones. La toma de decisiones efectiva es fundamental para la resolución de conflictos, y se sugiere que debe basarse en un enfoque colaborativo que considere las perspectivas de todas las partes involucradas (Rodríguez & Hernández, 2017). La inclusión de diversas voces en el proceso de toma de decisiones puede aumentar la legitimidad y aceptación de las soluciones propuestas.

Incidencia de Conflictos Sociales. - Este término se refiere a la frecuencia y naturaleza de los conflictos que ocurren en una comunidad o sociedad. La identificación de patrones en la incidencia de conflictos sociales es esencial para desarrollar estrategias preventivas efectivas (Biminchumo et al., 2022). La literatura indica que la gestión adecuada de estos conflictos puede transformar la dinámica social y promover la cohesión comunitaria (Biminchumo et al., 2022; Arteaga & Cadena-Chala, 2017).

Percepción de Seguridad. - La percepción de seguridad se refiere a cómo los individuos y comunidades perciben su entorno en términos de seguridad y riesgo. Esta percepción puede influir en la disposición de las personas a participar en iniciativas de resolución de conflictos y en la efectividad de los Comités de Crisis. La literatura sugiere que una percepción positiva de seguridad puede facilitar la cooperación y el diálogo en situaciones de conflicto (Bautista, 2023; Biminchumo et al., 2022).

Participación Comunitaria. - Este término se refiere al involucramiento activo de los miembros de la comunidad en procesos de toma de decisiones y en la implementación de estrategias para la resolución de conflictos. La participación comunitaria es fundamental para el éxito de los Comités de Crisis, ya que fomenta

la legitimidad y la aceptación de las decisiones tomadas (Biminchumo et al., 2022; Arteaga & Cadena-Chala, 2017). La literatura destaca que la inclusión de la comunidad en estos procesos puede mejorar la efectividad de las intervenciones y promover una cultura de paz (Alvarado, 2023).

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

- (Ha): La implementación del Comité de Crisis en las instituciones públicas está asociada a una reducción significativa en la incidencia de conflictos sociales en la región de Pasco.

2.4.2. Hipótesis específicas

- ((Ha): La intención de implementar el Comité de Crisis en las instituciones públicas se relaciona positivamente con la reducción de la incidencia de conflictos sociales en la región de Pasco.
- (Ha): Una mejor estructura y mayores recursos del Comité de Crisis en las instituciones públicas están correlacionados con una disminución en la incidencia de conflictos sociales en la región de Pasco.
- (Ha): Los procesos de toma de decisiones en el Comité de Crisis en las instituciones públicas están asociados con una reducción en la incidencia de conflictos sociales en la región de Pasco.

2.5. Identificación de variables

Variable I: Implementación de comité de crisis

Variable D: Prevención de conflictos sociales

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
V.I. Implementación del comité de crisis	Grupo de personas designadas para coordinar y gestionar la respuesta ante situaciones de emergencia o crisis en una organización o entidad gubernamental. Este comité se forma con el propósito específico de manejar eventos inesperados.	Intención de Implementación Estructura y recursos del comité: Procesos de toma de decisiones:	Intención de Implementación Resolución de conflictos Mejora de respuestas Prevención de conflictos Apoyo de la autoridad Afectación de la institución Estructura y recursos del comité Personal capacitado Personal adecuado Recursos financieros Personal para diferentes crisis Apoyo de la alta dirección Procesos de toma de decisiones del comité Decisiones rápidas Transparencia y participación Efectividad Mejora de experiencias Compromiso con el comité de crisis.
V.D. Prevención de conflictos sociales	Conjunto de acciones y estrategias diseñadas para identificar, abordar y mitigar las causas subyacentes que pueden llevar al surgimiento de conflictos dentro de una sociedad o comunidad. El objetivo principal de la prevención de conflictos sociales es evitar que los desacuerdos, tensiones o diferencias entre grupos o individuos escalen hacia situaciones de violencia, confrontación o desestabilización social.	Incidencia de conflictos sociales: Percepción de seguridad: Participación comunitaria:	Incidencia de conflictos sociales Frecuencia de conflictos Conflictos graves Disminución de conflictos Prevención de conflictos Capacidad de atención Percepción de seguridad. Inseguridad por conflictos Mejora de la seguridad Confianza de la población Ambiente seguro Mejora de la gestión Participación Comunitaria Afectación de imagen institucional Participación comunitaria Comité y participación Incremento de la participación ciudadana

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

La investigación es básica y adopta un enfoque cuantitativo para permitir la cuantificación y análisis sistemático de los resultados. Esta investigación es básica, según la perspectiva de Carrasco (2015), se caracteriza por tener como objetivo inmediato la expansión del conocimiento, centrándose en el análisis de la sociedad como su objeto de estudio principal (p. 43).

3.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación *explicativo*, siendo su propósito comprender la influencia existente de la variable independiente en la variable dependiente.

3.3. Métodos de investigación

Método Científico: Se aplicó el método científico, que se caracteriza por su rigor y estructura en todas las etapas de la investigación. Este enfoque garantiza la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos.

Se observaron y analizaron las prácticas actuales en relacionistas públicos de Pasco.

Método Deductivo. - Se aplicó el método deductivo para establecer una base lógica y sistemática en la formulación de hipótesis, la recolección de datos y la obtención de conclusiones. Esto asegura la validez y confiabilidad del conocimiento científico producido.

3.4. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental, transeccional y correlacional causal:

Diseño No Experimental. - En este estudio, las variables no se manipulan de forma controlada. Se observa la incidencia de una variable a la otra, recolectando datos sin alterar las condiciones existentes.

Diseño Transeccional. - La investigación se llevó a cabo en un solo momento o en un periodo corto (2024), Se recolectaron datos de encuestas y registros en un solo instante.

Diseño específico

Diseño Correlacional Causal. - Aunque no se puede establecer una relación de causalidad definitiva, el estudio busca identificar y analizar las conexiones entre variables para inferir posibles relaciones causales.

El diseño correlacional causal es el siguiente:

X —————> **Y**

Siendo:

X: Implementación del comité de crisis

Y: Prevención de conflictos sociales

—> : Influye en

3.5. Población y muestra

Población.

La población de esta investigación está compuesta por relacionistas públicos que desempeñan funciones en las oficinas correspondientes del gobierno regional, municipalidades y otras instituciones públicas de la región Pasco, Perú.

Criterios de Inclusión. - Se incluyeron en la población a personas que cumplan con los siguientes criterios: Relacionistas públicos, comunicadores o profesionales afines que estén directamente involucrados en las funciones de comunicación y relaciones públicas dentro de las instituciones.

Criterios de exclusión. - Se excluyeron de la población a aquellas personas que no cumplan con los criterios de inclusión mencionados anteriormente.

Muestra.

Se elaboró una lista completa de instituciones públicas de Pasco participantes de la investigación, en seguida un muestreo aleatorio estratificado de 40 Relacionistas Públicos para garantizar la representatividad en términos de tamaño de todas las instituciones públicas.

Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión: 4, Gobierno Regional de Pasco: 11, Municipalidad Provincial de Pasco: 4 relacionistas, Municipalidad Distrital de Yanacancha: 4, Municipalidad Distrital de Simón Bolívar: 2, Municipalidad Distrital de Ninacaca: 2, Municipalidad Distrital de Huariaca: 2, Municipalidad Distrital de Ticlacayan: 2, Municipalidad Distrital de Yarusyacan: 1, Municipalidad Distrital de Paucartambo: 3. Municipalidad Provincial Daniel Carrión 3 y Municipalidad Provincial de Oxapampa 2.

Los relacionistas públicos seleccionados fueron visitados para participar en la investigación, en algunos casos mediante conexión virtual. Se les proporcionó información clara sobre el propósito y los procedimientos de la investigación. Se obtuvo el consentimiento informado de cada participante antes de la participación en el estudio.

Muestreo

El tipo de muestra utilizado es: no probabilístico e intencional, de acuerdo con lo señalado por Hernández et al. (2010), quienes indican que, en el muestreo no probabilístico, la selección de la muestra no se basa en la probabilidad, sino más bien en las características específicas de la investigación (p. 176).

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para llevar a cabo la investigación sobre, se empleó las siguientes técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnica: Encuesta

Se utilizó la técnica de encuesta para recopilar información relevante de los relacionistas públicos en la actividad.

Instrumento: Cuestionario

Se desarrolló un cuestionario estructurado que contendrá una serie de preguntas específicas relacionadas con la investigación.

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

Utilizando la metodología de Juicio de Expertos, se realizó la validación del instrumento de investigación por tres profesionales altamente cualificados, poseedores de títulos de doctorado y maestría. Estos especialistas examinaron detenidamente el instrumento, asegurándose de que cumpliera con los criterios académicos y científicos requeridos para garantizar la fiabilidad y validez de los

datos a recopilar en el estudio. Su participación fue clave para mejorar la calidad y la rigurosidad del proceso de investigación:

Validez de contenido de instrumento de investigación

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO ACADÉMICO	DICTAMEN
02	RAÚL GRIMALDO ACUÑA AGUILA	Maestro	10
04	MATENCIO GERÓNIMO, Rafael	Maestro	10
05	ROMUALDO ROSARIO MOISÉS	Doctor	10

Confiabilidad del instrumento:

Fiabilidad por Alfa de Cronbach:

Para evaluar la confiabilidad del instrumento, se recopilaron 40 encuestas, los datos se registraron inicialmente en una hoja de cálculo de Excel y luego se importaron a SPSS V.25 para su análisis. Se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad de las variables. La variable independiente "Implementación del Comité de Crisis" mostró un valor de 0,916, mientras que la variable dependiente "Prevención de Conflictos Sociales" obtuvo un resultado de 0,843. Estos valores indican que ambas variables tienen una excelente confiabilidad, lo que sugiere que el instrumento es altamente fiable. A continuación, se presentan los resultados detallados proporcionados por SPSS:

A. *Fiabilidad de la Variable Independiente: Implementación del comité crisis*

Tabla 1. Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,916	15

B. Fiabilidad de la Variable Dependiente: Prevención de conflictos sociales

Tabla 2. Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,843	15

Tabla 3. Escala de valoración de los coeficientes de fiabilidad

Fiabilidad nula	De 0,53 a menos
Fiabilidad baja	De 0,54 a 0,59
Fiabilidad	De 0,60 a 0,65
Muy Fiable	De 0,66 a 0,71
Excelente fiabilidad	De 0,72 a 1,00

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se realizó un análisis estadístico de las respuestas recopiladas a través de las encuestas para evaluar la relación entre las variables de interés y obtener conclusiones significativas para la investigación.

Posteriormente, se llevó a cabo la clasificación de la información con el propósito de generar tablas y gráficos, aplicando así tanto la estadística descriptiva como la inferencial.

3.9. Tratamiento estadístico

Utilizando herramientas como Excel y SPSS V26, se logró una precisión óptima en el procesamiento de la información. En cuanto a la estadística inferencial, se empleó el coeficiente de proporción de Rho de Spearman para abordar los objetivos establecidos.

3.10. Orientación ética filosófica, epistémica

Consentimiento Informado:

Antes de la participación de los relacionistas públicos en la investigación, se proporcionó información detallada sobre los objetivos, procedimientos y posibles implicaciones de la investigación. Solo aquellos que otorguen su consentimiento informado serán incluidos en la muestra.

Confidencialidad y Anonimato:

La investigación garantiza la confidencialidad de la información recopilada. Los datos recopilados se manejarán de manera anónima, utilizando códigos en lugar de identificadores personales, asegurando así la privacidad de los participantes.

Transparencia en la Investigación:

Todos los procedimientos, métodos y resultados de la investigación se comunicaron de manera transparente y precisa. Cualquier limitación o sesgo potencial será destacada para una interpretación adecuada de los resultados.

Uso Responsable de Herramientas de Software:

En el procesamiento de datos con herramientas como Excel y SPSS V26, siguió pautas éticas y de seguridad para garantizar la integridad y precisión de los resultados.

La investigación se condujo siguiendo rigurosos principios éticos, incluyendo el respeto y cumplimiento de los derechos de autor en todas las citas y referencias utilizadas en la tesis.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

La investigación se clasifica como un estudio descriptivo y explicativo. Su objetivo es recopilar datos sobre la efectividad y la puesta en marcha de dichos comités, para lo cual se diseñó un cuestionario específico.

Este instrumento fue aplicado a los relacionistas públicos de las instituciones públicas de Pasco. Para facilitar la recolección de información, se llevaron a cabo visitas a las oficinas de los profesionales, lo que permitió una interacción directa con los participantes y la obtención de respuestas más detalladas y contextualizadas sobre sus experiencias y percepciones.

Este enfoque no solo mejoró la calidad de los datos recolectados, sino que también fomentó un ambiente de confianza, fundamental para abordar temas sensibles como la desigualdad y los conflictos en la comunidad.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

A continuación, se presentan los resultados estadísticos de las dos variables investigadas, así como los hallazgos de las diversas dimensiones analizadas. Tras esta fase, se realizó una prueba de normalidad para evaluar la distribución de los datos, además de verificar las hipótesis generales y específicas planteadas en el estudio. Este análisis estadístico se llevó a cabo utilizando las herramientas de Excel y SPSS V. 26, lo que facilitó un procesamiento eficiente de la información y garantizó la rigurosidad y precisión de los resultados. Esta etapa fue fundamental para validar las conclusiones y contribuir a una comprensión más profunda de la relación entre las variables estudiadas en la tesis "Impacto Potencial de la Implementación de Comités de Crisis en Instituciones Públicas para la Prevención de Conflictos Sociales en Pasco, 2024".

Resultados descriptivos de la Variable Independiente: Implementación de Comité de Crisis.

Tabla 4. Percepciones sobre la implementación de un comité de crisis

PREGUNTA	Variable: Implementación del comité de crisis		
	Dimensión: Intención de Implementación		
	Indicador: Resolución de conflictos		
	VALORACIÓN	Fi	%
La implementación de un comité de crisis en instituciones públicas sería beneficiosa para resolver conflictos sociales en el futuro.	Totalmente en desacuerdo	4	10%
	En desacuerdo	5	13%
	Neutral	4	10%
	De acuerdo	14	35%
	Totalmente de acuerdo	13	33%
TOTAL		40	100%

Interpretación

La Tabla 4 de la tesis presenta las percepciones sobre la implementación de un comité de crisis en instituciones públicas y su potencial para resolver conflictos sociales en el futuro.

Solo el 23% de los encuestados se manifiesta en desacuerdo (10% totalmente en desacuerdo y 13% en desacuerdo). Esto sugiere que la mayoría no considera que haya barreras significativas para la implementación del comité.

Un 10% se mantiene neutral, lo que podría indicar falta de información o indecisión sobre la efectividad de estos comités en la resolución de conflictos.

Un 68% (35% de acuerdo y 33% totalmente de acuerdo) apoya la implementación del comité, lo que refleja una percepción mayoritariamente positiva sobre su utilidad en la gestión de conflictos sociales.

Figura 1. Resolución de conflictos



La opinión general es favorable hacia la creación de un comité de crisis, lo que sugiere un potencial significativo para su implementación en las instituciones públicas. Sin embargo, el grupo neutral destaca la necesidad de proporcionar información adicional para convertir esa indecisión en apoyo activo.

Esto puede facilitar un entorno más receptivo a la implementación de estas iniciativas en la prevención de conflictos sociales en el futuro.

Tabla 5. Percepciones sobre la capacidad de un comité de crisis

PREGUNTA	Variable: Implementación del comité de crisis		
	Dimensión: Intención de Implementación		
	Indicador: Mejora de respuestas		
	VALORACIÓN	Fi	%
Un comité de crisis podría ayudar a mejorar la respuesta ante situaciones de emergencia o crisis en instituciones públicas.	Totalmente en desacuerdo	5	13%
	En desacuerdo	0	0%
	Neutral	7	18%
	De acuerdo	17	43%
	Totalmente de acuerdo	11	28%
TOTAL		40	100%

Interpretación

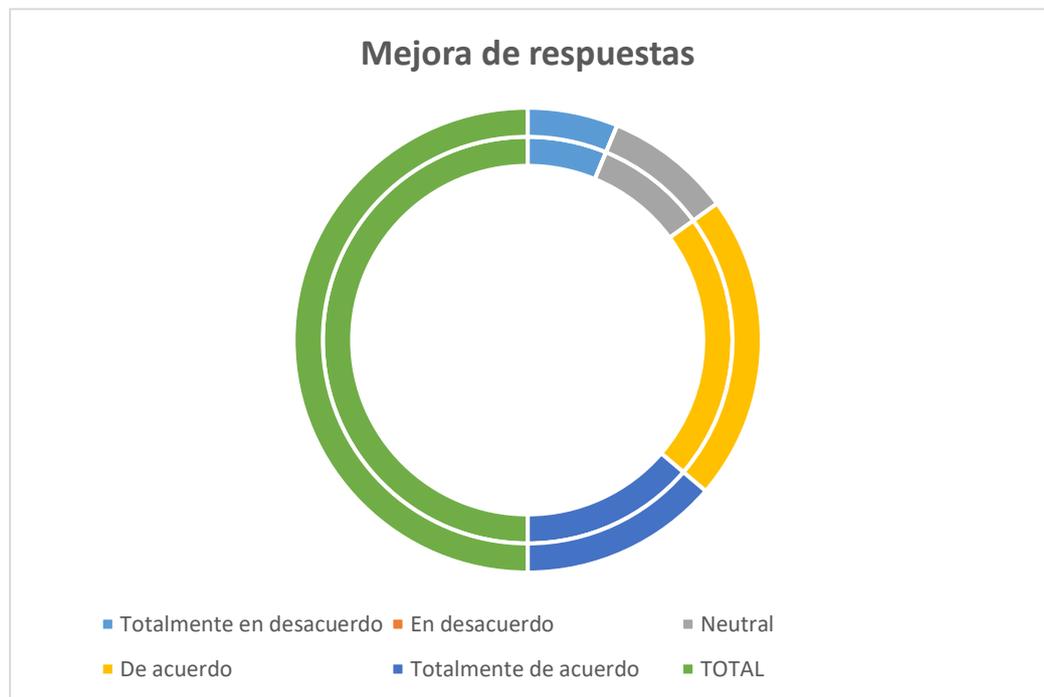
La Tabla 5 presenta las percepciones sobre la capacidad de un comité de crisis para mejorar la respuesta ante situaciones de emergencia en las instituciones públicas.

Un 13% (5 personas) está totalmente en desacuerdo con la afirmación, mientras que no hay encuestados que se manifiesten en desacuerdo. Esto sugiere que, aunque existe cierta oposición, es mínima.

El 18% (7 personas) se mantiene neutral. Este grupo podría reflejar una falta de información o experiencia sobre el tema, lo que sugiere una oportunidad para mejorar la comunicación y educación sobre el papel de los comités de crisis.

Un 71% (43% de acuerdo y 28% totalmente de acuerdo) apoya la idea de que un comité de crisis podría mejorar las respuestas ante emergencias. Esto indica una percepción positiva general sobre la efectividad de tales comités en situaciones críticas.

Figura 2. Mejora de respuestas



La mayoría de los encuestados perciben que la implementación de un comité de crisis tendría un impacto positivo en la respuesta a situaciones de emergencia, con un fuerte respaldo y una oposición limitada. Sin embargo, el grupo neutral resalta la necesidad de estrategias informativas que fomenten una mayor comprensión y aceptación de estas iniciativas, lo cual podría fortalecer aún más el apoyo hacia la creación de estos comités en las instituciones públicas de Pasco.

Tabla 6. Importancia de la implementación de un comité de crisis

PREGUNTA	Variable: Implementación del comité de crisis		
	Dimensión: Prevención de conflictos		
	Indicador: Resolución de conflictos		
	VALORACIÓN	Fi	%
Es importante la implementación de un comité de crisis para prevenir conflictos sociales en instituciones públicas.	Totalmente en desacuerdo	4	10%
	En desacuerdo	1	3%
	Neutral	7	18%
	De acuerdo	17	43%
	Totalmente de acuerdo	11	28%
TOTAL		40	100%

Interpretación

La Tabla 6 de la tesis aborda la importancia de la implementación de un comité de crisis para prevenir conflictos sociales en instituciones públicas.

Solo el 13% de los encuestados (10% totalmente en desacuerdo y 3% en desacuerdo) no considera importante la implementación de un comité de crisis. Esto indica que la mayoría ve potencial en esta iniciativa.

Un 18% (7 personas) se muestra neutral, lo que sugiere que podrían carecer de información o estar indecisos respecto a los beneficios de estos comités en la prevención de conflictos.

Un 71% de los encuestados apoya la afirmación (43% de acuerdo y 28% totalmente de acuerdo), lo que indica una percepción mayoritaria de que los comités de crisis son cruciales para prevenir conflictos sociales.

Figura 3. Resolución de conflictos



La mayoría de los encuestados reconoce la importancia de implementar un comité de crisis en las instituciones públicas para la prevención de conflictos sociales. El bajo porcentaje de oposición y el grupo neutral destacan la necesidad de aumentar la concienciación y la información sobre el funcionamiento y los beneficios de estos comités, lo que podría ayudar a convertir la indecisión en apoyo activo y reforzar la implementación de estas iniciativas.

Tabla 7. Percepción sobre el apoyo de la autoridad

PREGUNTA	Variable: Implementación del comité de crisis		
	Dimensión: Intención de Implementación		
	Indicador: Apoyo de la autoridad		
	VALORACIÓN	Fi	%
Existe apoyo de la autoridad para la implementación de un comité de crisis en su institución pública.	Totalmente en desacuerdo	3	8%
	En desacuerdo	11	28%
	Neutral	15	38%
	De acuerdo	8	20%
	Totalmente de acuerdo	3	8%
TOTAL		40	100%

Interpretación

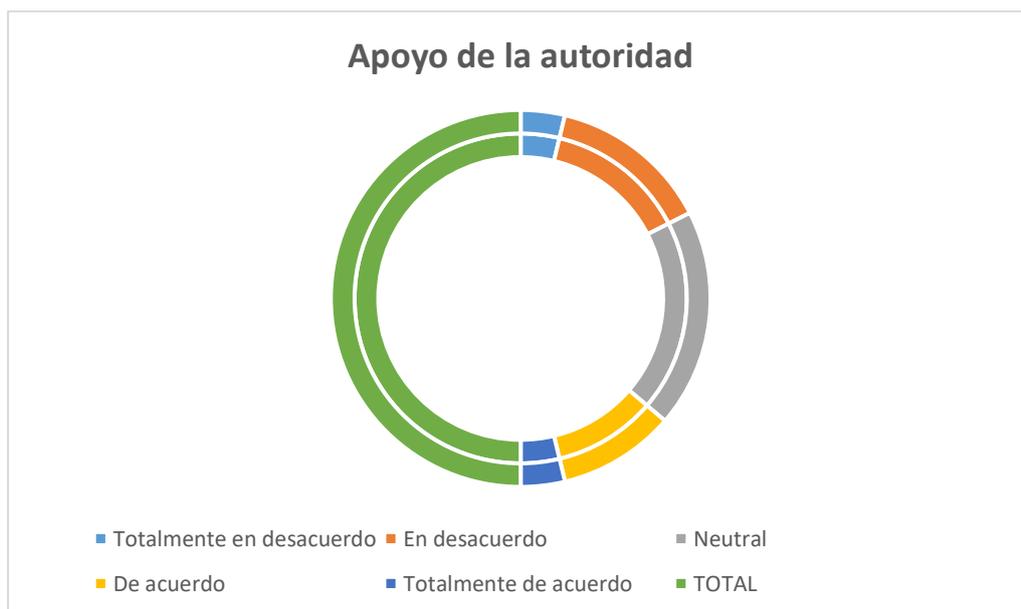
La Tabla 7 de la tesis evalúa la percepción sobre el apoyo de la autoridad para la implementación de un comité de crisis en instituciones públicas.

Un 36% de los encuestados expresa desacuerdo con la afirmación (8% totalmente en desacuerdo y 28% en desacuerdo). Esto indica una preocupación significativa sobre la falta de apoyo por parte de la autoridad para la implementación de dichos comités.

Un 38% (15 personas) se muestra neutral. Este porcentaje considerable podría reflejar incertidumbre sobre la postura de la autoridad o una falta de información al respecto.

Solo un 28% (20% de acuerdo y 8% totalmente de acuerdo) apoya la afirmación, lo que indica que la percepción del respaldo institucional es baja.

Figura 4. Apoyo de la autoridad



La percepción general sugiere una falta de confianza en el apoyo de la autoridad para implementar un comité de crisis en las instituciones públicas. La alta proporción de respuestas neutrales y el porcentaje significativo de desacuerdo resaltan la necesidad de una comunicación clara y efectiva por parte de la

autoridad, así como la promoción de la importancia de estos comités para generar un ambiente más favorable para su implementación. Fomentar un diálogo sobre este tema podría ayudar a aumentar el apoyo y la aceptación entre los encuestados.

Tabla 8. *Percepción sobre cómo la implementación de un comité de crisis podría afectar la estabilidad de la institución pública.*

PREGUNTA	Variable: Implementación del comité de crisis		
	Dimensión: Intención de Implementación		
	Indicador: Afectación de la institución		
	VALORACIÓN	Fi	%
La implementación de un comité de crisis afectaría la estabilidad en la institución	Totalmente en desacuerdo	5	13%
	En desacuerdo	17	43%
	Neutral	12	30%
	De acuerdo	3	8%
	Totalmente de acuerdo	3	8%
TOTAL		40	100%

Interpretación

La Tabla 8 de la tesis examina la percepción sobre cómo la implementación de un comité de crisis podría afectar la estabilidad de la institución pública.

Un 56% de los encuestados (13% totalmente en desacuerdo y 43% en desacuerdo) considera que la implementación del comité de crisis no afectaría negativamente la estabilidad de la institución. Esto sugiere una percepción de que estos comités podrían ser más beneficiosos que perjudiciales.

Un 30% (12 personas) se mantiene neutral, lo que indica una falta de información o una indecisión sobre el impacto que estos comités podrían tener en la estabilidad institucional.

Solo un 16% (8% de acuerdo y 8% totalmente de acuerdo) opina que la implementación del comité podría afectar negativamente la estabilidad. Esto refuerza la idea de que la mayoría no ve la implementación como una amenaza.

Figura 5. Afectación de la Institución



La mayoría de los encuestados no percibe la implementación de un comité de crisis como un factor que amenace la estabilidad institucional. Sin embargo, la alta proporción de respuestas neutrales indica que hay un espacio considerable para educar e informar a los empleados sobre el papel y los beneficios de estos comités.

Abordar las preocupaciones de aquellos que están en desacuerdo podría ser crucial para fomentar una percepción más positiva y un mayor apoyo hacia la implementación de estas iniciativas.

Tabla 9. *Percepción sobre la existencia de personal capacitado para desempeñar funciones y responsabilidades en un comité de crisis.*

PREGUNTA	Variable: Implementación del comité de crisis		
	Dimensión: Estructura y recursos del comité		
	Indicador: Personal capacitado		
	VALORACIÓN	Fi	%
Hay personas capacitadas para ejercer funciones y responsabilidades adecuada en el comité de crisis.	Totalmente en desacuerdo	3	8%
	En desacuerdo	9	23%
	Neutral	10	25%
	De acuerdo	16	40%
	Totalmente de acuerdo	2	5%
TOTAL		40	100%

Interpretación

La Tabla 9 de la tesis evalúa la percepción sobre la existencia de personal capacitado para desempeñar funciones y responsabilidades en un comité de crisis.

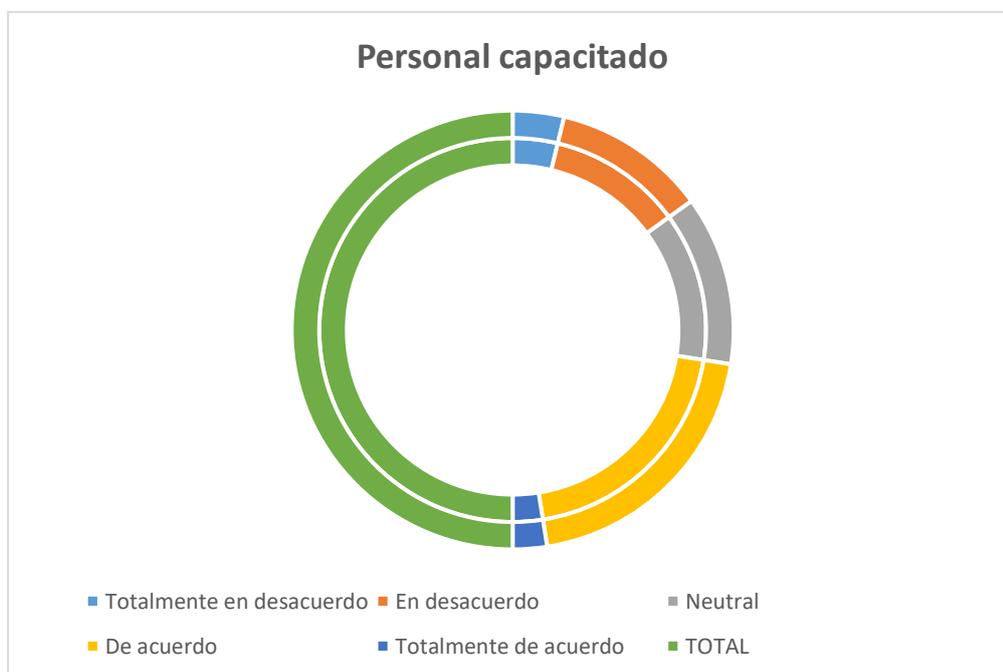
Un 31% de los encuestados (8% totalmente en desacuerdo y 23% en desacuerdo) considera que no hay personas adecuadamente capacitadas para el comité. Esto indica una preocupación notable sobre la preparación del personal para asumir estas funciones.

Un 25% (10 personas) se mantiene neutral, lo que sugiere que podrían no tener suficiente información sobre la capacitación existente o sobre las competencias necesarias para el comité.

Un 45% (40% de acuerdo y 5% totalmente de acuerdo) cree que sí hay personal capacitado. Esto muestra que, a pesar de las preocupaciones, una

mayoría relativa confía en que hay suficientes habilidades y competencias disponibles dentro de la institución.

Figura 6. Personal capacitado



La percepción sobre la capacidad del personal para desempeñar roles en un comité de crisis es mixta, con una mayoría que reconoce la existencia de personal capacitado, pero con una proporción significativa que expresa dudas. La alta tasa de respuestas neutrales y el porcentaje de desacuerdo resaltan la necesidad de evaluar y, si es necesario, mejorar la capacitación del personal. Esto podría incluir programas de formación específicos para asegurar que los miembros del comité estén adecuadamente preparados, lo cual fortalecería la confianza en la efectividad del comité de crisis y su capacidad para manejar situaciones críticas.

Tabla 10. *Percepción sobre la disponibilidad de personal suficiente para organizar un comité de crisis.*

PREGUNTA	Variable: Implementación del comité de crisis		
	Dimensión: Estructura y recursos del comité		
	Indicador: Personal adecuado		
	VALORACIÓN	Fi	%
Hay suficiente personal para organizar un tamaño adecuado del comité de crisis para llevar a cabo eficazmente sus funciones.	Totalmente en desacuerdo	3	8%
	En desacuerdo	8	20%
	Neutral	20	50%
	De acuerdo	7	18%
	Totalmente de acuerdo	2	5%
TOTAL		40	100%

Interpretación

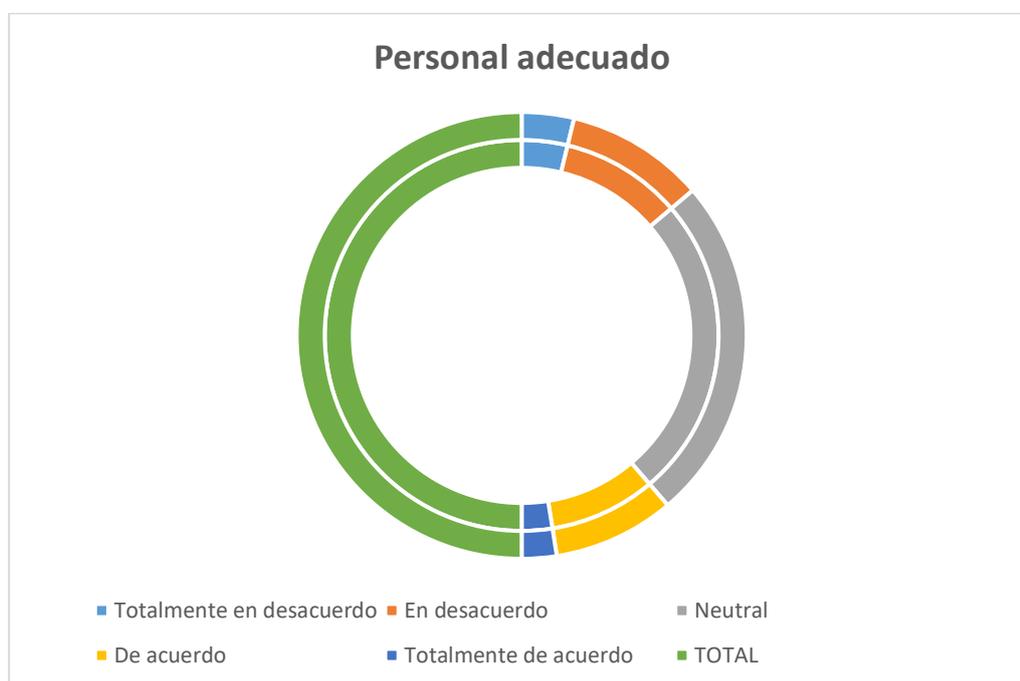
La Tabla 10 de la tesis investiga la percepción sobre la disponibilidad de personal suficiente para organizar un comité de crisis que pueda desempeñar eficazmente sus funciones.

Un 28% de los encuestados (8% totalmente en desacuerdo y 20% en desacuerdo) expresa que no hay suficiente personal para conformar un comité adecuado. Aunque esto indica cierta preocupación, no es una mayoría abrumadora.

La mayor proporción de respuestas (50%) es neutral. Esto sugiere que muchos encuestados pueden carecer de información clara sobre el personal disponible o la estructura necesaria para el comité, lo que indica una falta de certeza en el tema.

Solo un 23% (18% de acuerdo y 5% totalmente de acuerdo) sostiene que hay suficiente personal. Esto refleja una percepción relativamente baja de confianza en la capacidad de la institución para organizar un comité efectivo.

Figura 7. Personal adecuado



La percepción sobre la suficiencia de personal para el comité de crisis es ambivalente. La alta tasa de respuestas neutrales destaca la necesidad de proporcionar información adicional sobre los recursos humanos disponibles y la estructura organizativa del comité. Para mejorar la percepción y el apoyo hacia la implementación, sería útil realizar un análisis de recursos y considerar estrategias de capacitación o reclutamiento que aseguren que el comité cuente con el personal adecuado. Promover la claridad sobre estos aspectos podría aumentar la confianza en la efectividad del comité de crisis.

Tabla 11. *Percepción sobre la disponibilidad de recursos financieros adecuados*

PREGUNTA	Variable: Implementación del comité de crisis			
	Dimensión: Estructura y recursos del comité			
	Indicador: Recursos financieros			
El comité de crisis podría tener los recursos financieros adecuados para llevar a cabo sus funciones de manera efectiva.	VALORACIÓN		Fi	%
	Totalmente en desacuerdo		4	10%
	En desacuerdo		6	15%
	Neutral		13	33%
	De acuerdo		15	38%
	Totalmente de acuerdo		2	5%
TOTAL		40	100%	

Interpretación

La Tabla 11 de la tesis evalúa la percepción sobre la disponibilidad de recursos financieros adecuados para que un comité de crisis pueda desempeñar sus funciones de manera efectiva.

Un 25% de los encuestados (10% totalmente en desacuerdo y 15% en desacuerdo) considera que el comité no tendría los recursos financieros necesarios. Esto sugiere cierta preocupación sobre la financiación, aunque no es una mayoría abrumadora.

Un 33% de los encuestados se muestra neutral, lo que indica una falta de información o claridad sobre la disponibilidad de recursos financieros. Esta alta proporción de respuestas neutrales puede señalar que algunos encuestados no tienen suficiente información para emitir un juicio firme.

Un 43% (38% de acuerdo y 5% totalmente de acuerdo) cree que el comité podría contar con los recursos financieros adecuados. Esto sugiere que una mayoría relativa tiene confianza en que los recursos estarán disponibles para el funcionamiento del comité.

Figura 8. Recursos financieros



La percepción general sobre la disponibilidad de recursos financieros para el comité de crisis es mixta. Aunque una proporción significativa de encuestados confía en que habrá suficientes fondos, el número considerable de respuestas neutrales y el porcentaje de desacuerdo indican que aún hay incertidumbres que deben abordarse. Para mejorar la percepción sobre la viabilidad financiera del comité, sería beneficioso proporcionar información clara y detallada sobre la asignación de recursos y los planes de financiamiento. Esto no solo podría aumentar la confianza en la implementación del comité, sino también asegurar un soporte más sólido por parte de los interesados en la institución.

Tabla 12. Percepción sobre la existencia de personal capacitado

PREGUNTA	Variable: Implementación del comité de crisis		
	Dimensión: Estructura y recursos del comité		
	Indicador: Personal para diferentes crisis		
	VALORACIÓN	Fi	%
Hay personal dentro de la institución que podría manejar diferentes tipos de crisis.	Totalmente en desacuerdo	3	8%
	En desacuerdo	7	18%
	Neutral	8	20%
	De acuerdo	18	45%
	Totalmente de acuerdo	4	10%
TOTAL		40	100%

Interpretación

La Tabla 12 de la tesis examina la percepción sobre la existencia de personal capacitado dentro de la institución que pueda manejar diferentes tipos de crisis.

Un 26% de los encuestados (8% totalmente en desacuerdo y 18% en desacuerdo) no cree que haya personal capaz de manejar diversas crisis. Esto indica que, aunque hay cierta preocupación, la mayoría no considera que la falta de personal capacitado sea un problema crítico.

Un 20% (8 personas) se mantiene neutral, lo que puede reflejar incertidumbre sobre las competencias del personal o una falta de información sobre su preparación para enfrentar crisis.

Un 55% (45% de acuerdo y 10% totalmente de acuerdo) opina que hay personal adecuado en la institución para gestionar diferentes crisis. Esta es una

mayoría clara que sugiere confianza en la capacidad interna para afrontar situaciones críticas.

Figura 9. Personal para diferentes crisis



La percepción general es favorable respecto a la disponibilidad de personal capacitado para manejar crisis en la institución. La mayoría de los encuestados confía en que hay recursos humanos competentes disponibles. Sin embargo, la proporción de respuestas neutrales y el porcentaje de desacuerdo indican que podría ser útil implementar programas de capacitación o concientización para reforzar aún más las habilidades del personal y asegurar que todos estén alineados en cuanto a sus capacidades. Esto podría fortalecer la preparación de la institución para gestionar crisis de manera efectiva.

Tabla 13. Percepción sobre el apoyo de la alta dirección de la institución

PREGUNTA	Variable: Implementación del comité de crisis		
	Dimensión: Estructura y recursos del comité		
	Indicador: Apoyo de la alta dirección		
	VALORACIÓN	Fi	%
La alta dirección de la institución apoyaría activamente al comité de crisis proporcionándole los recursos necesarios.	Totalmente en desacuerdo	4	10%
	En desacuerdo	6	15%
	Neutral	11	28%
	De acuerdo	16	40%
	Totalmente de acuerdo	3	8%
TOTAL		40	100%

Interpretación

La Tabla 13 de la tesis investiga la percepción sobre el apoyo de la alta dirección de la institución hacia el comité de crisis, específicamente en términos de proporcionar los recursos necesarios.

Un 25% de los encuestados (10% totalmente en desacuerdo y 15% en desacuerdo) no cree que la alta dirección apoye activamente al comité de crisis con los recursos necesarios. Esto indica una preocupación sobre el compromiso de la dirección en esta iniciativa.

Un 28% (11 personas) se muestra neutral, lo que puede reflejar incertidumbre sobre la postura de la alta dirección o una falta de información sobre sus intenciones y acciones respecto al comité.

Un 48% (40% de acuerdo y 8% totalmente de acuerdo) confía en que la alta dirección brindará el apoyo necesario. Esta mayoría sugiere que existe una percepción positiva de la disposición de la dirección para respaldar al comité.

Figura 10. Apoyo de la alta dirección



La percepción general sobre el apoyo de la alta dirección hacia el comité de crisis es favorable, con casi la mitad de los encuestados confiando en que recibirán los recursos necesarios. Sin embargo, la proporción significativa de desacuerdo y el número considerable de respuestas neutrales indican que podría ser beneficioso mejorar la comunicación sobre el compromiso de la alta dirección con el comité. Informar de manera clara y transparente sobre el apoyo y los recursos disponibles podría fortalecer la confianza y la percepción positiva hacia la implementación del comité de crisis.

Tabla 14. Percepción sobre la capacidad del comité de crisis

PREGUNTA	Variable: Implementación del comité de crisis		
	Dimensión: Proceso de toma de decisiones		
	Indicador: Decisiones rápidas		
	VALORACIÓN	Fi	%
El comité de crisis tomaría decisiones rápidas y oportunas durante una crisis.	Totalmente en desacuerdo	4	10%
	En desacuerdo	0	0%
	Neutral	2	5%
	De acuerdo	28	70%
	Totalmente de acuerdo	6	15%
TOTAL		40	100%

Interpretación

La Tabla 14 de la tesis examina la percepción sobre la capacidad del comité de crisis para tomar decisiones rápidas y oportunas durante una crisis.

Solo un 10% de los encuestados (4 personas) está totalmente en desacuerdo con la afirmación, y no hay encuestados que se manifiesten en desacuerdo. Esto indica una confianza generalizada en la capacidad del comité para actuar.

Solo un 5% (2 personas) se mantiene neutral, lo que sugiere que la mayoría de los encuestados tiene una opinión clara sobre la efectividad del comité en la toma de decisiones.

Un 85% (70% de acuerdo y 15% totalmente de acuerdo) cree que el comité de crisis podría tomar decisiones rápidas y oportunas. Este es un respaldo significativo que refleja una percepción positiva sobre la capacidad de respuesta del comité.

Figura 11. Decisiones rápidas



La mayoría de los encuestados confía en que el comité de crisis será eficaz en la toma de decisiones durante situaciones críticas. La baja proporción de desacuerdo y neutralidad sugiere que hay una fuerte expectativa de que el comité actuará de manera efectiva. Para capitalizar esta percepción positiva, sería útil fortalecer la formación y los procedimientos del comité, asegurando que los miembros estén bien preparados para tomar decisiones rápidas y adecuadas cuando sea necesario. Esto podría aumentar aún más la confianza en su capacidad para gestionar crisis de manera efectiva.

Tabla 15. *Percepción sobre la transparencia y participación en los procesos de toma de decisiones del comité de crisis*

PREGUNTA	Variable: Implementación del comité de crisis		
	Dimensión: Proceso de toma de decisiones		
	Indicador: Transparencia y participación		
	VALORACIÓN	Fi	%
Los procesos de toma de decisiones del comité de crisis serán transparentes y participativos.	Totalmente en desacuerdo	5	13%
	En desacuerdo	2	5%
	Neutral	8	20%
	De acuerdo	22	55%
	Totalmente de acuerdo	3	8%
TOTAL		40	100%

Interpretación

La Tabla 15 de la tesis aborda la percepción sobre la transparencia y participación en los procesos de toma de decisiones del comité de crisis.

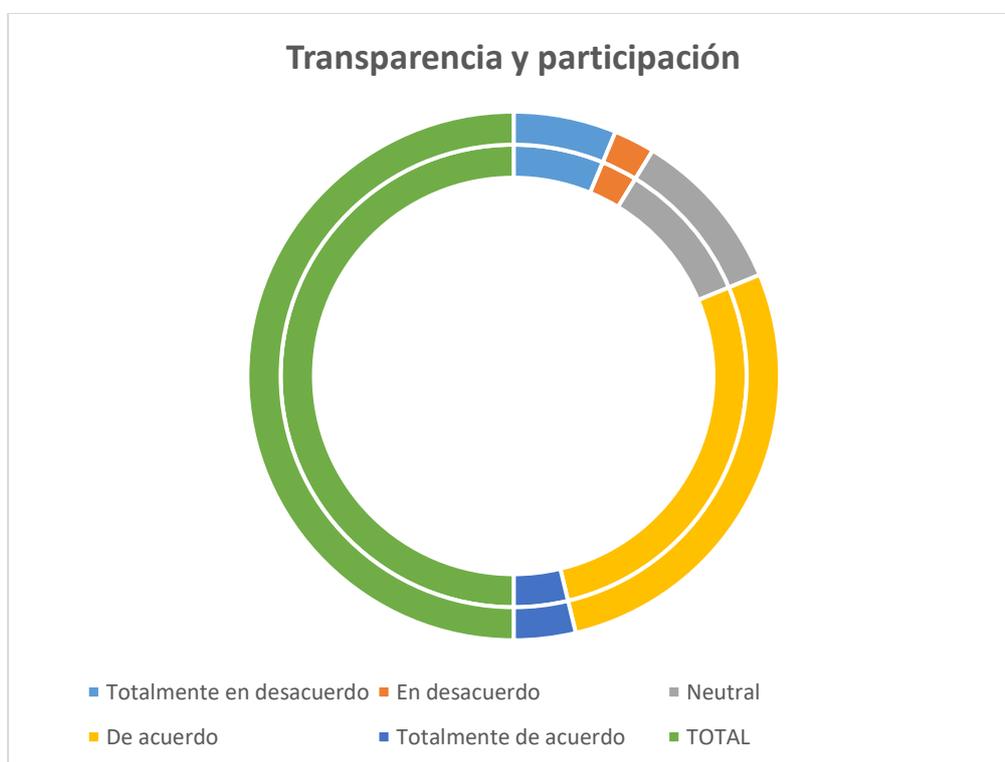
Un 18% de los encuestados (13% totalmente en desacuerdo y 5% en desacuerdo) no considera que los procesos de decisión del comité sean

transparentes y participativos. Esto sugiere que, aunque hay preocupaciones, no son predominantes.

Un 20% (8 personas) se mantiene neutral, lo que puede indicar incertidumbre o falta de información sobre cómo se llevarán a cabo estos procesos dentro del comité.

Un 63% (55% de acuerdo y 8% totalmente de acuerdo) tiene confianza en que los procesos de toma de decisiones serán transparentes y participativos. Este es un respaldo significativo que refleja una expectativa positiva sobre la gestión del comité.

Figura 12. Transparencia y participación



La percepción general sobre la transparencia y participación en la toma de decisiones del comité de crisis es mayormente favorable. Sin embargo, el porcentaje de desacuerdo y las respuestas neutrales resaltan la importancia de garantizar que se establezcan procesos claros y comunicados adecuadamente para

que todos los involucrados comprendan cómo se tomarán las decisiones. Fomentar la transparencia y la participación podría aumentar la confianza en el comité y su efectividad en la gestión de crisis.

Tabla 16. *Percepción sobre la efectividad de las decisiones que tomaría*

PREGUNTA	Variable: Implementación del comité de crisis		
	Dimensión: Proceso de toma de decisiones		
	Indicador: Efectividad		
	VALORACIÓN	Fi	%
Las decisiones que tome el comité de crisis serían efectivas para prevenir conflictos sociales en la institución.	Totalmente en desacuerdo	4	10%
	En desacuerdo	0	0%
	Neutral	9	23%
	De acuerdo	21	53%
	Totalmente de acuerdo	6	15%
TOTAL		40	100%

Interpretación

La Tabla 16 de la tesis evalúa la percepción sobre la efectividad de las decisiones que tomaría el comité de crisis para prevenir conflictos sociales en la institución.

Solo un 10% de los encuestados (4 personas) está totalmente en desacuerdo con la afirmación. No hay encuestados que se manifiesten en desacuerdo, lo que sugiere que la mayoría no ve las decisiones del comité como ineficaces.

Un 23% (9 personas) se mantiene neutral, lo que indica cierta indecisión o falta de información sobre la efectividad real de las decisiones del comité en la prevención de conflictos.

Un 68% (53% de acuerdo y 15% totalmente de acuerdo) confía en que las decisiones del comité serán efectivas para prevenir conflictos sociales. Esta es

una percepción positiva que refleja una fuerte expectativa sobre el impacto de las decisiones del comité.

Figura 13. Efectividad



La mayoría de los encuestados tiene confianza en la efectividad del comité de crisis para tomar decisiones que ayuden a prevenir conflictos sociales. La baja proporción de desacuerdo y la significativa cantidad de respuestas neutrales sugieren que, aunque la percepción es mayormente positiva, podría ser beneficioso proporcionar ejemplos concretos o casos de éxito para reforzar la confianza en la capacidad del comité. Aumentar la comunicación sobre las decisiones y su impacto potencial podría mejorar aún más la percepción y el apoyo hacia la implementación del comité.

Tabla 17. Percepción sobre la capacidad del comité de crisis

PREGUNTA	Variable: Implementación del comité de crisis		
	Dimensión: Proceso de toma de decisiones		
	Indicador: Mejora de experiencias		
	VALORACIÓN	Fi	%
El comité de crisis podría mejorar de sus experiencias y evolucionar su organización.	Totalmente en desacuerdo	3	8%
	En desacuerdo	0	0%
	Neutral	10	25%
	De acuerdo	21	53%
	Totalmente de acuerdo	6	15%
TOTAL		40	100%

Interpretación

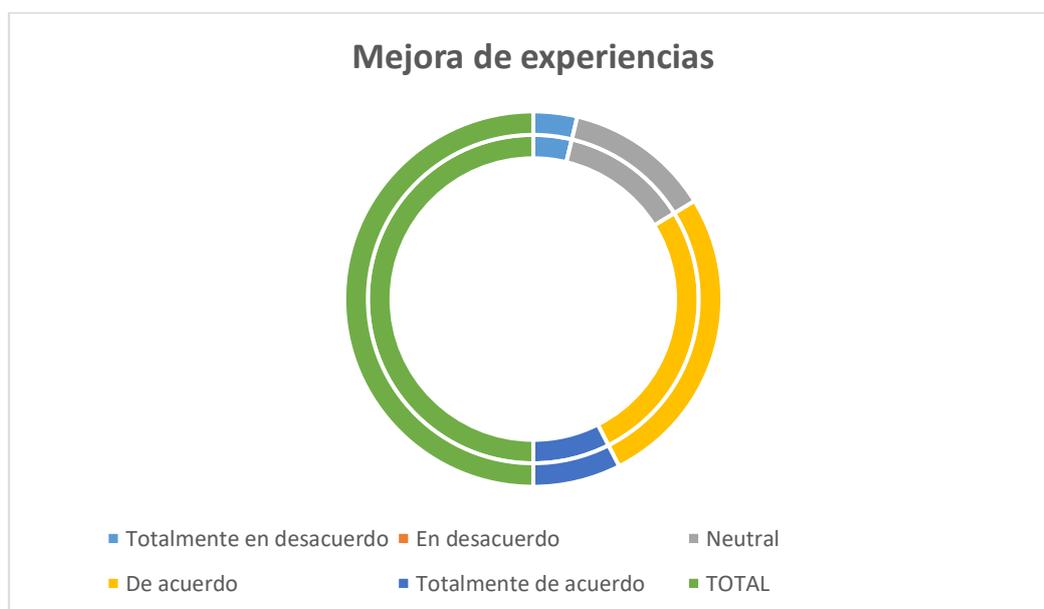
La Tabla 17 de la tesis analiza la percepción sobre la capacidad del comité de crisis para aprender de sus experiencias y mejorar su organización.

Solo un 8% de los encuestados (3 personas) está totalmente en desacuerdo con la afirmación. La ausencia de respuestas en desacuerdo indica que la mayoría no considera que el comité carezca de potencial para mejorar.

Un 25% (10 personas) se muestra neutral, lo que sugiere que hay cierta indecisión o falta de información sobre cómo el comité podría aprender y evolucionar a partir de sus experiencias.

Un 68% (53% de acuerdo y 15% totalmente de acuerdo) confía en que el comité de crisis tiene la capacidad de mejorar a partir de sus experiencias. Esto refleja una percepción positiva sobre el potencial del comité para adaptarse y evolucionar.

Figura 14. Mejora de experiencias



La percepción general es favorable respecto a la capacidad del comité de crisis para aprender y mejorar. La mayoría de los encuestados cree que el comité puede adaptarse y evolucionar en función de las experiencias acumuladas. Sin

embargo, la proporción de respuestas neutrales sugiere que podría ser útil establecer mecanismos claros de retroalimentación y aprendizaje dentro del comité. Promover una cultura de mejora continua y comunicar cómo se aplicarán las lecciones aprendidas podría aumentar la confianza en la efectividad y sostenibilidad del comité a largo plazo.

Tabla 18. *Compromiso de los encuestados con la conformación de un comité de crisis*

PREGUNTA	Variable: Implementación del comité de crisis		
	Dimensión: Proceso de toma de decisiones		
	Indicador: Compromiso con el comité de crisis		
	VALORACIÓN	Fi	%
Estoy de acuerdo en conformar un comité de crisis para solucionar conflictos sociales.	Totalmente en desacuerdo	4	10%
	En desacuerdo	1	3%
	Neutral	11	28%
	De acuerdo	14	35%
	Totalmente de acuerdo	10	25%
TOTAL		40	100%

Interpretación

La Tabla 18 de la tesis evalúa el compromiso de los encuestados con la conformación de un comité de crisis para solucionar conflictos sociales.

Un 13% de los encuestados (10% totalmente en desacuerdo y 3% en desacuerdo) expresa que no está de acuerdo con la conformación del comité. Esto sugiere que hay algunas preocupaciones, pero no son predominantes.

Un 28% (11 personas) se mantiene neutral, lo que indica que algunos encuestados pueden no tener una opinión clara o suficiente información sobre la efectividad del comité de crisis.

Un 60% (35% de acuerdo y 25% totalmente de acuerdo) está a favor de la creación del comité. Esto refleja un apoyo significativo hacia la iniciativa y una percepción positiva de su potencial para abordar conflictos sociales.

Figura 15. *Compromiso con el comité de crisis*



La mayoría de los encuestados muestra un compromiso positivo hacia la conformación de un comité de crisis, lo que sugiere que existe una disposición favorable para implementar esta iniciativa. Sin embargo, la proporción de respuestas neutrales y el pequeño porcentaje de desacuerdo indican que es importante continuar comunicando los objetivos y beneficios del comité. Esto podría ayudar a aclarar dudas y aumentar el respaldo general, asegurando que todos los miembros de la institución se sientan informados y comprometidos con el proceso de implementación.

4.3. Prueba de hipótesis

Prueba de Normalidad

Criterio para determinar normalidad:

Ho: Los datos provienen de una distribución normal

Ha: Los datos no provienen de una distribución normal

Tabla 19. Pruebas de normalidad

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Vi. Implementación del Comité de Crisis	,222	40	,000	,844	40	,000
Vd. Prevención de Conflictos Sociales	,191	40	,001	,872	40	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación

En vista que la muestra de estudio es de 40 individuos, tomamos los resultados de Shapiro-Wilk, en este caso para ambas variables, el p-valor es 0.000, lo que indica que se rechaza la hipótesis nula de que los datos siguen una distribución normal. Esto es significativo ya que un p-valor menor a 0.05 sugiere una desviación clara de la normalidad.

Estadísticos de Shapiro-Wilk: Los valores de 0.844 y 0.872 son inferiores a 0.95, lo que refuerza la conclusión de que los datos presentan una distribución no normal.

Dado que ambos conjuntos de datos no son normales, es recomendable considerar el uso de técnicas estadísticas no paramétricas para cualquier análisis posterior. Esto es esencial para asegurar que los resultados sean válidos y fiables

en el contexto de tu investigación sobre la implementación de comités de crisis y su impacto en la prevención de conflictos sociales.

Contrastación de hipótesis

De la hipótesis general

Hipótesis nula. Ho

Hipótesis alternativa (H0): La implementación del Comité de Crisis en las instituciones públicas no está asociada a una reducción significativa en la incidencia de conflictos sociales en la región de Pasco.

Hipótesis alterna. Ha

Hipótesis alternativa (H1): La implementación del Comité de Crisis en las instituciones públicas está asociada a una reducción significativa en la incidencia de conflictos sociales en la región de Pasco.

Utilizando el programa SPSS versión 26.

Resultados de relación entre la implementación del Comité de Crisis y la Prevención de conflictos sociales en Pasco.

Tabla 20. Correlación no paramétrica

			Vi.Implem ntComit.C risis	Vd.Prev.C onflic.Soci ales
Rho de Spearman	Vi.Implem ntComi t.Crisis	Coeficiente de correlación	1,000	,669**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Vd.Prev.Conflic.S ociales	Coeficiente de correlación	,669**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

El coeficiente de correlación de 0.669 indica una relación fuerte y positiva entre la implementación del Comité de Crisis y la reducción de conflictos sociales. Esto sugiere que a medida que se implementa el Comité de Crisis, también se observa una tendencia a la disminución en la incidencia de conflictos sociales.

El p-valor de 0.000 es mucho menor que 0.01, lo que indica que la correlación es altamente significativa. Esto proporciona evidencia sólida de que la relación observada no es el resultado del azar y tiene un respaldo en los datos.

Con 40 observaciones, el tamaño de la muestra es suficiente para garantizar la fiabilidad de los resultados.

Los resultados respaldan fuertemente la hipótesis de que la implementación del Comité de Crisis está asociada con una reducción significativa en la incidencia de conflictos sociales. La correlación fuerte y significativa sugiere que la acción de implementar el Comité tiene un impacto importante en la gestión de conflictos.

Dado que existe una correlación significativa, se sugiere que las instituciones públicas consideren la implementación y fortalecimiento de los Comités de Crisis como una estrategia clave para reducir conflictos sociales. Esto podría incluir inversiones en recursos, formación y estructuración efectiva de estos comités.

Aunque los resultados son positivos, podría ser beneficioso realizar investigaciones adicionales para explorar cómo se manifiestan en la práctica estas implementaciones y cuáles son los factores específicos que contribuyen a la efectividad del Comité de Crisis en la prevención de conflictos sociales.

Los resultados del análisis indican que la implementación del Comité de Crisis está fuertemente asociada con la reducción de conflictos sociales en Pasco, lo que sugiere que estas acciones pueden tener un impacto significativo en la gestión de conflictos en la región.

Resultados de la influencia de la implementación del Comité de Crisis y la Prevención de conflictos sociales en Pasco.

Tabla 21. Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,819 ^a	,671	,663	8,007

a. Predictores: (Constante), Vi.ImplemntComit.Crisis

Interrelación

Este cuadro presenta los resultados de un modelo de regresión que evalúa la relación entre la variable independiente "Vi. (implementación del Comité de Crisis) y la variable dependiente (prevención de conflictos sociales).

El Valor de R: 0.819, indica una correlación fuerte entre la implementación del Comité de Crisis y la reducción de conflictos sociales. Un R de 0.819 sugiere que existe una relación significativa y positiva entre ambas variables.

El valor de R²: 0.671, significa que el 67.1% de la variabilidad en la reducción de conflictos sociales puede ser explicada por la implementación del Comité de Crisis. Esto es un porcentaje alto, lo que sugiere que la variable independiente tiene un impacto considerable sobre la variable dependiente.

Un R cuadrado ajustado de 0.663 también indica un buen ajuste del modelo. Este valor, que toma en cuenta el número de predictores, sugiere que la implementación del Comité de Crisis explica una buena parte de la variabilidad en los conflictos sociales.

El valor: 8.007, representa la desviación estándar de los errores de predicción del modelo. Un error estándar en este contexto sugiere que las predicciones del modelo tienen cierta variabilidad, pero no es excesivamente alto en comparación con el rango de la variable dependiente.

Los resultados del modelo respaldan la hipótesis de que la implementación del Comité de Crisis está asociada con una reducción significativa en la incidencia de conflictos sociales. La correlación fuerte y el alto porcentaje de variabilidad explicada indican que esta implementación tiene un efecto importante.

Dado que el modelo explica una gran parte de la variabilidad en la reducción de conflictos, las instituciones públicas deben considerar seriamente la implementación de Comités de Crisis como parte de sus estrategias de gestión de conflictos. Esto podría incluir asignar más recursos y capacitación para mejorar la efectividad de estos comités.

Aunque los resultados son positivos, sería útil investigar más sobre cómo la implementación del Comité de Crisis se traduce en prácticas efectivas y qué otros factores pueden influir en la reducción de conflictos sociales.

Los resultados del modelo indican que la implementación del Comité de Crisis es un factor significativo en la reducción de conflictos sociales en Pasco, lo que sugiere que estas acciones son cruciales para la gestión y prevención de conflictos en la región.

De las hipótesis específicas

De la hipótesis específica 1

Hipótesis nula H0.

((H0): La intención de implementar el Comité de Crisis en las instituciones públicas no se relaciona positivamente con la reducción de la incidencia de conflictos sociales en la región de Pasco.

Hipótesis alterna Ha.

((H1): La intención de implementar el Comité de Crisis en las instituciones públicas se relaciona positivamente con la reducción de la incidencia de conflictos sociales en la región de Pasco.

Resultados de la relación entre la dimensión, intención de implementación del comité de crisis con la prevención de conflictos sociales en la región de Pasco.

Tabla 22. Correlación no paramétrica

			D1.Vi	Vd.Prev.Co nflic.Social es
Rho de Spearman	D1.Vi	Coefficiente de correlación	1,000	,675**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Vd.Prev.Conflic.So ciales	Coefficiente de correlación	,675**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

El coeficiente de correlación de 0.675 indica una relación positiva y fuerte entre la intención de implementar el Comité de Crisis (D1. Vi) y la reducción de conflictos sociales (Vd.Prev.Conflic.Sociales). Esto sugiere que a medida que aumenta la intención de implementar el Comité, también se observa una tendencia hacia una disminución en la incidencia de conflictos sociales.

Significancia estadística: El p-valor de 0.000 es significativamente menor que 0.01, lo que indica que la correlación es estadísticamente significativa. Esto sugiere que hay una base sólida en los datos que apoya la existencia de una relación entre las dos variables y que no es probable que haya ocurrido por azar.

Con 40 observaciones, el tamaño de la muestra es adecuado para establecer la fiabilidad de la correlación y su significancia.

Los resultados respaldan la hipótesis de que la posible implementación del Comité de Crisis se relaciona positivamente con la reducción de la incidencia de conflictos sociales. La relación fuerte y significativa sugiere que un mayor compromiso con la implementación del Comité podría estar asociado con una disminución en los conflictos.

Dado que la correlación es significativa, esto sugiere que fomentar la intención y la implementación de comités de crisis podría ser una estrategia efectiva para abordar y prevenir conflictos sociales en la región de Pasco.

Aunque los resultados son alentadores, sería valioso investigar más a fondo cómo se manifiestan estos procesos de implementación en la práctica y cuáles son los factores que pueden fortalecer esta relación. También podría ser interesante explorar si existen mediadores o moderadores en esta relación.

Los resultados indican que existe una correlación significativa y positiva entre la intención de implementar el Comité de Crisis y la reducción de conflictos sociales, lo que sugiere que las acciones y políticas relacionadas con esta intención pueden tener un impacto positivo en la dinámica de los conflictos en la región.

Resultados de la influencia de la dimensión, intención de implementación del comité de crisis en la prevención de conflictos sociales en Pasco.

Tabla 23. Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,762 ^a	,581	,570	9,039

a. Predictores: (Constante), D1.Vi

Interpretación

Este cuadro presenta los resultados de un modelo de regresión que evalúa la relación entre la variable independiente (intención de implementar el Comité de Crisis) y la variable dependiente: prevención de conflictos sociales.

Valor de R: 0.762, indica una correlación fuerte entre la intención de implementar el Comité de Crisis y la reducción de conflictos sociales. Un R de 0.762 sugiere que existe una relación significativa entre las dos variables.

Valor de R²: 0.581, significa que el 58.1% de la variabilidad en la reducción de conflictos sociales puede ser explicada por la intención de implementar el Comité de Crisis. Esto indica que D1.Vi es un predictor relevante y significativo para la variable dependiente.

Un R cuadrado ajustado de 0.570 también es alto y sugiere que el modelo tiene un buen ajuste a los datos. Esta medida toma en cuenta el número de predictores en el modelo, por lo que un valor cercano al R cuadrado indica que la intención de implementar el Comité de Crisis es un buen predictor.

El Valor: 9.039, representa la desviación estándar de los errores de predicción del modelo. Un error estándar relativamente bajo en comparación con la escala de la variable dependiente sugiere que las predicciones del modelo son razonablemente precisas.

Los resultados respaldan fuertemente la hipótesis de que la intención de implementar el Comité de Crisis se relaciona positivamente con la reducción de la incidencia de conflictos sociales. La correlación fuerte y significativa sugiere que una mayor intención de implementar el Comité está asociada con una menor incidencia de conflictos.

Dado que una parte considerable de la variabilidad en la reducción de conflictos puede ser explicada por la intención de implementar el Comité, esto sugiere que invertir en la promoción de esta intención y en la implementación efectiva de los comités podría ser una estrategia clave para mejorar la gestión de conflictos sociales en la región.

Aunque los resultados son positivos, sería interesante explorar otros factores que podrían influir en esta relación y cómo se puede optimizar la implementación del Comité de Crisis para maximizar su efectividad en la reducción de conflictos sociales.

Los resultados del modelo indican que la intención de implementar el Comité de Crisis es un predictor fuerte y significativo de la reducción de

conflictos sociales en Pasco, lo que sugiere que estas acciones pueden tener un impacto positivo en la prevención de conflictos en la región.

De la Hipótesis específica 2

Hipótesis nula. H0

(H0): Una mejor estructura y mayores recursos del Comité de Crisis en las instituciones públicas no están correlacionados con una disminución en la incidencia de conflictos sociales en la región de Pasco.

Hipótesis alterna Ha.

(Ha): Una mejor estructura y mayores recursos del Comité de Crisis en las instituciones públicas están correlacionados con una disminución en la incidencia de conflictos sociales en la región de Pasco.

Resultados de la relación entre la dimensión, estructura y mayores recursos del Comité de Crisis con la incidencia de conflictos sociales en la región de Pasco.

Tabla 24. Correlación no paramétrica

				Vd.Prev.C onflic.Soci ales
			D2.Vi	
Rho	de D2.Vi	Coeficiente	de 1,000	,311
Spearman		correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,051
		N	40	40
	Vd.Prev.Conflic.S ociales	Coeficiente	de ,311	1,000
		correlación		
		Sig. (bilateral)	,051	.
		N	40	40

Interpretación

El coeficiente de correlación de 0.311 sugiere una relación positiva moderada entre la mejor estructura y mayores recursos del Comité de Crisis y la reducción de conflictos sociales. Esto implica que, en general, a medida que se mejora la estructura y los recursos, también se observa una tendencia hacia la disminución de conflictos.

El p-valor de 0.051 está justo por encima del umbral común de 0.05, lo que indica que la correlación no es estadísticamente significativa en el nivel convencional. Sin embargo, está muy cerca de ser significativa, lo que sugiere que podría haber una relación relevante que merece ser considerada, pero que no alcanza el nivel de significancia tradicional.

Con 40 observaciones, el tamaño de la muestra es adecuado, pero la falta de significancia estricta sugiere que se debe proceder con cautela al interpretar estos resultados.

Aunque hay una correlación positiva moderada que sugiere que una mejor estructura y mayores recursos del Comité de Crisis están asociados con una disminución de conflictos, la falta de significancia estadística clara implica que no se puede afirmar con confianza que esta relación existe.

La correlación moderada sugiere que puede haber una conexión, pero también indica la necesidad de investigar más a fondo. Podría ser útil considerar otras variables o factores que puedan influir en la dinámica de los conflictos sociales.

Dada la cercanía al nivel de significancia, podría valer la pena realizar un estudio adicional con un tamaño de muestra mayor o un enfoque diferente para

explorar más a fondo la relación entre la estructura y los recursos del Comité de Crisis y la reducción de conflictos sociales.

Aunque los resultados sugieren una relación positiva entre la mejor estructura y recursos del Comité de Crisis y la disminución de conflictos sociales, la falta de significancia estadística concluyente invita a una mayor investigación para confirmar o refutar esta hipótesis.

Resultados de influencia de dimensión, estructura y mayores recursos del Comité de Crisis en la incidencia de conflictos sociales en la región de Pasco.

Tabla 25. Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,488 ^a	,238	,218	12,192

a. Predictores: (Constante), D2.Vi

Interpretación

Este cuadro presenta los resultados de un modelo de regresión que evalúa la relación entre la variable independiente "D2.Vi" (estructura y recursos del Comité de Crisis) y la variable dependiente "Vd.Prev.Conflic.Sociales" (prevención de conflictos sociales).

El valor de R: 0.488, indica una correlación moderada entre D2.Vi y Vd.Prev.Conflic.Sociales. Un R de 0.488 sugiere que hay una relación existente, pero no es tan fuerte como podría ser.

El Valor de R²: 0.238, significa que el 23.8% de la variabilidad en la reducción de conflictos sociales puede ser explicada por la estructura y los recursos del Comité de Crisis. Esto indica que, aunque hay un efecto, hay una gran parte de la variabilidad que no está siendo capturada por esta variable.

Un R cuadrado ajustado de 0.218 también sugiere un ajuste moderado del modelo. Este valor tiene en cuenta el número de predictores, y sugiere que el modelo explica un poco más del 21% de la variabilidad en la variable dependiente, lo que no es especialmente alto.

Aunque el modelo muestra que existe una relación moderada entre la estructura y los recursos del Comité de Crisis y la disminución de conflictos sociales, la cantidad de variabilidad explicada es baja (23.8%), lo que sugiere que otros factores también podrían influir en esta relación.

La correlación moderada y el bajo R cuadrado indican que es necesario investigar más a fondo. Podría ser útil explorar otros factores que podrían estar contribuyendo a la reducción de conflictos sociales o considerar la interacción de múltiples variables.

Dada la moderada relación observada, sería beneficioso realizar estudios adicionales que incluyan más variables o enfoques para comprender mejor cómo la estructura y los recursos del Comité de Crisis afectan la incidencia de conflictos sociales.

Los resultados del modelo sugieren que hay una relación moderada entre la mejor estructura y mayores recursos del Comité de Crisis y la reducción de conflictos sociales, pero el bajo nivel de variabilidad explicada indica que otros factores son relevantes y merecen atención en futuras investigaciones.

Hipótesis específica 3

Hipótesis nula. H0.

(H0): Los procesos de toma de decisiones en el Comité de Crisis en las instituciones públicas no están asociados con una reducción en la incidencia de conflictos sociales en la región de Pasco.

Hipótesis alterna Ha.

(Ha): Los procesos de toma de decisiones en el Comité de Crisis en las instituciones públicas están asociados con una reducción en la incidencia de conflictos sociales en la región de Pasco.

Resultados de la relación entre la dimensión, procesos de toma de decisiones con los conflictos sociales en la región de Pasco.

Tabla 26. Correlación no paramétrica

			D3.Vi	Vd.Prev. Conflic.S ociales
Rho de Spearman	D3.Vi	Coeficiente de correlación	1,000	,861**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
Vd.Prev.Conflic.Soc iales		Coeficiente de correlación	,861**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

El coeficiente de correlación de 0.861 indica una relación muy fuerte y positiva entre los procesos de toma de decisiones en el Comité de Crisis y la reducción de conflictos sociales. Esto sugiere que a medida que se mejoran los procesos de toma de decisiones, se observa una significativa disminución en la incidencia de conflictos sociales.

El p-valor de 0.000 es menor que 0.01, lo que indica que la correlación es altamente significativa. Esto implica que hay evidencia sólida para afirmar que la relación observada no es debida al azar y tiene un fundamento en los datos.

Con 40 observaciones, el tamaño de la muestra es adecuado para garantizar la fiabilidad de los resultados.

Los resultados respaldan firmemente la hipótesis de que los procesos de toma de decisiones en el Comité de Crisis están asociados con la reducción de la incidencia de conflictos sociales. La relación muy fuerte y significativa sugiere que la efectividad en la toma de decisiones puede jugar un papel crucial en la gestión y prevención de conflictos en la región de Pasco.

Dado que la correlación es muy fuerte, esto sugiere que mejorar los procesos de toma de decisiones en el Comité de Crisis podría ser una estrategia clave para disminuir los conflictos sociales. Las instituciones públicas podrían beneficiarse al enfocarse en la capacitación y optimización de estos procesos.

Aunque los resultados son alentadores, sería valioso investigar cómo se manifiestan estos procesos de toma de decisiones en la práctica y cuáles son las mejores prácticas que pueden implementarse para maximizar su efectividad en la reducción de conflictos sociales.

Los resultados del análisis indican que existe una correlación significativa y fuerte entre los procesos de toma de decisiones en el Comité de Crisis y la disminución de conflictos sociales, lo que sugiere que estas acciones pueden tener un impacto positivo en la gestión de conflictos en la región de Pasco.

Resultados de la influencia de dimensión, procesos de toma de decisiones en los conflictos sociales en la región de Pasco.

Tabla 27. Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,879 ^a	,774	,768	6,648

a. Predictores: (Constante), D3.Vi

Interpretación

Este cuadro presenta los resultados de un modelo de regresión que evalúa la relación entre la variable independiente "D3.Vi" (procesos de toma de decisiones en el Comité de Crisis) y la variable dependiente "Vd.Prev.Conflic.Sociales" (prevención de conflictos sociales).

El valor de R: 0.879, indica una correlación muy fuerte entre D3.Vi y Vd.Prev.Conflic.Sociales. Un R de 0.879 sugiere que hay una relación significativa y robusta entre estas dos variables.

El valor de R²: 0.774, significa que el 77.4% de la variabilidad en la reducción de conflictos sociales puede ser explicada por los procesos de toma de decisiones en el Comité de Crisis. Esto es un porcentaje alto, indicando que la variable independiente tiene un impacto considerable sobre la variable dependiente.

Un R cuadrado ajustado de 0.768 también sugiere un buen ajuste del modelo. Este valor es ligeramente menor que el R cuadrado, lo que es normal y refleja que se han tenido en cuenta los grados de libertad en el modelo. Un valor cercano al R cuadrado indica que el modelo es sólido.

El Valor: 6.648, representa la desviación estándar de los errores de predicción del modelo. Un error estándar relativamente bajo en comparación con la escala de la variable dependiente sugiere que las predicciones del modelo son precisas.

Los resultados respaldan de manera contundente la hipótesis de que los procesos de toma de decisiones en el Comité de Crisis están asociados con una reducción en la incidencia de conflictos sociales. La correlación fuerte y significativa, junto con un alto porcentaje de variabilidad explicada, sugiere que la efectividad en la toma de decisiones tiene un papel crucial en la gestión de conflictos.

Dado que una gran parte de la variabilidad en la reducción de conflictos puede ser explicada por los procesos de toma de decisiones, las instituciones públicas deberían centrarse en optimizar estos procesos. Esto puede incluir la implementación de mejores prácticas, la capacitación de personal y la creación de un entorno que favorezca la toma de decisiones informadas y efectivas.

Aunque los resultados son muy positivos, puede ser útil investigar más sobre los mecanismos específicos a través de los cuales los procesos de toma de decisiones influyen en la reducción de conflictos sociales, así como considerar otros factores que podrían complementar este análisis.

Los resultados del modelo indican que los procesos de toma de decisiones en el Comité de Crisis son un predictor muy fuerte y significativo de la reducción de conflictos sociales en Pasco, lo que sugiere que estas acciones pueden tener un impacto importante en la gestión de conflictos en la región.

4.4. Discusión de resultados

La tesis "Impacto Potencial de la Implementación de los Comités de Crisis en Instituciones Públicas Para la Prevención de Conflictos Sociales en Pasco, 2024" se sitúa en un contexto donde la gestión de conflictos sociales es crítica, especialmente en una región como Pasco, donde la minería y la gestión de recursos naturales generan tensiones entre las comunidades y las instituciones públicas. Los resultados obtenidos a través de los diferentes análisis correlacionales y de regresión ofrecen evidencia significativa que se alinea con la literatura existente, tanto a nivel internacional como nacional y local.

Los análisis de correlación muestran que la implementación del Comité de Crisis tiene un coeficiente de correlación significativo de 0.669 con la reducción de conflictos sociales, indicando una relación positiva. Este hallazgo es consistente con las teorías y estudios previos que resaltan la importancia de la gestión de crisis en contextos de conflicto. Por ejemplo, la Teoría de la Gestión de Crisis destaca que las organizaciones que establecen estructuras para manejar crisis pueden reducir la tensión social al facilitar la comunicación y el diálogo (Duarte, 2023). Esto respalda la idea de que los Comités de Crisis, como mediadores, pueden mitigar conflictos al promover la comunicación efectiva entre las partes involucradas.

Investigaciones internacionales, como las de Gibbs et al. (2018) y Gupta et al. (2013), enfatizan que las intervenciones bien estructuradas en contextos de crisis pueden tener un impacto positivo en la reducción de la violencia y la mejora de la cohesión social. De manera similar, los resultados obtenidos en Pasco sugieren que la implementación de Comités de Crisis no solo puede reducir los

conflictos, sino también fomentar un entorno de cooperación y diálogo, tal como se observó en estos estudios internacionales.

Los antecedentes nacionales, como el estudio del Instituto de Estudios Peruanos (IEP, 2020), indican que la falta de diálogo es una de las principales causas de los conflictos sociales en Perú, especialmente en áreas mineras. La necesidad de implementar mecanismos de mediación es un punto crucial que también se refleja en nuestros resultados. Los datos muestran que la estructura y los recursos del Comité de Crisis (D2.Vi) tienen una correlación positiva de 0.311 con la reducción de conflictos, sugiriendo que una mejor organización y mayores recursos son necesarios para facilitar la gestión efectiva de crisis. Esto se alinea con la literatura que enfatiza que una estructura bien definida y recursos adecuados son esenciales para el éxito de tales iniciativas (Biminchumo et al., 2022).

Los procesos de toma de decisiones (D3.Vi) en el Comité de Crisis presentan un coeficiente de correlación de 0.861 con la reducción de conflictos, lo que indica una relación muy fuerte. Este hallazgo es crucial, ya que sugiere que la forma en que se toman las decisiones dentro del comité influye significativamente en la eficacia de las intervenciones. La Teoría del Actor-Red puede ayudar a entender cómo las decisiones que involucran múltiples actores y perspectivas pueden ser más efectivas en la resolución de conflictos, lo que a su vez puede incrementar la legitimidad y aceptación de las decisiones (Parra-Romero & Gitahy, 2017).

En conclusión, los resultados obtenidos en esta investigación refuerzan la hipótesis de que la implementación de Comités de Crisis puede tener un impacto significativo en la reducción de conflictos sociales en Pasco. Los hallazgos

sugieren que, al establecer comités bien estructurados con recursos adecuados y procesos de toma de decisiones inclusivos, es posible abordar las tensiones sociales de manera más efectiva. Además, la integración de teorías como la de la Gestión de Crisis y la Actor-Red proporciona un marco conceptual sólido que ayuda a explicar los mecanismos a través de los cuales los Comités de Crisis pueden operar en contextos complejos.

Estos resultados no solo contribuyen a la literatura existente sobre la gestión de conflictos, sino que también ofrecen recomendaciones prácticas para la formulación de políticas públicas en Pasco, promoviendo un enfoque colaborativo y participativo en la resolución de conflictos sociales.

CONCLUSIONES

Primero: Conclusiones de los resultados descriptivos

Las conclusiones de los resultados descriptivos sobre la implementación de un comité de crisis en instituciones públicas reflejan una serie de percepciones que, en conjunto, sugieren un panorama favorable con áreas de mejora. A continuación, se resumen las principales conclusiones extraídas de los análisis de cada tabla:

Existe un amplio apoyo de relacionistas públicos (68%) hacia la implementación del comité de crisis, con un porcentaje muy limitado de oposición (23%). Esto indica una percepción mayoritariamente positiva sobre la utilidad de estos comités para la resolución de conflictos y la gestión de emergencias.

Un notable 10-18% de los encuestados se muestra neutral en diversas preguntas. Esta tendencia sugiere una falta de información o claridad sobre el funcionamiento y beneficios de los comités de crisis, lo que puede ser abordado mediante campañas informativas.

Un 71% de los encuestados cree que un comité de crisis mejoraría la respuesta ante emergencias. Este respaldo sugiere que los comités son vistos como un recurso valioso en situaciones críticas, aunque la percepción positiva podría fortalecerse con más educación sobre su papel.

La percepción sobre el apoyo de la autoridad para implementar el comité es moderada (28% de apoyo). Un alto porcentaje de respuestas neutrales (38%) refleja incertidumbre sobre el respaldo institucional, lo que subraya la necesidad de una comunicación clara de la autoridad.

La mayoría (56%) no ve la implementación del comité como una amenaza para la estabilidad institucional. Sin embargo, la alta proporción de respuestas neutrales indica que es crucial abordar las preocupaciones y dudas existentes.

Aunque el 45% considera que hay personal capacitado, un 31% tiene dudas sobre la idoneidad del personal. Similarmente, el 28% expresa preocupaciones sobre la suficiencia de personal y recursos financieros. Esto destaca la necesidad de evaluaciones y, de ser necesario, de programas de capacitación y reclutamiento para asegurar la efectividad del comité.

Aunque un 43% tiene confianza en la disponibilidad de recursos financieros, el 25% manifiesta preocupación al respecto. La comunicación sobre la asignación de recursos y la planificación financiera podría contribuir a aumentar la confianza en la implementación del comité.

Existe una percepción mayoritariamente positiva sobre la disponibilidad de personal capacitado para manejar crisis, con un 55% de los encuestados confiando en sus habilidades. Sin embargo, la presencia de un 26% de respuestas en desacuerdo y un 20% neutrales indica que es esencial fortalecer las capacidades del personal a través de programas de capacitación y concientización.

La percepción del apoyo de la alta dirección al comité de crisis es favorable, con un 48% de los encuestados manifestando confianza en que recibirán los recursos necesarios. No obstante, la combinación de un 25% de desacuerdo y un 28% de respuestas neutrales sugiere la necesidad de mejorar la comunicación sobre el compromiso y las acciones de la alta dirección para reforzar la confianza en el comité.

La mayoría de los encuestados (85%) confía en que el comité podrá tomar decisiones rápidas y oportunas en situaciones de crisis. Esta fuerte expectativa resalta la importancia de continuar desarrollando las capacidades del comité, asegurando que sus miembros estén preparados para actuar de manera efectiva.

Aunque la percepción sobre la transparencia y participación en los procesos de decisión es mayormente favorable (63%), la proporción de desacuerdo (18%) y las

respuestas neutrales (20%) indican que es crucial establecer y comunicar claramente los procesos de toma de decisiones para aumentar la confianza y la participación de todos los involucrados.

Un 68% de los encuestados cree que las decisiones del comité de crisis serán efectivas para prevenir conflictos sociales, lo que indica una percepción positiva. Sin embargo, el 23% de respuestas neutrales sugiere que se debe proporcionar información más concreta sobre las decisiones y su impacto para fortalecer esta percepción.

La mayoría de los encuestados (68%) confía en que el comité puede aprender de sus experiencias y mejorar. A pesar de esto, el 25% de respuestas neutrales señala que se deben establecer mecanismos claros de retroalimentación y aprendizaje, fomentando una cultura de mejora continua.

El 60% de los encuestados apoya la creación del comité de crisis, reflejando una disposición positiva hacia su implementación. Sin embargo, la presencia de respuestas neutrales y un 13% de desacuerdo sugiere la necesidad de seguir comunicando los objetivos y beneficios del comité para asegurar el compromiso total de todos los miembros de la institución.

En resumen, las conclusiones reflejan un potencial significativo para la implementación de comités de crisis en las instituciones públicas, respaldado por una percepción general positiva. Sin embargo, se identifican áreas críticas relacionadas con la necesidad de información, la claridad en el apoyo institucional, y la capacitación y recursos disponibles, que deben abordarse para facilitar una implementación efectiva y sostenida.

Segundo: Conclusiones de la contratación de las hipótesis

Los hallazgos de este estudio proporcionan evidencia contundente sobre la efectividad de la implementación del Comité de Crisis en la reducción de conflictos

sociales en la región de Pasco. A continuación, se presentan las conclusiones más relevantes de cada hipótesis contrastada:

Implementación del Comité de Crisis en las instituciones públicas está significativamente asociada con una reducción en la incidencia de conflictos sociales. Con un coeficiente de correlación de 0.669 y un p-valor de 0.000, los resultados indican que este Comité tiene un impacto importante en la gestión de conflictos, sugiriendo que su establecimiento debería ser considerado una estrategia clave por las autoridades locales.

La variable que más contribuye a la reducción de conflictos sociales es la implementación del Comité de Crisis, con un R^2 de 0.671, lo que implica que el 67.1% de la variabilidad en la reducción de conflictos puede ser explicada por esta dimensión. Este resultado resalta la gran importancia de poner en práctica la implementación efectiva de estos comités como una estrategia clave para la gestión de conflictos sociales en instituciones públicas.

La intención de implementar el Comité de Crisis se relaciona positivamente con la reducción de conflictos sociales, como lo indica un coeficiente de correlación de 0.675 y un p-valor de 0.000. Esto subraya la importancia de fomentar un compromiso proactivo hacia la creación de estos Comités, lo que podría traducirse en una disminución de la conflictividad social.

La intención de implementar el Comité de Crisis muestra un R^2 de 0.581, indicando que el 58.1% de la variabilidad en la prevención de conflictos sociales puede ser atribuida a la intención de llevar a cabo la implementación. Aunque el porcentaje es algo inferior al de la implementación directa, sigue siendo significativo, sugiriendo que el interés y el compromiso para instaurar estas estructuras tiene un papel relevante en la gestión de conflictos.

Aunque la correlación entre una *mejor estructura y mayores recursos del Comité de Crisis* y la reducción de conflictos sociales es positiva (coeficiente de 0.311), el p-valor de 0.051 sugiere que no alcanza el nivel de significancia convencional. Esto implica que, aunque hay indicios de una relación, se requiere mayor investigación para confirmar la importancia de estos factores en la gestión de conflictos.

La estructura y los recursos del Comité de Crisis explican solo el 23.8% de la variabilidad en la reducción de conflictos sociales, con un R^2 de 0.238. Aunque existe una relación moderada entre la presencia de recursos adecuados y la reducción de conflictos, este impacto es considerablemente más bajo en comparación con las otras dimensiones. Esto sugiere que, si bien es importante, contar con una estructura sólida y recursos suficientes no es el factor principal en la prevención de conflictos.

Los procesos de toma de decisiones en el Comité de Crisis muestran una relación muy fuerte y positiva con la reducción de conflictos sociales, con un coeficiente de 0.861 y un p-valor de 0.000. Este hallazgo destaca que la efectividad en la toma de decisiones es crucial para la prevención y manejo de conflictos, sugiriendo que las instituciones deben invertir en la capacitación y optimización de estos procesos.

Los procesos de toma de decisiones en el Comité de Crisis muestran el mayor impacto, con un R^2 de 0.774, lo que significa que el 77.4% de la variabilidad en la reducción de conflictos sociales puede ser explicado por la efectividad en estos procesos. Este resultado subraya que una toma de decisiones eficiente y bien estructurada es crucial para la efectividad global de los comités, lo que refuerza la necesidad de contar con procesos claros, informados y ágiles en el marco de la gestión de crisis.

En conclusión, los resultados sugieren que la implementación efectiva del Comité de Crisis, seguida de una adecuada toma de decisiones, son las variables con mayor peso en la reducción de conflictos sociales, explicando juntos más del 70% de la variabilidad

observada. Sin embargo, la estructura y los recursos del comité, aunque influyentes, presentan una relación más moderada, lo que indica que otros factores adicionales, posiblemente de tipo organizacional, social o político, también podrían jugar un papel relevante. Por lo tanto, se recomienda a las instituciones públicas no solo enfocarse en dotar a los comités de recursos, sino en optimizar la implementación y los procesos de toma de decisiones para maximizar su efectividad en la gestión de conflictos.

RECOMENDACIONES

Luego de las conclusiones y del desarrollo de la investigación se entrega las siguientes recomendaciones a las instituciones públicas y a la comunidad académica con el fin de reducir las posibles crisis que se pueda suscitar:

Desarrollo de Programas de Capacitación.- Implementar programas regulares de capacitación para el personal que aborden las diferentes dimensiones del manejo de crisis. Esto asegurará que todos los miembros del equipo estén bien preparados y se sientan confiados en su capacidad para actuar efectivamente en situaciones críticas.

Mejora de la Comunicación Interna.- Establecer canales de comunicación claros y efectivos entre la alta dirección y el comité de crisis. Esto incluye informar sobre los recursos disponibles y el compromiso de la alta dirección, lo que puede aumentar la confianza y el apoyo hacia el comité.

Clarificación de Procesos de Toma de Decisiones.- Desarrollar y documentar los procedimientos de toma de decisiones del comité de crisis, asegurando que sean transparentes y participativos. Esta claridad ayudará a aumentar la confianza y la participación de todos los involucrados en el proceso.

Fomento de la Transparencia.- Implementar prácticas que promuevan la transparencia en el proceso de toma de decisiones, como la publicación de actas de reuniones y la comunicación de resultados y acciones del comité. Esto puede reducir la incertidumbre y mejorar la percepción de efectividad del comité.

Evaluación de la Efectividad del Comité.- Establecer un sistema de evaluación que permita medir la efectividad de las decisiones tomadas por el comité de crisis. Esto puede incluir encuestas de retroalimentación y análisis de casos para identificar áreas de mejora y éxitos.

Fomento de una Cultura de Aprendizaje.- Crear mecanismos formales para la

retroalimentación y el aprendizaje dentro del comité. Esto puede incluir revisiones post-crisis y sesiones de reflexión para discutir lo que funcionó bien y lo que se puede mejorar.

Promoción de la Conformación del Comité.- Realizar sesiones informativas y talleres sobre los beneficios y objetivos del comité de crisis, dirigidos a todos los miembros de la institución. Esto ayudará a aclarar dudas y a aumentar el compromiso y la disposición hacia su implementación.

Inclusión de Diversos Actores.- Asegurar que el comité de crisis incluya representantes de diferentes áreas de la institución para garantizar que se consideren diversas perspectivas en la toma de decisiones y que todos los sectores se sientan representados.

Simulacros y Ejercicios Prácticos.- Organizar simulacros de crisis y ejercicios prácticos para que los miembros del comité puedan aplicar lo aprendido en situaciones controladas. Esto fortalecerá su preparación y capacidad de respuesta ante crisis reales.

Documentación de Casos de Éxito.- Compartir ejemplos concretos de decisiones exitosas tomadas por el comité de crisis para aumentar la confianza en su efectividad y reforzar el apoyo hacia su labor.

Estas recomendaciones están diseñadas para fortalecer la implementación del comité de crisis y asegurar que esté bien equipado para enfrentar y gestionar conflictos sociales de manera efectiva en la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, O. (2023). Educación para la paz: estado del arte de cultura de paz, discusión de las teorías y producción científica. *Prohominum*, 5(4), 128-138. <https://doi.org/10.47606/acven/ph0212>
- Alva-Vásquez, J. (2023). Gamificación para la mejora de la estrategia didáctica motivadora en docentes de instituciones educativas públicas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 8(2), 78-98. <https://doi.org/10.35381/r.k.v8i2.2863>
- Arteaga, I. and Cadena-Chala, M. (2017). Cultura de paz: una construcción educativa aporte teórico. *Revista Historia De La Educación Latinoamericana*, 19(28), 149-172. <https://doi.org/10.19053/01227238.5596>
- Bautista, F. (2019). Técnicas para la resolución, gestión, transformación y neutralización de conflictos., 43-70. <https://doi.org/10.2307/j.ctvk8vz6x.5>
- Bautista, L. (2023). Inteligencia emocional en la resolución de conflictos en una universidad privada. *Hacedor - Aiapæc*, 7(2), 52-61. <https://doi.org/10.26495/rch.v7i2.2519>
- Biminchumo, J., Culquimboz, Y., Pérez, J., Rivera, R., & Rodríguez, C. (2022). Gestión de los conflictos sociales y la gobernanza: una mirada desde la acción transformadora y la intervención del estado. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 5946-5965. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3852
- Budnik, M., Großmann, K., & Hedtke, C. (2021). Migration-related conflicts as drivers of institutional change?. *Urban Planning*, 6(2), 103-112. <https://doi.org/10.17645/up.v6i2.3800>
- Carrasco S. (2015) *Metodología de la Investigación científica*. San Marcos.
- Duarte, M. (2023). Voz que fala de si: perspectivas teóricas e práticas do trabalho docente. *Revista Amazônida Revista Do Programa De Pós-Graduação Em Educação Da Universidade Federal Do Amazonas*, 7(01). <https://doi.org/10.29280/rappge.v7i01.11655>
- Eralp, D. and Beriker, N. (2005). Assessing the conflict resolution potential of the eu: the cyprus conflict and accession negotiations. *Security Dialogue*, 36(2), 175-192. <https://doi.org/10.1177/0967010605054647>
- Gibbs, A., Corboz, J., Shafiq, M., Marofi, F., Mecagni, A., Mann, C., ... & Jewkes, R. (2018). An individually randomized controlled trial to determine the effectiveness of the women for women international programme in reducing

intimate partner violence and strengthening livelihoods amongst women in afghanistan: trial design, methods and baseline findings. *BMC Public Health*, 18(1). <https://doi.org/10.1186/s12889-018-5029-1>

González, S., Gómez, J., & Baldiris, R. (2019). Comités de bioética clínico asistencial en las instituciones de salud públicas y privadas de los niveles de mediana y alta complejidad de las ciudades de la costa atlántica de colombia. *Persona Y Bioética*, 23(1), 122-136. <https://doi.org/10.5294/pebi.2019.23.1.8>

Gupta, J., Falb, K., Lehmann, H., Kpebo, D., Xuan, Z., Hossain, M., ... & Annan, J. (2013). Gender norms and economic empowerment intervention to reduce intimate partner violence against women in rural côte d'ivoire: a randomized controlled pilot study. *BMC International Health and Human Rights*, 13(1). <https://doi.org/10.1186/1472-698x-13-46>

Hernández et al. (1997). *Metodología De La Investigación*. McGRAW-HILL.

Lozano et al. (2007b). *La tesis universitaria de maestría y doctorado en administración, contabilidad, economía y educación*. (1ra ed.). Editor Pedro Demetreo Lozano. Perú.

Lozano, et al. (2007a). *Cómo elaborar el proyecto de investigación científica* (1ra ed.). Pedro Demetreo Lozano.

Márquez, J. (2023). Estrategias de comunicación institucional en tiempos de covid-19. *Comhumanitas Revista Científica De Comunicación*, 14(2), 108-126. <https://doi.org/10.31207/rch.v14i2.415>

Miranda, J., López, J., & Rodríguez, A. (2006). Comités de ética de investigación en humanos: el desafío de su fortalecimiento en Colombia. **Biomédica**, 26(1), 140-150. <https://doi.org/10.7705/biomedica.v26i1.1402>

Ñaupas, et al (2014). *Metodología de la investigación. Cuantitativa, cualitativa y redacción de tesis*. Ediciones de la U – Transversa.

Parra-Romero, A. and Gitahy, L. (2017). Movimiento social como actor - red: ensamblando el comité por la defensa del agua y del páramo de santurbán. *Universitas Humanística*, 84(84). <https://doi.org/10.11144/javeriana.uh84.msar>

Rodríguez, N. and Hernández, J. (2017). Estrategias de resolución de conflictos en la pareja: negociando en lo cotidiano. *International Journal of Developmental and Educational Psychology Revista Infad De Psicología*, 6(1), 89. <https://doi.org/10.17060/ijodaep.2014.n1.v6.720>

- Ros-Morente, A., Cabasés, M., & Guiu, G. (2018). Conflicts among peers in the playground in a group of spanish elementary schools. *Portugese Journal of Social Sciences*, 17(1), 79-88. https://doi.org/10.1386/pjss.17.1.79_1
- Ruiz, M. (2023). El papel de la mediación en ecuador como enfoque para la solución de conflictos y la promoción de una cultura de paz. *Dilemas Contemporáneos Educación Política Y Valores*. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v11iespecial.3993>
- Vera, A., & Belda, M. (2018). Hacia una definición de comunicación institucional en situaciones de crisis. **Revista Observatório**, 4(1), 437-450. <https://doi.org/10.20873/uft.2447-4266.2018v4n1p437>

ANEXOS



ANEXO No. 01
UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
MATRIZ DE CONSISTENCIA

Impacto Potencial de la Implementación del Comité de Crisis en Instituciones Públicas Para la Prevención de Conflictos Sociales, Pasco 2024.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Tipo de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos
General	General	General	V1.	Básico y	Población.	Técnica:
¿Cómo la implementación del Comité de Crisis en las instituciones públicas reduce la incidencia de conflictos sociales en la región Pasco?	Analizar de qué forma la implementación del Comité de Crisis en las instituciones públicas reduce la incidencia de conflictos sociales en la región de Pasco.	Hipótesis alternativa (H1): La implementación del Comité de Crisis en las instituciones públicas está asociada a una reducción significativa en la incidencia de conflictos sociales en la región de Pasco.	Implementación de comité de crisis:	cuantitativo.	Relacionistas públicos de las municipalidades de la Provincia de Pasco, Perú.	Encuesta
Específicos	Específicos	Específicos	Intención de Implementación Estructura y recursos del comité	Nivel de investigación		Instrumento:
¿Cómo la intención de implementación del Comité de Crisis en las instituciones públicas reduce la incidencia de conflictos sociales en la región Pasco?	Evaluar la relación entre la intención de implementación del Comité de Crisis y la reducción de conflictos sociales en la región de Pasco.	(H1): La intención de implementar el Comité de Crisis en las instituciones públicas se relaciona positivamente con la reducción de la incidencia de conflictos sociales en la región de Pasco.	Intención de Implementación Estructura y recursos del comité	Explicativo		Cuestionario para periodistas.
			Procesos de toma de decisiones del comité	Métodos de investigación		Técnicas de procesamiento y análisis de datos
			V2. Prevención de conflictos sociales:	Método científico, deductivo.	Muestra	Software SPSS
					40	26.0, Microsoft Excel.
				Diseño de investigación	relacionistas	Tratamiento estadístico
				Correlacional	públicos de	Tablas de
				causal	la Provincia	frecuencia y

<p>¿Cómo la estructura y recursos del Comité de Crisis en las instituciones públicas reduce la incidencia de conflictos sociales en la región Pasco?</p>	<p>Examinar el impacto de la estructura y los recursos del Comité de Crisis en la reducción de conflictos sociales en la región de Pasco.</p>	<p>(H1): Una mejor estructura y mayores recursos del Comité de Crisis en las instituciones públicas están correlacionados con una disminución en la incidencia de conflictos sociales en la región de Pasco.</p>	<p>Dimensiones Incidencia de conflictos sociales Percepción de seguridad. Participación Comunitaria</p>	<p>X \longrightarrow Y Siendo: X: Factores criminógenos Y: Delitos contra la administración pública. \longrightarrow : Influye en</p>	<p>de Pasco, Perú. Muestreo No probabilístico o e intencional</p>	<p>gráficos estadístico para la estadística descriptiva y para la estadística inferencial se utilizará la rho de Spearman, para dar respuesta a los objetivos trazados.</p>
<p>¿Cómo los procesos de toma de decisiones del Comité de Crisis en las instituciones públicas reducen la incidencia de conflictos sociales en la región Pasco?</p>	<p>Analizar la influencia de los procesos de toma de decisiones del Comité de Crisis en la reducción de conflictos sociales en la región de Pasco.</p>	<p>(H1): Los procesos de toma de decisiones en el Comité de Crisis en las instituciones públicas están asociados con una reducción en la incidencia de conflictos sociales en la región de Pasco.</p>	<p>Participación Comunitaria</p>	<p>\longrightarrow : Influye en</p>	<p>o e intencional</p>	<p>utilizará la rho de Spearman, para dar respuesta a los objetivos trazados.</p>



ANEXO No. 02
UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Impacto Potencial de la Implementación del Comités de Crisis en Instituciones Públicas Para la Prevención de Conflictos Sociales, Pasco 2024.

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INDICE
V1 Implementación de comité de crisis	Conjunto de leyes, regulaciones, normativas y disposiciones legales que gobiernan y regulan el funcionamiento y la gestión de los gobiernos locales o municipales. Estas leyes son promulgadas a nivel local y se aplican específicamente a las municipalidades del Perú.	Intención de Implementación	Intención de Implementación Resolución de conflictos Mejora de respuestas Prevención de conflictos Apoyo de la autoridad Afectación de la institución	Dimensión: Intención de Implementación La implementación de un comité de crisis en instituciones públicas sería beneficiosa para resolver conflictos sociales en el futuro. Un comité de crisis podría ayudar a mejorar la respuesta ante situaciones de emergencia o crisis en instituciones públicas. Es importante la implementación de un comité de crisis para prevenir conflictos sociales en instituciones públicas. Existe apoyo de la autoridad para la implementación de un comité de crisis en su institución pública. La implementación de un comité de crisis afectaría la estabilidad en la institución.	a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Neutral d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo
		Estructura y recursos del comité	Estructura y recursos del comité Personal capacitado Personal adecuado Recursos financieros Personal para diferentes crisis Apoyo de la alta dirección	Dimensión: Estructura y recursos del comité Hay personas capacitadas para ejercer funciones y responsabilidades adecuada en el comité de crisis. Hay suficiente personal para organizar un tamaño adecuado del comité de crisis para llevar a cabo eficazmente sus funciones. El comité de crisis podría tener los recursos financieros adecuados para llevar a cabo sus funciones de manera efectiva. Hay personal dentro de la institución que podría manejar diferentes tipos de crisis. La alta dirección de la institución apoyaría activamente al comité de crisis proporcionándole los recursos necesarios.	
		Procesos de toma de decisiones del comité	Procesos de toma de decisiones del comité Decisiones rápidas Transparencia y participación Efectividad Mejora de experiencias Compromiso con el comité de crisis	Dimensión: Procesos de toma de decisiones del comité El comité de crisis tomaría decisiones rápidas y oportunas durante una crisis. Los procesos de toma de decisiones del comité de crisis serán transparentes y participativos. Las decisiones que tome el comité de crisis serían efectivas para prevenir conflictos sociales en la institución. El comité de crisis podría mejorar de sus experiencias y evolucionar su organización. Estoy de acuerdo en conformar un comité de crisis para solucionar conflictos sociales.	

V2 Prevención de conflictos sociales	Las estrategias de relaciones públicas son enfoques planificados y acciones específicas que las organizaciones implementan para gestionar y mejorar su relación con diversos públicos, influir en la percepción pública y lograr objetivos de comunicación y reputación.	<p>Incidencia de conflictos sociales</p> <p>Percepción de seguridad</p> <p>Participación Comunitaria</p>	<p>Dimensión: Incidencia de conflictos sociales</p> <p>Frecuencia de conflictos</p> <p>Conflictos graves</p> <p>Disminución de conflictos</p> <p>Prevención de conflictos</p> <p>Capacidad de atención</p> <p>Dimensión: Percepción de seguridad.</p> <p>Inseguridad por conflictos</p> <p>Mejora de la seguridad</p> <p>Confianza de la población</p> <p>Ambiente seguro</p> <p>Mejora de la gestión</p> <p>Dimensión: Participación Comunitaria</p> <p>Afectación de imagen institucional</p> <p>Participación comunitaria</p> <p>Comité y participación</p> <p>Incremento de la participación ciudadana</p> <p>Identificación de la comunidad</p>	<p>Dimensión: Incidencia de conflictos sociales</p> <p>El muy frecuente los conflictos sociales contra las instituciones públicas.</p> <p>Los conflictos contra las instituciones públicas son graves.</p> <p>Los conflictos sociales podrían disminuir con la implementación del comité de crisis.</p> <p>Los comités de crisis podrían prevenir conflictos sociales en la institución públicas.</p> <p>La presencia del comité de crisis mejoraría la capacidad de atención de la institución.</p> <p>Dimensión: Percepción de seguridad</p> <p>La inseguridad producto de conflictos sociales es la institución es alta.</p> <p>El comité de crisis contribuiría a mejorar la seguridad en la institución.</p> <p>La presencia de un comité de crisis aumentaría su confianza en la población.</p> <p>El comité de crisis proporcionaría un ambiente más seguro y estable en la institución-</p> <p>La implementación del comité de crisis mejoraría la gestión en la institución.</p> <p>Dimensión: Participación Comunitaria</p> <p>La imagen de la gestión y de la institución es afectada debido a los conflictos sociales.</p> <p>La participación comunitaria en las actividades del comité de crisis sería activa.</p> <p>La participación comunitaria es importante para el éxito del comité de crisis en la prevención de conflictos sociales.</p> <p>Aumentaría la participación ciudadana desde que la implementación del comité de crisis.</p> <p>La participación comunitaria en la identificación y prevención de conflictos sociales productos de la conformación de crisis mejoraría.</p>	<p>f) Totalmente en desacuerdo</p> <p>g) En desacuerdo</p> <p>h) Neutral</p> <p>i) De acuerdo</p> <p>j) Totalmente de acuerdo</p>



ANEXO No. 03

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

Facultad de Ciencias de la Comunicación

Instrumento de investigación

CUESTIONARIO PARA RELACIONISTAS PÚBLICOS

INSTRUCCIONES

Por favor complete el cuestionario para recopilar su opinión sobre la prevención de conflictos sociales.

Marque con una "X" en la escala del 1 al 5 (Desde 1: "Totalmente en desacuerdo" hasta el 5: "Totalmente de acuerdo"). Sus respuestas son anónimas y contribuirán a la investigación sobre el "Impacto Potencial de Comités de Crisis en Instituciones Públicas - Pasco, 2024", Se agradece su valiosa participación.

N°	Ítems	Indicadores				
		1	2	3	4	5
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	VARIABLE 1: IMPLEMENTACIÓN DE COMITÉ DE CRISIS					
	Dimensión: Intención de Implementación	1	2	3	4	5
1	La implementación de un comité de crisis en instituciones públicas sería beneficiosa para resolver conflictos sociales en el futuro.					
2	Un comité de crisis podría ayudar a mejorar la respuesta ante situaciones de emergencia o crisis en instituciones públicas.					
3	Es importante la implementación de un comité de crisis para prevenir conflictos sociales en instituciones públicas.					
4	Existe apoyo de la autoridad para la implementación de un comité de crisis en su institución pública.					
5	La implementación de un comité de crisis afectaría la estabilidad en la institución.					
	Dimensión: Estructura y recursos del comité	1	2	3	4	5
6	Hay personas capacitadas para ejercer funciones y responsabilidades adecuada en el comité de crisis.					

7	Hay suficiente personal para organizar un tamaño adecuado del comité de crisis para llevar a cabo eficazmente sus funciones.					
8	El comité de crisis podría tener los recursos financieros adecuados para llevar a cabo sus funciones de manera efectiva.					
9	Hay personal dentro de la institución que podría manejar diferentes tipos de crisis.					
10	La alta dirección de la institución apoyaría activamente al comité de crisis proporcionándole los recursos necesarios.					
	Dimensión: Procesos de toma de decisiones del comité	1	2	3	4	5
11	El comité de crisis tomaría decisiones rápidas y oportunas durante una crisis.					
12	Los procesos de toma de decisiones del comité de crisis serán transparentes y participativos.					
13	Las decisiones que tome el comité de crisis serían efectivas para prevenir conflictos sociales en la institución.					
14	El comité de crisis podría mejorar de sus experiencias y evolucionar su organización.					
15	Estoy de acuerdo en conformar un comité de crisis para solucionar conflictos sociales.					
	VARIABLE 2: PREVENCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES					
	Dimensión: Incidencia de conflictos sociales	1	2	3	4	5
16	Es muy frecuente los conflictos sociales contra las instituciones públicas.					
17	Los conflictos contra las instituciones públicas son graves.					
18	Los conflictos sociales podrían disminuir con la implementación del comité de crisis.					
19	Los comités de crisis podrían prevenir conflictos sociales en la institución públicas.					
20	La presencia del comité de crisis mejoraría la capacidad de atención de la institución.					
	Dimensión: Percepción de seguridad.	1	2	3	4	5

21	La inseguridad producto de conflictos sociales es la institución es alta.					
22	El comité de crisis contribuiría a mejorar la seguridad en la institución.					
23	La presencia de un comité de crisis aumentaría su confianza en la población.					
24	El comité de crisis proporcionaría un ambiente más seguro y estable en la institución-					
25	La implementación del comité de crisis mejoraría la gestión en la institución.					
	Dimensión: Participación Comunitaria	1	2	3	4	5
26	La imagen de la gestión y de la institución es afectada debido a los conflictos sociales.					
27	La participación comunitaria en las actividades del comité de crisis sería activa.					
28	La participación comunitaria es importante para el éxito del comité de crisis en la prevención de conflictos sociales.					
29	Aumentaría la participación ciudadana desde que la implementación del comité de crisis.					
30	La participación comunitaria en la identificación y prevención de conflictos sociales productos de la conformación de crisis mejoraría.					

Gracias por su colaboración



ANEXO No. 04

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

Validación de instrumentos de investigación

FICHA DE EVALUACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS FICHA DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Título: "Impacto Potencial de la Implementación del Comité de Crisis en Instituciones Públicas Para la Prevención de Conflictos Sociales, Pasco 2024".

1 Datos generales

Nombre del juez: **Grimaldo Raúl Acuña Aguilar**

Grado y mención del grado académico: **Magíster en Comunicación Estratégica y**

Responsabilidad Social Corporativa

2 **Área de acción laboral:** **Subgerente de Desarrollo del Gobierno Regional de Junín**

3 Codificación de respuestas de los jueces

Apreciación positiva= 1

Apreciación negativa= 0

4 En referencia a las matrices de los anexos

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO		Valoración		OBSERVACIÓN
		0	1	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro y apropiado		1	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables		1	
3. PERTINENCIA	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica		1	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica		1	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad		1	
6. ADECUACIÓN	Adecuado para valorar el constructo o variable a medir		1	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos		1	
8. COHERENCIA	Entre las definiciones, dimensiones e indicadores		1	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la medición		1	
10. SIGNIFICATIVIDAD	Es útil y adecuado para la investigación		1	

Criterio de valoración del juez

Total: 10

Mag. Grimaldo Raúl Acuña Aguilar

**FICHA DE EVALUACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS
FICHA DE VALIDEZ DE CONTENIDO**

Título: "Impacto Potencial de la Implementación del Comités de Crisis en Instituciones Públicas Para la Prevención de Conflictos Sociales Pasco, 2024".

Datos generales

Nombre del juez: Moisés Romualdo Rosario

Grado y mención del grado académico: Doctor en Educación

Área de acción laboral: Docente de la Facultad de Medicina de la UNDAC

Codificación de respuestas de los jueces

Apresiasión positiva= 1

Apresiasión negativa= 0

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO		Valoración		OBSERVACIÓN
		0	1	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro y apropiado		x	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables		x	
3. PERTINENCIA	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica		x	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica		x	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad		x	
6. ADECUACIÓN	Adecuado para valorar el constructo o variable a medir		x	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos		x	
8. COHERENCIA	Entre las definiciones, dimensiones e indicadores		x	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la medición		x	
10. SIGNIFICATIVIDAD	Es útil y adecuado para la investigación		x	

Criterio de valoración del juez

Total: 10



**Moisés Romualdo Rosario
FIRMA**

**FICHA DE EVALUACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS FICHA
DE VALIDEZ DE CONTENIDO**

Título: "Impacto Potencial de la Implementación del Comités de Crisis en Instituciones Públicas Para la Prevención de Conflictos Sociales Pasco, 2024."

Datos generales

Nombre del juez: **Rafael Matencio Gerónimo**

Grado y mención del grado académico: **Magister**

Área de acción laboral: **Escuela de Industrias Alimentarias-UNDAC.**

Codificación de respuestas de los jueces

Apreciación positiva= 1

Apreciación negativa= 0

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO		Valoración		OBSERVACIÓN
		0	1	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro y apropiado		X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.		X	
3. PERTINENCIA	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica		X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica		X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad		X	
6. ADECUACIÓN	Adecuado para valorar el constructo o variable a medir.		X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos		X	
8. COHERENCIA	Entre las definiciones, dimensiones e indicadores		X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la medición		X	
10. SIGNIFICATIVIDAD	Es útil y adecuado para la investigación		X	

Criterio de valoración del juez

Total: 10

Mg. Rafael Matencio Gerónimo



ANEXO No. 05

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

Evidencias de confiabilidad y tratamiento estadístico

Base de datos de la tabulación de encuestas

Procesamiento estadístico SPSS V26

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Pérdidas	Columnas	Almacén	Medida	Ref
P1	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Escala	Entrada
P2	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Escala	Entrada
P3	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Escala	Entrada
P4	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Escala	Entrada
P5	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Escala	Entrada
P6	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Escala	Entrada
P7	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Escala	Entrada
P8	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Escala	Entrada
P9	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Escala	Entrada
P10	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Escala	Entrada
P11	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Escala	Entrada
P12	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Escala	Entrada
P13	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Escala	Entrada
P14	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Escala	Entrada
P15	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Escala	Entrada
V1 Ingresos	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Escala	Entrada
P16	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Escala	Entrada
P17	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Escala	Entrada
P18	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Escala	Entrada
P19	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Escala	Entrada
P20	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Escala	Entrada
P21	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Escala	Entrada
P22	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Escala	Entrada
P23	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Escala	Entrada
P24	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Escala	Entrada
P25	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Escala	Entrada
P26	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Escala	Entrada
P27	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Escala	Entrada
P28	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Escala	Entrada
P29	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Escala	Entrada



ANEXO No. 06

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

Fotografías de trabajo de campo





Aplicación de instrumento de investigación



Aplicación de instrumento de investigación



Aplicación de instrumento de investigación



Aplicación de instrumento de investigación